

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Adanya masa globalisasi membuat persaingan diberbagai hal semakin meningkat. Tidak luput juga permasalahan kesehatan yang banyak menuntut rumah sakit sebagai penyedia fasilitas dan sarana-prasarana kesehatan karena banyaknya pesaing yang ada di sekitar mereka. Terlebih lagi tuntutan masyarakat yang banyak menginginkan pelayanan kesehatan yang baik, cepat, akurat, berkualitas, efektif dan efisien serta dengan harga terjangkau.

Salah satu faktor penentu maju tidaknya sebuah rumah sakit tergantung dari sumber daya manusia, karena sumber daya manusia yang menggerakkan roda perusahaan. Era globalisasi menuntut sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki kemampuan dan keahlian saja, namun juga harus dinamis dan mampu mencerminkan gambaran dari perusahaan tempat ia bekerja melalui kinerjanya. Demikian pula dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti rumah sakit. Sumber daya manusia dalam sebuah rumah sakit akan dituntut untuk selalu memberikan kinerja yang maksimal dan optimal dalam melayani pasiennya. Perawat mendominasi jumlah tenaga kesehatan di rumah sakit sehingga memegang peranan penting karena perawat bertugas selama 24 jam melayani pasien. Selain itu berperan penting dalam pengelola pelayanan keperawatan terhadap pasien sampai pasien sembuh (Budiono dan Pertami, 2016: 65).

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering dan paling lama berinteraksi dengan klien. Asuhan keperawatan yang diberikan pun sepanjang rentang sehat-sakit. Dengan demikian, perawat adalah pihak yang paling mengetahui perkembangan kondisi kesehatan klien secara menyeluruh dan bertanggung jawab atas klien. Profesi keperawatan bertujuan menghasilkan perawat yang bertanggung jawab yang mempunyai kemampuan dan kewenangan melaksanakan pelayanan keperawatan dalam segala aspek dengan selalu berpedoman pada kode etik keperawatan dalam memberikan setiap layanan keperawatan kepada pasien. Keperawatan suatu bentuk pelayanan profesional yang sepenuhnya terintegrasi ke dalam pelayanan kesehatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosial-spiritual yang

komprehensif didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, dan komunitas sakit-sehat mencakup seluruh aspek kehidupan (Budiono dan Pertami, 2016: 50).

Lebih lanjut menurut Mangole, dkk (2015) perawat akan dituntut memberikan kinerja yang terbaik karena kinerjanya akan langsung dirasakan oleh pasien. Kinerja perawat menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan terhadap rumah sakit tempatnya bekerja, sekaligus mencerminkan kinerja sebuah rumah sakit karena pasien akan sering berhubungan secara langsung dengan perawat. Kinerja perawat adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, bentuk pelayanan yang komprehensif yang ditujukan pada individu, keluarga, dan masyarakat, baik yang sehat maupun yang sakit yang mencakup seluruh kehidupan manusia.

Menurut hasil penelitian dari Persatuan Perawat Nasional tahun 2005 sebanyak 50,9% perawat Indonesia yang bekerja mengalami stres kerja, sering merasa pusing, lelah, kurang ramah, kurang istirahat akibat beban kerja terlalu tinggi serta penghasilan yang tidak memadai. Umam (2012: 203) berpendapat bahwa stres kerja merupakan sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai stressor kerja. Stressor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja. Begitu juga dengan stres kerja yang dialami oleh perawat yang nantinya dapat berdampak pada kinerja perawat itu sendiri. Stres kerja lebih banyak merugikan diri perawat ataupun rumah sakit sebagai tempat perawat bekerja. Pada diri perawat, konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi dan sebagainya. Konsekuensi pada perawat tidak hanya berhubungan dengan aktivitas kerja tetapi dapat meluas pada aktivitas lain diluar pekerjaan, semisal tidak dapat tidur dengan tenang, nafsu makan berkurang, kurang mampu berkonsentrasi sehingga berdampak langsung pada kinerja perawat yang semakin menurun.

Faktor lain yang mampu mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja perawat selain stres kerja adalah faktor sikap kerja perawat. Sikap kerja perawat juga mempunyai peran besar dalam meningkatkan kinerja perawat dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sikap yang dimiliki perawat merupakan respon batin yang

timbul dan diperoleh berdasarkan pengetahuan yang dimiliki. Pengetahuan dan sikap akan sangat mempengaruhi perilaku seseorang. Sikap merupakan suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial atau secara sederhana, sikap adalah respons terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan (Azwar, 2015: 5). Tugas perawat dalam menjalankan perannya sebagai pemberi asuhan keperawatan dapat dilaksanakan sesuai tahapan dalam proses keperawatan. Terkait dengan hal tersebut, maka dibutuhkan suatu sikap yang profesional dalam diri perawat. Profesi keperawatan telah menyelenggarakan program pendidikan keprofesian bagi perawat agar perawat mempunyai kemampuan dan kewenangan dalam melaksanakan pelayanan keperawatan dalam segala aspek dengan selalu berpedoman kepada kode etik (Budiono dan Pertami, 2016: 50).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja seorang perawat adalah kecerdasan emosional dari perawat itu sendiri. Goleman (2000) dalam Yenti K (2014) menyatakan bahwa Kecerdasan intellegensi (IQ) dan Kecerdasan emosi (EQ) merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Namun kecerdasan emosional yang lebih berperan untuk menghasilkan kinerja yang cemerlang sehingga dapat mempengaruhi tingkat profesionalisme seorang manusia adalah kecerdasan emosional yang dimilikinya. Hal ini sejalan dengan tugas seorang perawat, kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) merujuk kepada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosional baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. Dengan kata lain kecerdasan emosional adalah kemampuan perawat untuk sadar akan tugas dirinya sendiri dan tugas sebagai pelaku layanan kesehatan pasien dalam mengenali perasaan dirinya dan pasiennya. serta menggunakan pengenalan tersebut sebagai cara berkomunikasi dan layanan yang optimal terhadap pasien, memotivasi pasien untuk bisa sembuh, menumbuhkan inisiatif terhadap diri sendiri dan pasien, mampu mengatasi konflik yang terjadi baik pada dirinya sendiri dan juga konflik pada rumah sakit, serta menempatkan kapan dan bagaimana mengontrol emosi tanpa menyebabkan pasien atau orang lain terpengaruh oleh emosi yang tidak terkontrol.

Hasil wawancara penulis dengan perawat yang bertugas di Ruang Rawat Inap RSUD Surakarta diketahui bahwa seringkali para perawat mengeluh sangat lelah

secara fisik dan psikisnya. Tuntutan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik kepada setiap pasien dan tuntutan dari pihak manajemen rumah sakit seringkali menjadi beban psikologis perawat karena adanya perasaan tertekan. Hal ini dapat menjadi pemicu timbulnya stres kerja yang dialami perawat yang dapat berdampak pada menurunnya kinerja perawat jika perawat tidak mempunyai mekanisme coping yang baik.

Selain itu ditambah dari data hasil wawancara prasurvei yang telah dilakukan kepada pasien dan keluarga pasien, menunjukkan bahwa kinerja perawat di RSUD Kota Surakarta belum maksimal. Menurut hasil wawancara tingkat keramahan perawat masih kurang, bahkan pada poli kehamilan perawat saat berbicara cenderung menggunakan nada yang keras seperti memarahi pasien, dibandingkan dengan rumah sakit swasta mereka cenderung lebih ramah. Tingkat kepedulian perawat juga masih kurang, apabila pasien rawat inap tidak ada pihak keluarga yang menjaga, maka pasien tidak terawat, tidak ada perawat yang datang untuk memandikan, bahkan pasien merasa kesulitan untuk memanggil perawat saat infus mereka habis dikarenakan sangat jarang perawat yang berkeliling ruangan. Salah satu dari narasumber juga mengatakan bahwa, pelayanan masih kurang cepat, pasien harus menunggu beberapa saat untuk mendapatkan pelayanan dari perawat. Hasil wawancara dan hasil dari data komplain yang diperoleh mengindikasikan bahwa kinerja perawat masih kurang baik, sehingga kinerja pegawai dijadikan tema dalam penelitian ini. Adanya komplain mengenai tingkat keramahan perawat, perawat menggunakan suara yang keras bahkan memarahi pasien, dan sikap perawat yang acuh terhadap pasien atau tidak menunjukkan empati pada pasien, hal tersebut menunjukkan bahwa perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta belum dapat mengelola dan mengontrol emosinya dengan baik atau dengan kata lain tingkat kecerdasan emosi perawat masih kurang, sehingga peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja perawat.

Menurut Bachrach (2004) dalam Tyczkowski, et al (2015) jika perawat mengalami stress maka akan berdampak negatif pada sikap kerja yang kurang profesional kepada pasien dan keluarganya. Selain itu stress mengakibatkan emosi perawat yang tidak stabil. Ketidakseimbangan emosi dapat menyebabkan munculnya dorongan-dorongan emosi yang tidak sehat. Dorongan emosi yang tidak sehat inilah

yang dapat menghambat karir dan kinerja seorang perawat karena turunnya motivasi, semangat dan ketekunan dalam bekerja. Namun sebaliknya, orang-orang yang mampu mengelola dan mengendalikan emosinya sehingga mampu membangun relasi yang harmonis dengan orang lain adalah orang yang cerdas secara emosi.

Masyarakat dan pasien berperan sebagai klien perawat pada kenyataannya sering kali tidak mau tahu dengan kendala yang dihadapi perawat. Disinilah diperlukan keterampilan dan sikap dalam mengelola emosi bagi perawat agar kondisi atau kendala yang tidak menguntungkan tersebut tidak sampai menyebabkan munculnya emosi negatif dalam diri perawat yang dapat berdampak pada kinerja yang akhirnya merugikan diri sendiri. Perawat yang kurang dapat mengelola emosinya akan mudah terpengaruh oleh situasi di luar dirinya. Hal ini dapat menambah tingkat stress yang dialami perawat, yang berdampak pada kurang simpatiknya perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan berdampak buruk pada pekerjaannya serta kinerja semakin menurun (Landa and Zafra, 2010).

Penelitian tentang stress kerja pernah dilakukan sebelumnya oleh Tjokro dan Asthenu (2014), penelitian tentang Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum DR. M. Haulussy Ambon. Penelitian tersebut membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum DR. M. Haulussy Ambon. Selain itu hasil penelitian dari Muttaqillah, dkk (2015) juga menemukan hasil bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat BLUD RSJA. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat BLUD RSJA. Selanjutnya hasil penelitian Donkor (2013) yang meneliti tentang *Effects of Stress on the Performance of Nurses: Evidence From Ghana*. Hasil penelitian Donkor membuktikan bahwa beban kerja, konflik dengan kolega dan pengawas sebagai penyebab terjadinya stress pada perawat. Perawat yang stres menyebabkan kualitas kerja menurun dan menyebabkan menurunnya kepuasan pasien. Stres kerja perawat terbukti berhubungan negatif terhadap kinerja perawat.

Penelitian mengenai sikap kerja perawat pernah dilakukan sebelumnya oleh Illustri (2015), penelitian tentang Faktor-Faktor Psikologis yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat di Irna Utama RSUP dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2013. Penelitian tersebut membuktikan bahwa sikap kerja perawat

berhubungan dengan kinerja perawat di Irna Utama RSUP dr. Mohammad Hoesin Palembang tahun 2013. Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, menurut penelitian Johnson et al (2011), penelitian tentang Learning and development: promoting nurses' performance and work attitudes. Penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan antara sikap kerja positif perawat dengan kinerja perawat yang baik. Pengembangan praktek klinik dibuktikan dengan kinerja perawat dan membentuk sikap kerja perawat.

Penelitian mengenai kecerdasan emosional pernah dilakukan sebelumnya oleh Nofri Yenti K (2014), penelitian tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, dan Disiplin Terhadap Kinerja Perawat pada R.S PMC Pekanbaru. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional perawat maka akan meningkatkan kinerjanya secara signifikan. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional perawat maka akan menurunkan kinerjanya secara signifikan. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, menurut penelitian Bakr and Safaan (2012) yang meneliti tentang Emotional Intelligence: A Key for Nurses' Performance yang juga membuktikan bahwa kecerdasan emosional mempunyai hubungan yang positif signifikan dengan kinerja perawat. Namun berbeda dengan hasil penelitian Helaly et al (2013), penelitian tentang Emotional Intelligence and its Relation to Nursing Performance among Nurses at Mansoura University Hospital and Urology and Nephrology Center. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang negatif dan tidak signifikan dengan kinerja perawat.

Melihat beberapa permasalahan yang dialami para perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Surakarta, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Stress Kerja, Sikap dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Surakarta".

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Surakarta?
2. Apakah sikap kerja perawat mempunyai pengaruh terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Surakarta?
3. Apakah kecerdasan emosional perawat mempunyai pengaruh terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Surakarta?
4. Apakah stres kerja, sikap kerja dan kecerdasan emosional secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Surakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini meliputi:

1. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Surakarta.
2. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh sikap kerja terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Surakarta.
3. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Surakarta.
4. Untuk menganalisis signifikansi pengaruh stres kerja, sikap kerja dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Surakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dapat diberikan dalam penelitian ini meliputi:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan terhadap teori ekonomi manajemen khususnya tentang kinerja perawat sebagai sumber daya utama di Rumah Sakit, terutama yang berhubungan dengan pengaruh stres kerja, sikap kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan referensi untuk penelitian sejenis, serta dalam rangka mengembangkan

literatur secara empiris, mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat Rumah Sakit.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi RSUD Kota Surakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam rangka menetapkan kebijakan-kebijakan sehubungan dengan upaya meningkatkan kinerja perawat khususnya terkait dengan faktor stres kerja, sikap kerja dan kecerdasan emosional perawat.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penulis untuk mengimplementasikan teori yang ada pada kehidupan secara nyata khususnya sebagai perawat sekaligus hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi dalam memberikan gambaran konkrit terkait upaya peningkatan kinerja perawat melalui pengelolaan stres kerja, peningkatan sikap kerja perawat lebih profesional dan peningkatan kecerdasan emosional perawat.