

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Stres kerja merupakan salah satu masalah yang menjadi perhatian di ranah Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Stres kerja merupakan suatu masalah yang sering ditemui pada para pegawai di suatu perusahaan yang dapat mempengaruhi kondisi kesehatan serta dapat menurunkan produktivitas kerja. Selama tiga dekade terakhir, telah menjadi kepercayaan yang berkembang di semua sektor pekerjaan dan di pemerintah bahwa pengalaman stres di tempat kerja yang tidak diinginkan dapat menimbulkan konsekuensi untuk kesehatan dan keselamatan individu dan untuk kesehatan organisasi (Cox, Griffiths, dan Rial-González, 2000). Stres kerja bersama dengan *muscoskeletal disorder* (MSD) merupakan sebab utama hilangnya hari kerja melalui kejadian kecelakaan kerja maupun kesakitan selama bertahun-tahun (*Health and Safety Executive*, 2011).

Penyebab stres kerja rata-rata menurut *Health Safety Executive* (HSE) Britania Raya pada periode tahun 2009-2011 yaitu beban kerja sebanyak 44%, minimnya dukungan sebanyak 14%, kekerasan atau *bullying* sebanyak 13%, perubahan dalam pekerjaan sebanyak 8%, serta alasan lainnya sebanyak 21% (*Health and Safety Executive*, 2018). Akibat dari adanya stres kerja dapat merugikan. Berdasarkan survei HSE pada tahun 2016 tercatat sebanyak 526.000 pekerja menderita stres kerja dan 12,5 juta hari kerja hilang akibat stres kerja. Stres kerja menjadi masalah di berbagai belahan dunia (*Health and Safety Executive*, 2017). Di Benua Eropa salah satunya di Negara Slovakia, perusahaan yang beroperasi di Negara Slovakia para pekerjanya tidak luput dari stres kerja. Menurut statistik di sana mengemukakan bahwa setidaknya 1 dari 4 pekerja mengalami stres kerja. Banyak organisasi dunia yang menekankan untuk memperhatikan stres di lingkungan pekerjaan karena kaitannya dengan efek jangka panjang pada tubuh manusia serta kerugian ekonomi (Se dan Anto, 2014). Di Amerika, Stres kerja menjadi sumber utama stres. Stres kerja di Amerika disebabkan oleh 46% beban kerja, 28% persoalan *interpersonal*, 20% kehidupan

pribadi, dan 6% kurangnya keamanan dalam bekerja (*The American Institute of Stress*, 2006).

Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan 24 jam memperkerjakan berbagai tenaga profesi kesehatan. Salah satu dari tenaga profesi tersebut adalah perawat. Di dalam sistem pelayanan kesehatan di dunia, perawat memiliki peranan yang sangat penting dalam perawatan dan penanganan pasien yaitu perawat harus menjaga, mengawasi, serta memantau perkembangan kesehatan pasien selama 24 jam penuh (Humas Aceh, 2015). Hal ini yang menjadikan perawat sebagai mayoritas tenaga profesi kesehatan yang membantu pelayanan di rumah sakit tentu harus memberikan pelayanan prima demi kepuasan pasien sehingga menuntut perawat untuk selalu memberi pelayanan prima kepada pasien.

Hasil studi mengindikasikan bahwa tenaga kesehatan memiliki risiko lebih tinggi untuk mengalami kekerasan dan bunuh diri dari pada profesi lainnya dan peningkatan tingkat depresi dan kelelahan dihubungkan dengan stres kerja termasuk *burnout*, ketidakhadiran, meninggalkan pekerjaan, mengurangi kepuasan pasien, dan kesalahan diagnosis serta perawat (NIOSH, 2008). Perawat merupakan salah satu profesi yang berisiko terkena stres kerja (*National Safety Council*, 2003a). Stres kerja pada perawat dapat mengakibatkan penurunan kepuasan kerja, meningkatkan tingkat perawat yang keluar dari pekerjaan, dan mengurangi kualitas keperawatan beban kerja perawat. Sumber stres kerja perawat seperti rasa tanggung jawab terhadap kesehatan pasien, kompleksitas penanganan pasien, dan penanganan tidak pasti terhadap pasien, perkembangan penyakit pada pasien, dan berhadapan dengan kematian serta pasien yang sekarat. Sumber stres kerja yang lain juga berasal dari tugas yang berat, beban kerja berlebih, ketidakcukupan waktu, kekurangan tenaga perawat, jam kerja berlebih, konflik dengan karyawan lain dan permintaan tugas yang tinggi (Anjazab, 2002 dalam Mosadeghrad, 2013).

Beban kerja berat perawat merupakan salah satu masalah. Beban kerja berlebih yang dimiliki oleh perawat dapat mengancam keselamatan pasien. Banyak konsekuensi yang dihadapi jika perawat memiliki beban kerja yang tinggi yang dapat mengakibatkan terancamnya keselamatan pasien. Beban kerja yang tinggi ini disebabkan karena naiknya permintaan untuk perawat, penyediaan

fasilitas yang kurang untuk perawat, mengurangi tenaga kerja perawat dan menambah jam kerja, dan pengulangan lama tinggal pasien (Hughes dan Rockville, 2008).

Perawat memiliki peran kunci dalam keselamatan pasien. Oleh karena, itu faktor organisasi, level perekrutan perawat, beban kerja, dan pendidikan merupakan hal yang penting dikaitkan dengan keselamatan pasien. Terlalu banyak beban kerja dapat memunculkan 2 bentuk efek yaitu keluaran terkait pasien dan penyediaan perawatan termasuk hal keselamatan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan. Yang kedua terkait petugas pelayanan kesehatan seperti kualitas kerja, kepuasan, serta *burnout* (Bagheri *dkk*, 2017).

Beban kerja mental yang berlebih dapat menyebabkan stres kerja (Sugiono, Putro dan Sylvie Indah Kartikasari, 2018). Kerja mental jika tidak dirancang secara cermat dan baik maka dapat menimbulkan sejumlah efek buruk seperti munculnya rasa lelah, timbulnya kebosanan, serta berkurangnya rasa was-was dalam melakukan pekerjaan (Rusidiyanto, Maisaroh dan Pailan, 2015). Beban kerja mental berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fahamsyah (2017) karyawan Rumah Sakit bagian CSSD mengalami beban kerja mental sedang dengan tingkat stres sedang. Beban kerja mental yang dialami perawat tinggi dapat memberi pengaruh besar terhadap pelayanan keperawatan sehingga dapat berpengaruh terhadap penurunan kepuasan pasien (Werdani, 2016).

Stres kerja juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik individu (Munandar, 2001). Perbedaan karakteristik individu dapat menerangkan penyebab berbedanya tingkat stres pada pekerja. Setiap individu memiliki kemampuan berbeda untuk mengatasi stres (Ardani, 2013). Stres bagi seseorang belum tentu menjadi stres untuk orang lain karena setiap individu memiliki persepsi yang berbeda (Nasir dan Muhith *dalam* Mareta, 2015). Perbedaan menangani stres ini ditentukan berdasarkan pengalaman yang dimiliki setiap individu, kepribadian dan kondisi lingkungan (Sukadiyanto, 2010). Dalam beberapa penelitian sebelumnya karakteristik individu seperti masa kerja, pendidikan dan jenis kelamin (Pablo *dalam* Amalia, Wahyuni dan Ekawati, 2017) dan usia (Ansori dan Martiana, 2017a) berpengaruh terhadap kejadian stres kerja. Karakteristik individu yang dapat mempengaruhi stres kerja yaitu seperti usia, jenis kelamin, masa kerja,

pendidikan dan status pernikahan. Berdasarkan hasil penelitian, semakin dewasa usia seseorang semakin baik toleransi dalam menghadapi stres (Fahamsyah, 2017). Berdasarkan jenis kelamin, perempuan rentan mengalami stres dikarenakan kemampuan mengendalikan emosi tidak stabil serta lebih rentan mengalami panik jika menghadapi masalah. Berdasarkan masa kerja, menurut teori yang disampaikan individu yang memiliki masa kerja lebih lama cenderung tahan terhadap tekanan yang terjadi di tempat kerja (Sumarna, Sumarni dan Rosidin, 2018). Menurut tingkat pendidikan, individu dengan tingkat pendidikan semakin tinggi, maka tingkat stresnya lebih rendah (Lunau, Siegrist dan Wahrendorf, 2015). Berdasarkan status pernikahan, pekerja yang telah menikah berpotensi mengalami *work-to-family conflict* atau sebaliknya sehingga dapat meningkatkan risiko stres (Srinivasan, 2009).

RS Prikasih merupakan RS tipe C yang memiliki berbagai pelayanan kesehatan pasien salah satunya pelayanan Instalasi Rawat Inap. Instalasi Rawat Inap RS Prikasih memiliki beberapa bangsal guna mendukung pelayanan rawat inap yang terdiri dari Flamboyan, Kenanga, Teratai, Mawar, Melati, HCU, serta Perinatologi (RS Prikasih Jakarta, 2018). Stres kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada perawat yang merupakan kunci *turnover predictor*. *Turnover* pada perawat merupakan *turnover* yang tertinggi di antara profesi lain (Mosadeghrad, 2013). Data *turnover* karyawan yang terbanyak di RS Prikasih merupakan *turnover* pada perawat yaitu angkanya >10 % sejak tahun 2011-2014. Sedangkan pada tahun 2016-2018 data *turnover* pada perawat RS Prikasih sebanyak 23%, 16%, dan 21% dan sudah melebihi persentase ideal yakni 10 % per tahun (RS Prikasih Jakarta, 2018).

Berdasarkan data yang dihimpun dari RS Prikasih Jakarta jumlah pasien di bagian Rawat Inap pada Bulan Maret 2019 yaitu 1006 pasien, meliputi pasien umum sebanyak 205 pasien, instansi 123 pasien, dan BPJS sebanyak 678 pasien. Jumlah perawat yang bertugas sebanyak 81 orang. Jumlah kasur rawat inap yang ada di RS Prikasih Jakarta yaitu sebanyak 140 buah. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RS Prikasih Jakarta dari sumber data rekam medis Rumah Sakit Prikasih. Penampilan kinerja RS Prikasih Jakarta pada Tahun 2018 yakni BOR 91 % ALOS 5 hari, TOI 5,77 hari, BTO 9,11. Sedangkan nilai

ideal parameter yaitu BOR 60-85%, ALOS 6-9 hari, TOI 1-3 hari (RS Prikasih Jakarta, 2019). BOR yang tidak ideal menurunkan produktivitas perawat. Nilai BOR yang tinggi dapat meningkatkan beban mental perawat (Werdani, 2016). Semakin tinggi BOR maka semakin banyak pasien yang dilayani. BOR yang tinggi di RS Prikasih tahun 2018 disebabkan karena tahun tersebut puncaknya pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap (RS Prikasih Jakarta, 2018).

Pasien rawat inap yang menggunakan BPJS di rawat dengan diberikan fasilitas pelayanan kelas II atau kelas III yang merupakan unit pelayanan rawat inap Teratai, dan Melati. Pada unit Mawar merupakan unit pelayanan kelas I dengan perawat yang ditugaskan sebanyak 13 orang. Sedangkan pada unit Melati dan Teratai jumlah perawat yang di tempatkan merupakan jumlah yang paling banyak di antara pelayanan yang lain yaitu sebanyak 17 perawat pada masing-masing unit. Pasien yang di rawat di unit tersebut dirawat berdasarkan diagnosis yang beragam termasuk sepuluh besar penyakit teratas yang paling banyak di rawat di Rumah Sakit Prikasih Jakarta pada Bulan Maret 2019 yaitu DHF, DF, *Typhoid*, Diare, *Soft Tissue Tumor* (STT), Infeksi Virus, Hiperbilirubin, Bronkopneumonia, *Back Infection*, dan *Abortus Incomplication*. Jumlah pasien yang dirawat di unit tersebut pada Maret 2019 yaitu Melati sebesar 250 pasien, Teratai sebesar 262 pasien, dan Mawar sebesar 84 pasien. Rata-rata perawat di ketiga unit tersebut menangani 3-4 pasien per-harinya dengan *shift* kerja pagi yaitu selama 7 jam, sore selama 7 jam, dan malam selama 10 jam. Rasio perawat beserta pasien masih sesuai dengan Standar Ketenagaan Rumah Sakit (berdasarkan Surat Keputusan (Menteri Kesehatan RI) Nomor 262 Tahun 1979) yaitu rasio tenaga perawat banding tempat tidur yaitu 1:5. Namun berdasarkan data rekam medis RS Prikasih Jakarta BOR ketiga unit ini pada bulan Maret 2019 merupakan yang tertinggi yaitu dengan nilai 89,35 %, 91,82%, 97 %. BOR ketiga unit tersebut tinggi dan sudah melebihi nilai ideal yang ditetapkan Departemen Kesehatan yaitu berkisar 60-85 %. Perawat di ketiga unit ini tidak dibedakan dalam menangani pasien berpenyakit, namun langsung dibagi per unit rawat inap dengan penyakit yang berbeda-beda. Dengan gambaran pekerjaan yaitu mendampingi dokter *visit*, mengisi asuhan media keperawatan, mengganti infus, melakukan cek tekanan darah pasien, dan memberi obat (RS Prikasih Jakarta,

2018). Beban kerja mental yang dialami perawat yaitu bekerja *shift*, menyiapkan keadaan rohani pasien, bekerja dengan keterampilan khusus saat menangani pasien dan menjalani komunikasi dengan pasien. Jika perawat mengalami stres kerja maka akan terganggu interaksi sosialnya dengan rekan kerja seperti dokter, perawat, dan karyawan di Rumah Sakit tempatnya bekerja bahkan dengan pasien (Kasmarani,2012).

Berdasarkan keterangan pihak SDM RS Prikasih banyak perawat yang mengeluhkan untuk menambah jumlah perawat yang bekerja. Potensi beban kerja mental tinggi yang dialami perawat Rawat Inap RS Prikasih dikhawatirkan dapat memicu terjadinya stres kerja pada perawat yang bertugas di Instalasi Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merasa bahwa penelitian mengenai Hubungan Beban Kerja Mental dan Karakteristik Individu dengan Stres Kerja di RS Prikasih Jakarta Tahun 2019 ini penting untuk dilakukan.

I.2 Rumusan Masalah

Perawat memiliki peranan yang sangat penting dalam perawatan dan penanganan pasien yaitu perawat harus menjaga, mengawasi, serta memantau perkembangan kesehatan pasien selama 24 jam penuh. Berdasarkan data Indikator Kinerja Rumah Sakit Tahun 2018 yaitu BOR 91% dengan nilai ideal BOR yang seharusnya yaitu 60-85%. BOR yang melebihi angka ideal yaitu terdapat pada pelayanan Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar dengan BOR sebesar 89,35%, 91,82%, 97% serta angka *turnover* perawat RS Prikasih Jakarta yang telah melebihi angka ideal dalam kurun waktu 2016-2018 yaitu 23%, 16%, dan 21%. BOR yang tinggi melebihi angka ideal berpotensi menimbulkan beban kerja mental perawat Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar serta *turnover* yang tidak ideal dapat disebabkan karena stres kerja. Karakteristik individu yang berbeda juga dapat mempengaruhi perbedaan tingkat stres kerja masing-masing perawat. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka didapatkan Rumusan Masalah yaitu bagaimana Hubungan Beban Kerja Mental dan Karakteristik Individu dengan Stres Kerja pada perawat di Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar Rumah Sakit Prikasih Jakarta?

I.3 Tujuan Penulisan

I.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dilakukannya penelitian ini yaitu guna mengetahui hubungan Beban Kerja Mental dan Karakteristik Individu (usia, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan, dan status pernikahan) dengan Stres Kerja pada perawat Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar Rumah Sakit Prikasih Jakarta Tahun 2019.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran tingkat stres kerja perawat Rawat Inap Unit Melati, Mawar dan Teratai Rumah Sakit Prikasih Jakarta 2019.
- b. Mengidentifikasi gambaran beban kerja mental perawat Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar Rumah Sakit Prikasih Jakarta 2019.
- c. Mengidentifikasi gambaran karakteristik individu (usia, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan, dan status pernikahan) perawat Rawat Inap Unit Melati, Mawar, dan Teratai Rumah Sakit Prikasih Jakarta 2019.
- d. Menganalisis hubungan beban kerja mental dengan stres kerja perawat Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar Rumah Sakit Prikasih Jakarta 2019.
- e. Menganalisis hubungan karakteristik individu variabel usia dengan stres kerja perawat Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar Rumah Sakit Prikasih Jakarta 2019.
- f. Menganalisis hubungan karakteristik individu variabel jenis kelamin dengan stres kerja perawat Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar Rumah Sakit Prikasih Jakarta 2019.
- g. Menganalisis hubungan karakteristik individu variabel masa kerja dengan stres kerja perawat Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar Rumah Sakit Prikasih Jakarta 2019.
- h. Menganalisis hubungan karakteristik individu variabel pendidikan dengan stres kerja perawat Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar Rumah Sakit Prikasih Jakarta 2019.

- i. Menganalisis hubungan karakteristik individu variabel status pernikahan dengan stres kerja perawat Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar Rumah Sakit Prikasih Jakarta 2019.

I.4 Manfaat Penulisan

I.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menjadi pembuktian terdapat hubungan antara beban kerja mental dan karakteristik individu (usia, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan, dan status pernikahan) dengan stres kerja pada perawat Rawat Inap Unit Melati, Teratai, dan Mawar Rumah Sakit Prikasih Jakarta 2019.

I.4.2 Manfaat Aplikatif

Manfaat aplikatif meliputi manfaat bagi mahasiswa, institusi, dan rumah sakit.

- a. Bagi Responden
 - 1) Dapat mendeteksi terjadinya beban kerja mental berlebih maupun stres kerja pada perawat
 - 2) Diharapkan masalah stres kerja dapat teratasi dengan pemberian saran pencegahan stres individu
- b. Bagi Rumah Sakit
 - 1) Diharapkan mampu memberikan informasi kepada rumah sakit bahwa terdapat pengaruh antara beban kerja mental dengan stres kerja.
 - 2) Diharapkan dapat digunakan oleh RS Prikasih Jakarta sebagai bahan pertimbangan pembaharuan kebijakan untuk mengatasi masalah beban kerja.
- c. Bagi Peneliti
 - 1) Dapat menambah keterampilan peneliti dalam mengukur beban kerja mental.
 - 2) Dapat menambah keterampilan peneliti dalam mengukur tingkat stres kerja.
 - 3) Diharapkan dapat menjadi masukan selanjutnya mengenai penelitian beban kerja mental beserta stres kerja.

4) Dapat menambah pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian.

d. Bagi Institusi Pendidikan

- 1) Dapat menjadi acuan penelitian selanjutnya seputar permasalahan beban kerja mental dan stres kerja.

