

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Stres sering dialami perawat pada saat bekerja, dan memiliki tingkatan stres paling tinggi terhadap pelayanan asuhan keperawatan, kondisi ini muncul akibat adanya tuntutan kerja mengenai kualitas pelayanan serta minimnya interaksi dengan rekan kerja, secara tidak langsung sering menimbulkan konflik yang terjadi (Lendombela, Posangi, and Pondaag 2017). Stres kerja yang dialami perawat sering timbul saat berinteraksi dengan pasien, keluarga pasien, rekan kerja, dan peraturan di rumah sakit yang tidak sesuai dengan keinginan pribadi, hal ini akan mengganggu kondisi fisik, psikis dan emosional dari individu tersebut (Fajrilah dan Nurfitriani 2017)

Kejadian stres kerja pada perawat menurut *American National Association For Occupational* memosisikan perawat sebagai pekerjaan teratas yang dapat menimbulkan stres kerja (Kawatu dan *al.*, 2019). Dari survei yang telah dilaksanakan oleh PPNI 2007 menunjukkan bahwa 50,9% cenderung mengalami stres kerja (Rhamdani and Wartono 2019)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wollah (2017) menunjukkan dari 32 perawat, 14 perawat (43,8%) mengalami stres ringan, 13 perawat (40,6%) mengalami stres sedang, dan 5 perawat mengalami (15,6%) stres berat. Hasil penelitian ini sesuai dengan Mundung and Kundre (2019) menunjukkan bahwa dari 53 perawat, didapatkan bahwa 32 perawat (60,4%) mengalami stres kerja pada tingkat sedang. Namun demikian berbalik dengan penelitian yang dilakukan Amin et al (2020) dimana dari 80 perawat, menunjukkan bahwa sebanyak 41 perawat (51,2%) mengalami stres kerja ringan dan stres kerja tinggi sebanyak 39 perawat (48,8%)

Stres yang timbul seringkali diakibatkan oleh konflik yang terjadi antar individu (Desi Wulandari 2014). Dalam dinamika kelompok, konflik selalu memberikan warna bagi setiap kehidupan, baik konflik kecil hingga konflik sangat besar, dan sering kali timbul akibat perbedaan persepsi, pendapat yang

berlainan,serta ketidaksamaan kepentingan. Wahyudi (2015). Konflik yang terjadi dapat meningkatkan pergantian tenaga kerja, menurunnya produktivitas kerja dan moral bagi setiap inidvidu yang tidak mampu mengendalikan konflik yang terjadi (Wijayanti and Mudzakkir 2019). Sehingga konflik disebabkan akibat adanya perbedaan persepsi, pendapat yang berbeda, ketidaksamaan kepentingan dan penurunan produktivitas kerja dan moral. Konflik yang muncul bisa berakibat stres secara tidak langsung dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Afrizal, Musadieq dan Ruhana, 2014).

Perawat profesional dalam bekerja di tuntutan untuk selalu bekerja sama secara tim. Perbedaan yang terdapat dalam tim seringkali menimbulkan konflik akibat dari ketidakcocokan yang terjadi. Hal ini muncul karena dalam lingkup antar keplompok, hubungan sesama rekan kerja seringkali tidak berjalan baik, sangat banyak kemungkinan akan timbul konflik baik antar individu maupun konflik antar tim (Wijayanti and Mudzakkir 2019). Jadi, perawat yang bekerja secara tim, rentan terhadap konflik yang terjadi, kejadian ini bisa saja timbul dikarenakan terdapatnya tuntutan kerja dan ketidakcocokan yang terjadi dari setiap individu maupun tim.

Rumah Sakit Asri Medika Cikarang terletak di Kabupaten Bekasi yang memiliki peranan besar terhadap upaya untuk peningkatan derajat kesehatan khususnya masyarakat di daerah Cikarang dan sekitarnya. Berdasarkan data catatan kepegawaian RS Asri Medika Cikarang Tahun 2019, perawat yang bekerja sebanyak 30 perawat.

Hasil observasi perawat RS Asri Medika Cikarang didapatkan hasil 3 perawat mudah marah, 2 perawat tampak tidak fokus pada pekerjaan. Sedangkan hasil wawancara kepada 3 perawat di RS Asri Medika, menyatakan bahwa beberapa perawat tampak minim komunikasi atau kesalahan persepsi yang terjadi sesama rekan kerja, sering timbul masalah ketika bekerja di ruangan itu, seperti masalah distribusi jadwal resmi serta ketidakcocokan sesama rekan kerja, yang mengakibatkan sering terjadinya percecokan, bahkan bisa menimbulkan suasana kerja yang tidak kondusif.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Konflik yang muncul bisa berakibat stres secara tidak langsung dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Afrizal, Musadieg dan Ruhana, 2014). Perawat yang mengalami stres merupakan kejadian yang seringkali timbul saat menyelesaikan pekerjaannya, hal ini termasuk dalam kategori wajar dikarenakan manusia terbentuk karena respon dari aktivitas yang dijalankan dengan kesibukan-kesibukan yang muncul (P. M. Sari 2015).

Hasil wawancara dengan 2 perawat pada Juni 2020. Di RS Asri Medika Cikarang, terkait dengan konflik, perawat mengatakan pernah mengalami konflik yang disebabkan oleh beberapa hal, seperti kurangnya komunikasi sesama rekan kerja, masalah dengan pekerjaan di ruangan, masalah pembagian jadwal layanan dan perbedaan antara anggota tim yang menyebabkan perselisihan, sehingga menimbulkan suasana kerja yang tidak kondusif.

Hasil wawancara kepada kepala ruangan, menyatakan bahwa banyaknya pasien diruangan menyebabkan timbulnya beberapa konflik. Seperti, komunikasi beberapa perawat sejawat yang kurang efektif. Kondisi ini bisa menimbulkan stres yang terjadi pada perawat, yang mengakibatkan kurangnya mutu pelayanan kesehatan.

## **I.3 Pertanyaan Peneliti**

- a. Bagaimana gambaran karakteristik perawat yang terdiri usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja dan status pernikahan di RS Asri Medika Cikarang?
- b. Bagaimana gambaran konflik di RS Asri Medika Cikarang?
- c. Bagaimana gambaran stres kerja perawat di RS Asri Medika Cikarang?
- d. Bagaimana hubungan karakteristik perawat yang terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja dan status pernikahan di RS Asri Medika Cikarang?
- e. Bagaimana gambaran hubungan antara konflik dengan stres kerja perawat Di RS Asri Medika Cikarang?

## **I.4 Tujuan Penelitian**

### **I.4.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah hubungan antara konflik dengan stres kerja perawat di RS Asri Medika Cikarang.

### **I.4.2 Tujuan Khusus**

- a. Menganalisa gambaran karakteristik perawat yang terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja dan status pernikahan di RS Asri Medika Cikarang
- b. Menganalisa gambaran konflik di RS Asri Medika Cikarang
- c. Menganalisa gambaran stres kerja perawat di RS Asri Medika Cikarang.
- d. Menganalisa hubungan antara karakteristik perawat yang terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, masa kerja dan status pernikahan dengan stres bkerja perawat di RS Asri Medika Cikarang.
- e. Menganalisa gambaran hubungan antara konflik dengan stres kerja perawat di RS Asri Medika Cikarang.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang akan di teliti diharapkan mampu memberikan berbagai macam manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya :

### **a. Bagi Rumah Sakit**

Manfaat penelitian yang dijalankan diharapkan mampu menjadikan masukan mengenai konflik dan stres kerja perawat yang sering terjadi kemudian memberikan gambaran oleh manajemen rumah sakit untuk menyelaraskan konflik dan stres kerja perawat agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, serta memperbanyak perawat dengan lulusan Profesi Ners untuk menciptakan standar perawat yang memiliki ilmu yang lebih modern.

### **b. Bagi Profesi Keperawatan**

Manfaat penelitian yang dijalankan diharapkan perawat mampu bertanggung jawab dalam profesinya, agar lebih menciptakan suasana yang lebih kondusif, saat perawat sedang mengalami stres kerja yang

diakibatkan oleh konflik sehingga perawat mampu mengatasinya agar menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

c. Bagi Riset Keperawatan

Manfaat penelitian ini dapat menjadi acuan, rujukan pengetahuan dan wawasan lain dalam mengadakan penelitian lebih lanjut, sehingga menjadi tambahan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan stres kerja akibat konflik yang dialami oleh perawat.

## **I.6 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan pada perawat di RS Asri Medika Cikarang mengenai judul penelitian “Hubungan Konflik dengan Stres Kerja Perawat di RS Asri Medika Cikarang”.