

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Stres Kerja

II.1.1 Definisi Stres Kerja

Stres adalah peristiwa yang terjadi di tempat kerja saat ini. Sumber utama stres pada orang dewasa terjadi karena banyak survei dan studi membuktikan bahwa tekanan akibat pekerjaan. Riyanti & Rahmandani, (2019) mengatakan stres kerja berdampak dan dapat dipengaruhi faktor internal & eksternal yang menjadikan tantangan bagi pelayanan kesehatan.

Manajemen sumber daya manusia di rumah sakit memiliki permasalahan stres kerja dengan macam-macam gejala yang di bagi menjadi tiga kategori yaitu: (1) Gejala pada psikologis seperti bingung, cemas, tegang, sensitif, mudah marah, tertekan, memendam perasaan pada orang lain, tidak konsentrasi, dan komunikasi tidak efektif, (2) Gejala fisik ialah terjadi meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, gangguan lambung, gangguan pernafasan, kepala pusing, migrain, berkeringat, dan mudah lelah fisik, dan (3) Gejala perilaku antara lain prestasi dan produktivitas kerja menurun, menghindari pekerjaan yang dimiliki (Morika, 2018). Sedangkan, Stres kerja merupakan tekanan yang di rasakan oleh seseorang dengan respons fisik dan emosional bisa terjadi karena persyaratan tidak memenuhi keinginan, kemampuan, sumber daya, dan kebutuhan pekerja.

II.1.2 Sifat-Sifat Stres

Sifat stres memiliki dua jenis yang bersifat sehat dan tidak sehat berikut dijelaskan (Segoro, 2017)

- a. Eustress yaitu sifat positif dan konstruktif (membangun) serta hal itu termasuk kesejahteraan semua orang dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan fleksibilitas, kemampuan dalam adaptasi, dan tingkat performance yang tinggi.

- b. Distress yaitu sifat yang tidak sehat, tidak bersahabat, negatif dan destruktif (merusak) dalam hal ini individu dan juga organisasi akan terganggu dan menimbulkan penyakit seperti kardiovaskuler dan lain-lain.

II.1.3 Penyebab Stres Kerja

Stres kerja bisa di sebabkan oleh berbagai faktor-faktor yang berasal dari diri sendiri maupun lingkungan. Menurut Robbins Stephen (2015) ada dua kategori penyebab stres, antara lain sebagai berikut

- a. Faktor Lingkungan memiliki 3 bagian, yaitu:
 - 1) Ketidakpastian lingkungan, karena siklus yang selalu berubah dalam menciptakan ketidakpastian ekonomi.
 - 2) Ketidakpastian politik, yang dapat menimbulkan unsur ketidakpastian dalam bisnis.
 - 3) Perubahan teknologi, karena inovasi-inovasi yang berkembang maju membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan dalam bentuk teknologi yang perlu di ketahui seorang karyawan merupakan ancaman bagi banyak karyawan dan memicu terjadinya stres.
- b. Faktor Perusahaan yang dikelompokkan menjadi 2 bagian, yaitu:
 - 1) Panduan tugas, yaitu pekerjaan yang dibagi menjadi shift, untuk karyawan yang tidak terbiasa dengan stres, tetapi untuk karyawan yang terbiasa dengan itu, akan masuk akal.
 - 2) Tuntutan peran, yang merupakan tugas yang berlebihan yang dialami seorang karyawan melakukan lebih banyak waktu daripada waktu yang luang. Menurut (Rino Vanchapo, 2020) ada 3 penyebab stres yang dikategorikan yaitu: penyebab organisasional, individu, dan penyebab lingkungan:
 - a) Penyebab Organisasional

Faktor dalam organisasi dapat menyebabkan stres, beban kerja yang berlebihan, teman rekan kerja yang tidak menyenangkan, atasan yang menuntut banyak hal dan kadang kurangnya kemandirian dan kreavitas, kurangnya komunikasi dan karier yang melelahkan

b) Penyebab Individual

Memiliki kehidupan pribadi karyawan terutama faktor masalah keluarga, masalah ekonomi dan karakteristik pribadi bawaan, yaitu berkurangnya orang dalam bertanggung jawab keluarga, konflik dengan keluarga atau rekan kerja.

c) Penyebab Lingkungan

Penyebab yang memburuknya kondisi pada lingkungan kerja (kebisingan, ventilasi, suhu, dll) diskriminasi ras, pelecehan seksual, tekanan dan kemacetan di tempat kerja.

II.1.4 Tingkatan Stres Kerja

Tingkatan stres kerja pada setiap tahap (Rino Vanchapo, 2020)

a. Stres tingkat I

Tahap pertama seseorang akan dihadapkan dengan lingkungan baru, tugas baru, tanggung jawab baru, atau pada saat mendapatkan status sosial baru, pada saat mendapatkan status sosial baru. Biasanya seseorang akan melakukan dengan semangat yang berlebihan. sehingga tanpa sadar perasaan yang berlebihan tersebut membuat energy berkurang.

b. Stres tingkat II

Pada tahap ini disertai dengan gejala yang sering merasakan lelah sepanjang hari dikarenakan cadangan energi yang dimiliki tubuh semakin dikit. Akan timbul keluhan pada lambung, tubuh terasa tegang, bagian leher terasa tidak nyaman.

c. Stres tingkat III

Tingkatan ini, bisa mengabaikan tanda-tanda yang muncul pada tingkatan II, maka keluhan yang muncul oleh tubuh akan semakin nyata. Pada tingkatan ini biasanya ditandai dengan gangguan pola tidur dimalam hari, serta perasaan tidak nyaman dan ketegangan penuh emosi mulai muncul.

d. Stres tingkat IV

Pada tingkatan ini, maka masalah pada pola tidur yang dirasakan sebelumnya kini serta dengan mimpi yang menegangkan, gejala yang ditandai dengan konsentrasi dan daya ingat menurun, aktivitas yang

tadinya dirasa mudah dan menyenangkan bisa berubah menjadi membosankan, timbul perasaan cemas, takut dan panik.

e. Stres tingkat V

Tingkatan stres ke V, seseorang akan mengalami kelelahan secara fisik dan mental. Perasaan cemas, takut dan panik makin meningkat, seseorang yang pada tahap ini akan mengalami gangguan berat pada saluran pencernaan dan sulit untuk fokus.

II.1.5 Dampak Stres Kerja

Pengaruh tekanan, terjadi kendala atau masalah yang sering terjadi. Stres kerja yang perlu di hindari agar kualitas pelayanannya baik. Reaksi dari Stres Menurut Robbins Stephen (2015) di kelompokkan menjadi tiga gejala

- a. Gejala Fisik, yaitu peningkatan detak jantung dan tekanan darah, gangguan lambung, sakit kepala.
- b. Gejala Psikologis, yaitu kecemasan, ketegangan, memendam perasaan, komunikasi tidak efektif, marah dan mudah sensitif.
- c. Gejala perilaku, yaitu menunda, menghindari pekerjaan, produktivitas menurun, perilaku sabotase.

II.1.6 Pengukuran Stres Kerja

(Harsono, 2017) mengatakan *Expanded Nursing Stress Scale* (ENSS) ialah Instrumen penelitian yang digunakan untuk perawat dan diarahkan dengan karakteristik perawat. ENSS dikenal dan paling banyak digunakan. *Expanded Nursing Stress Scale* dalam versi Bahasa Indonesia telah divalidasi dan memiliki reliabilitas yang amat baik. Penelitian stres kerja ini terdiri atas 57 pertanyaan yang diisi oleh responden dan dikelompokkan menjadi Sembilan faktor bagi perawat yakni: 1) kurangnya pengalaman dalam peristiwa kematian dan sekarat, 2) konflik dengan profesi kesehatan lain seperti dokter, 3) kurangnya persiapan yang tidak memadai, 4) permasalahan dengan tim kerja, 5) permasalahan dengan atasan, 6) beban kerja, 7) ketidakjelasan pengobatan pasien, 8) permasalahan kekerasan dari pasien dan keluarga, 9) Diskriminasi. Skala yang digunakan ialah skala likert 5 poin dengan jangka mulai dari nol (hal yang diartikan dalam pernyataan yang tidak

dijumpai oleh responden), satu (hal yang dimaksudkan dalam pernyataan tidak menyebabkan stres), tiga (hal yang diartikan dalam pernyataan sering membuat stres), empat (hal yang dimaksud dalam pernyataan sangat/selalu membuat stres). Nilai alpha Cronbach kuesioner dalam penelitian sebelumnya adalah 0,956 (sangat baik).

(Kim, 2020) menggunakan stres kerja yang diukur dari Expanded skala keperawatan stres yang dikembangkan oleh perancis, lenton, walters, dan disahkan oleh Kim, Nam, Lee, dan Jeong (2015). Ini terdiri dari 48 item dengan Sembilan faktor. stres dari pasien dan keluarga mereka terdiri dari lima poin skala likert. Alpha Cronbach dalam penelitian ini adalah 0,92.

II.2 *Quality of Work Life*

II.2.1 Definisi *Quality of Work Life*

Menurut Devi & Hajamohideen,(2018) Kualitas kehidupan kerja yaitu minat dimana karyawan dan organisasi memperoleh wawasan tentang bagaimana bekerja lebih baik untuk meningkatkan kualitas hidup staf dan efektivitas organisasi secara bersamaan.

Menurut Sattar (2018) Kualitas kehidupan kerja ialah untuk ukuran pekerja dalam memenuhi kebutuhan pribadi yang penting melalui pengalaman dalam organisasi. konduktif ini sangat berfokus pada penyediaan lingkungan kerja.

Menurut Swamy & Rashmi (2015) berpendapat kualitas kehidupan kerja (QWL) didefinisikan sebagai seorang karyawan yang berpartisipasi ditempat kerja dan selalu seimbang dalam kebutuhan pribadi sambil mencapai tujuan yang ada di organisasi.

Menurut Permana (2015) mengatakan *Quality of Work Life* yaitu faktor yang mempengaruhi pekerjaan kepada manajemen untuk meningkatkan mutu karyawan, membantu, menghormati, memperhatikan semua kondisi kerja agar tercipta harmoni dan keselarasan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah salah satu kebutuhan organisasi yang harus terpenuhi dalam setiap karyawan dan lingkungan kerja yang kondusif dalam terciptanya kepuasan.

II.2.2 Dimensi *Quality of Work Life*

Santhi & Mujiati (2016) mengatakan ada dimensi dalam pelaksanaan *Quality of Work Life* yaitu, 1) partisipasi adalah suatu kesempatan untuk menyumbangkan ide-ide yang muncul, 2) lingkungan kerja adalah lingkungan yang nyaman dan kondusif dalam pembagian penjadwalan kerja yang terorganisasi dengan baik, 3) pengembangan adalah pembaruan karyawan untuk mengikuti pelatihan yang diberikan atasan, 4) kemampuan dalam bekerja bersama merupakan integrasi kerja.

II.3 *Quality of Nursing Work Life*

II.3.1 Definisi *Quality of Nursing Work Life*

Menurut Brooks & Anderson (2005) kepuasan perawat dengan kinerja tugas, serta harapan untuk mencapai tujuan untuk meningkatkan produktivitas perawat di rumah sakit adalah syarat untuk meningkatkan QNWL.

Puspita et al.(2017) mengatakan QNWL adalah pengukuran seluruh dimensi yang meningkatkan perawat dalam pengalaman bekerja di lingkungannya.

(Hamim, Suwandi, & Yusuf, 2015) menganggap kualitas kehidupan kerja perawat adalah salah satu manajemen yang di arahkan pada kualitas kerja agar mendapatkan peningkatan. Berdasarkan di atas dapat disimpulkan bahwa *Quality of Nursing Work Life* adalah indikator penilaian perawat untuk meningkatkan kinerja, motivasi dan penurunan turnover pada perawat.

II.3.2 Faktor yang mempengaruhi *Quality of Nursing Work Life*

Menurut Pratama, (2016) mengatakan bahwa ada 10 faktor yang mempengaruhi *Quality of Nursing Work Life* yaitu:

- a. Keterlibatan karyawan adalah memberikan kesempatan perawat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, penerimaan, ide/gagasan oleh atasan dan hubungan dengan atasan agar perencanaan terpenuhi.
- b. Pengembangan karir adalah pendapat perawat terhadap rasa memiliki kebebasan atau kesempatan untuk lebih aktif, bisa menambah kemampuan, keterampilan, jabatan dan kesempatan menyelesaikan masalah.

- c. Penyelesaian masalah adalah pandangan mengenai rumah sakit tidak hanya untuk pasien tetapi berusaha dan membantu menyelesaikan masalah.
- d. Komunikasi adalah hal baik untuk perawat ketika komunikasi yang baik sudah terjalin antara rumah sakit dan para rekan perawat maka akan ada rasa nyaman.
- e. Fasilitas didapat adalah bahwa para perawat terhadap rumah sakit dalam memberikan kesejahteraan baik material maupun non material akan timbul rasa puas.
- f. Rasa aman terhadap pekerjaan adalah Pandangan perawat mengenai kerja sama, kemampuan menjalankan tugas, rasa puas dan tenang dalam bekerja hal itu di miliki oleh pekerja.
- g. Keselamatan lingkungan kerja adalah rasa aman perawat dalam melaksanakan pekerjaannya dan bisa memakai APD lengkap untuk melakukan tindakan.
- h. Kompensasi yang seimbang adalah persepsi yang ingin imbalan yang mereka terima bisa layak, adil dan memadai.
- i. Rasa bangga terhadap institusi adalah perawat memiliki rasa bangga pada rumah sakit tempat mereka bekerja karena kesempatan yang layak

II.3.3 Dimensi *Quality of Nursing Work Life*

Terdapat 4 dimensi dalam QNWL yang meliputi (Puspita et al., 2017)

- a. *Work life-home life dimensions* ialah pengalaman hidup kerja perawat setelah kerja di rumah sakit dan kembali ke rumah perawat untuk pemenuhan kebutuhan keluarganya sehingga waktu istirahat berkurang, membuat pengaruh rotasi *shift* kerja serta kebijakan organisasi.
- b. *Work design dimensions* adalah beban kerja keperawatan serta pekerjaan yang sebenarnya perawat lakukan. Berikut adalah item yang mendefinisikan lingkungan kerja perawat yaitu beban kerja, kepuasan kerja, otonomi dalam bekerja dan membuat keputusan, melakukan pekerjaan non-keperawatan, gangguan ketika bekerja, ketersediaan waktu untuk bekerja, jumlah tenaga perawat dan motivasi kerja.

Vera Septiana, 2020

Hubungan Quality of Nursing Work Life dengan Stres Kerja di Ruang Rawat Inap RSUD HGA Depok
UPN Veteran Jakarta, Ilmu Kesehatan, Keperawatan Program Sarjana
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

- c. *Work context dimensions* adalah praktek kerja perawat pada konteks kerja termasuk supervisi dari manajer/supervisor, hubungan saling menghormati dan tolong menolong antara individu lain.
- d. *Work world dimensions* adalah lingkungan sosial pada dimensi ini perlu kerjasama yang baik sebagai profesi perawat

II.4 Keperawatan

II.4.1 Definisi Keperawatan

Keperawatan adalah serangkaian kesehatan yang professional dalam layanan yang sama dengan profesi kesehatan lainnya dalam melayani klien dengan pengetahuan dan saran paling banyak untuk perawat (Asmadi, 2013).

II.4.2 Peran Perawat

Peran perawat menurut Kozier, B. & Berman (2010) yaitu:

- a. Pemberi Asuhan
Perawat selalu memberikan asuhan keperawatan kepada klien sebagai perencanaan dalam melakukan tindakan keperawatan dan pemberian asuhan keperawatan klien guna memenuhi kebutuhan.
- b. Komunikator
Peran perawat yang tidak terpisahkan ialah komunikasi, komunikasi yang efektif harus memiliki kemampuan agar klien dapat mengerti dengan demikian komunikasi dengan siapapun yang ada di dalam lingkungan.
- c. Pendidik
Perawat yang membantu klien, penerima delegasi, staf pembantu yang belum memiliki izin dan kesehatan lainnya untuk mengenal kesehatan, guna tujuan khusus belajar dan menerapkan strategi pendidikan sebagai mengukur hasil belajar.
- d. Advokat klien
Perawat bertindak melindungi klien dalam kerahasiaan, informasi yang ingin di ketahui kepada dokter dalam kesehatan yang membantu klien mendapatkan hak-haknya.

e. Konselor

Merupakan peran yang memberikan dukungan dan mendengarkan masalah-masalah psikologis, sosial yang sangat menekan klien penting bagi perawat mendorong klien untuk memberikan alternatif, mengenali pilihan-pilihan yang tersedia dan membina hubungan interpersonal

f. Agen pengubah

Perawat membantu klien dalam memodifikasi perilaku peran untuk melakukan perubahan dalam satu sistem.

g. Pemimpin

Peminpin bisa mempengaruhi dan membawa orang lain untuk mencapai suatu tujuan tetapi ada peran pemimpin yang didapat diterapkan pada tingkatan yang berbeda, yakni kelompok klien, kepemimpinan yang efektif, pengetahuan untuk menerapkan keterampilan pemimpin dan kemampuan interpersonal untuk mempengaruhi orang lain.

h. Manajer

Perawat manajer yang mendelegasikan untuk melaksanakan tindakan keperawatan kepada staf pendukung dan memantau serta mengevaluasi kinerja staf dalam kegiatan membutuhkan pengetahuan mengenai struktur dan dinamika organisasi, tanggung jawab, delegasi, supervisi serta evaluasi.

II.4.3 Fungsi Manajemen Keperawatan

a. Fungsi manajemen keperawatan, yaitu

1) Perencanaan merupakan fungsi pertama dari manajemen keperawatan yaitu membuat rencana atau membagi dan mengkoordinasikan tugas yang harus dilakukan oleh seorang manajer agar tercapainya tujuan organisasi. Lebih lanjutnya bahwa perencanaan awal dalam manajemen keperawatan yaitu dengan merumuskan tujuan dari organisasi yang dapat dijelaskan melalui filosofi, planning, struktur organisasi, dan visi, misi.

- 2) Pengorganisasian merupakan fungsi selanjutnya dari manajemen keperawatan yaitu mengatur/mengelompokkan kegiatan sehingga tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.
 - 3) Pengarahan dilakukan oleh manajer/pemimpin supaya staf melakukan sesuatu supaya tujuan organisasi dapat tercapai.
 - 4) Pengontrolan dilakukan dengan cara mengidentifikasi kekurangan melalui pengawasan dan pengendalian sehingga dapat dilakukan perbaikan
- b. Menurut Rivai & E.J (2013) berpendapat mengenai fungsi manajemen keperawatan, bahwa:
- 1) Menyusun tujuan organisasi lalu selanjutnya menyusun berbagai rencana, dengan mempertimbangkan apakah rencana tersebut sesuai dan bisa dipergunakan merupakan fungsi perencanaan.
 - 2) Dengan pergorganisasian diharapkan bisa terlaksananya rencana yang sudah ditetapkan dan memudahkan manajer dalam melakukan pengawasan.
 - 3) Pengarahan dilakukan dengan harapan agar meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja serta tercapainya lingkungan kerja yang dinamis dan sehat.
 - 4) Fungsi controlling dilakukan untuk menilai kinerja sesuai dengan standar aktivitasnya bisa berupa mengevaluasi, mengklarifikasi, atau memberi alternatif solusi

II.4.4 Karakteristik Perawat

a. Usia

Adalah perubahan yang mempengaruhi fisik, kesehatan, kemampuan mental seperti penalaran dan semakin tinggi usia seseorang maka semakin mempengaruhi kualitas hidup (Hardani, 2016)

b. Jenis Kelamin

Perbandingan antara perawat laki-laki dan perempuan akan berbeda dalam banyak hal seperti segi fisik, segi emosional dan postur tubuh (Hardani, 2016)

c. Tingkat Pendidikan

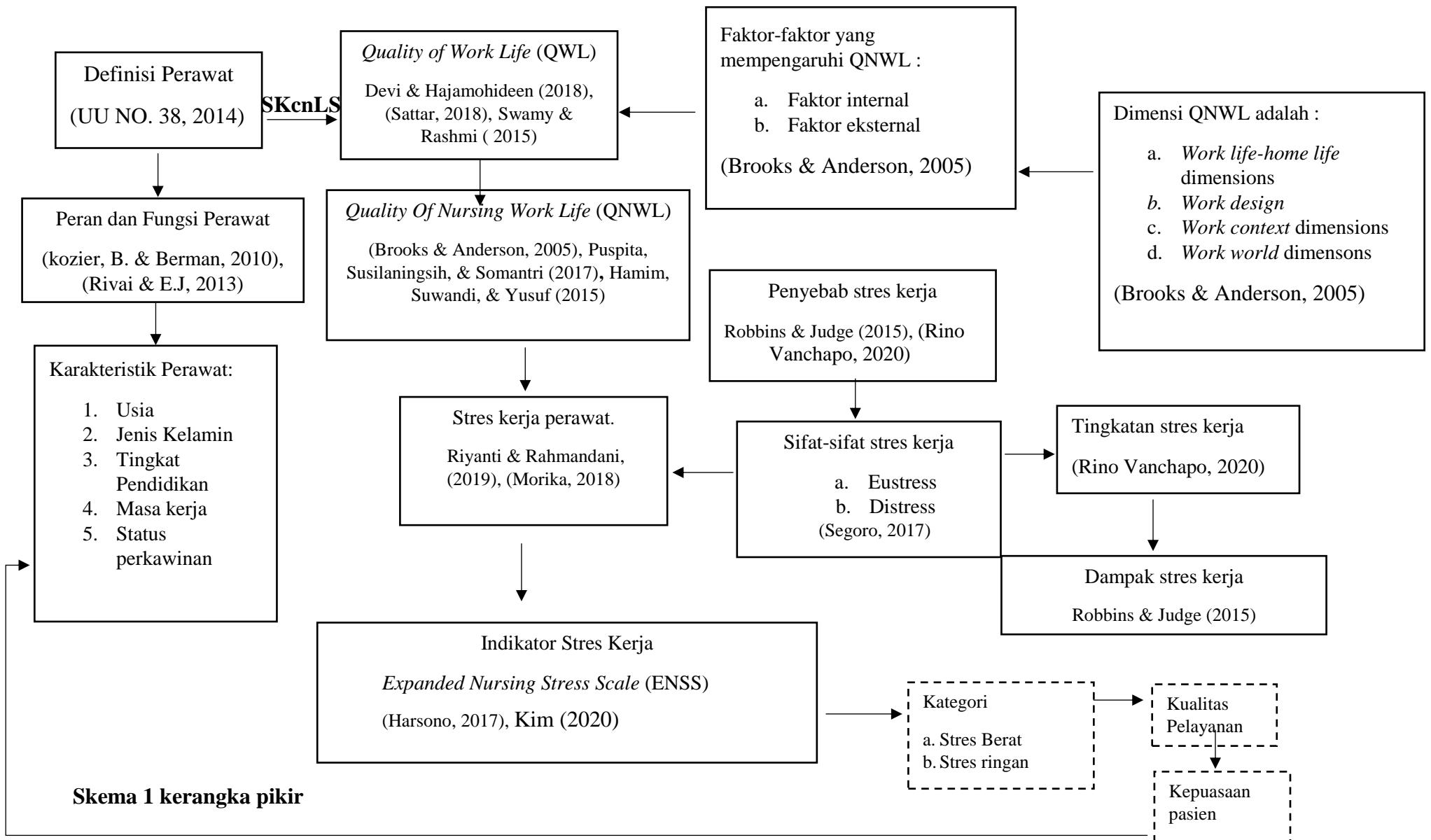
Pendidikan adalah proses menerima atau memberikan intruksi secara sistematis, terutama disekolah atau universitas (Oxford Dictionary)

d. Masa Kerja

Menurut Bussines Dictionary masa kerja adalah lamanya karyawan sudah bekerja di perusahaan. Masa kerja yang menjadi kepentingan dalam melamar kerja.

e. Status Perkawinan

Perawat yang telah menikah cenderung punya tanggung jawab dan tingkat kehadiran yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan keluarganya.



Skema 1 kerangka pikir

Vera Septiana, 2020

Hubungan Quality of Nursing Work Life dengan Stres Kerja di Ruang Rawat Inap RSU HGA Depok

UPN Veteran Jakarta, Ilmu Kesehatan, Keperawatan Program Sarjana

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]