BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Dalam menjalankan fungsinya rumah sakit diharapkan selalu senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien-pasiennya. Sumber daya manusia atau tenaga kerja di rumah sakit adalah unsur terpenting dalam institusi rumah sakit. Jika mutu tenaga kerja rendah maka pelayanan rumah sakit pun juga rendah.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan mutu di rumah sakit sangat diperlukan dukungan sumber daya manusia, khususnya perawat sebagai tenaga medis. Para perawat adalah ujung tombak dari sebuah rumah sakit, terutama dalam hal pelayanan secara langsung kepada pasien, namun mereka sering menghadapi keadaan darurat yang tidak biasa dan sangat beresiko terinfeksi oleh pasien yang mempunyai penyakit menular. Mereka juga berupaya keras memberikan pelayanan yang optimal untuk memenuhi harapan publik.

Para perawat memiliki tuntutan pekerjaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan para pekerja kantor lainnya. Hal ini dikarenakan mereka tidak hanya berhubungan langsung dengan pimpinan dan anggota keluarga, namun juga dengan pasien yang sakit (Yinxin Hu *et al.*, 2014), sehingga jika dibandingkan

dengan jenis pekerjaan lainnya perawat sangatlah rentan terhadap stres di tempat kerja.

Menurut Luthans (1989) dalam Ayupp dan Nguok (2011), stres didefinisikan sebagai suatu respon adaptif atas kondisi yang menekan di lingkungan kerja sehingga mempengaruhi kondisi fisik, psikologis, serta perilaku. Sementara stres di tempat kerja didefinisikan sebagai kondisi yang timbul dari interaksi individu dengan pekerjaan mereka dan ditandai dengan perubahan yang memaksa mereka menyimpang dari fungsi normal (Beehr dan Newman, 1989).

Efek dari stres kerja yang dialami para perawat adalah menurunnya tingkat kepuasan kerja, dimana kepuasan kerja sendiri adalah seberapa besar seorang individu merasakan hal yang positif mengenai pekerjaan mereka (Spector, 1997 dalam Mansoor *et al.*, 2011). Kepuasan kerja yang rendah dapat menjadi indikator menurunnya kinerja dan dapat menghasilkan perilaku seperti absensi (Martin dan Miler, 1986 dalam Mansoor *et al.*, 2011).

Stres yang terjadi di tempat kerja memiliki sumber-sumber penyebab stres yang disebut *stressor*. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayupp dan Nguok (2011) stres kerja bersumber dari dalam organisasi yang terdiri dari peran karyawan dalam organisasi, hubungan sosial di tempat kerja, iklim dan struktur organisasi, aspek pengembangan karir karyawan, dan aspek intrinsik karyawan.

Peran karyawan dalam organisasi dapat menjadi *stressor* ketika karyawan mengalami konflik peran. Menurut Cartwright dan Cooper (1997) dalam Ayupp dan Nguok (2011), konflik peran terjadi ketika seseorang melakukan hal-hal yang

sebenarnya tidak ingin dilakukan atau yang bertentangan dan tidak menjadi bagian dari pekerjaannya. Ketika seseorang tidak memiliki gambaran jelas tentang tujuan kerja dan tanggung jawab pekerjaannya maka akan muncul ambiguitas peran dalam pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat ambiguitas peran karyawan dalam pekerjaan, semakin tinggi pula tingkat stres di tempat kerja. Kahn *et al.*, (1964) seperti dikutip Airmayanti (2010) menyatakan seseorang yang mengalami ambiguitas peran yang berlebihan akan mengalami kepuasan kerja yang rendah.

Hubungan sosial karyawan di tempat kerja merupakan sumber kedua stres di tempat kerja. Bos, mentor, rekan kerja, dan bawahan memainkan peran utama dalam peran kehidupan pekerjaan di semua tingkat. Mereka dapat menjadi sumber utama stres dan dukungan, dan dapat secara drastis mempengaruhi perasaan kita sepanjang hari (Cartwright & Cooper, 1997 dalam Ayupp dan Nguok, 2011).

Iklim dan struktur organisasi dirasa menjadi salah satu potensi sumber stres akibat berada dalam organisasi. Menurut Sutherland and Cooper (1993) dalam Ayupp dan Nguok (2011), kepuasan atau ketidakpuasan kerja akhirnya terkait dengan persepsi dan evaluasi struktur dan iklim organisasi. Dalam sebuah organisasi akan ada kebijakan baru, tujuan, prosedur dan penambahan karyawan dalam rangka bersaing dengan perubahan lingkungan, semua perubahan ini dapat menyebabkan rasa tidak aman dalam pekerjaan, yang kemudian akan menciptakan stres diantara karyawan jika tidak ditangani dengan benar.

Aspek pengembangan karir dilihat sebagai *stressor* ketika seorang karyawan merasa kurangnya keamanan kerja yang mereka dapat, promosi yang diajukan

tidak memadai atau umumnya tidak puas dengan kesesuaian antara karir dan tingkat pencapaian saat ini (Matteson & Ivancevich, 1987 seperti dalam Ayupp dan Nguok, 2011). Menurut Everly dan Girdano (1980) seperti dikutip Airmayanti (2010) untuk menghasilkan kepuasan pekerjaan dan mencegah timbulnya frustrasi pada para tenaga kerja yang merupakan bentuk reaksi terhadap stres, perlu diperhatikan tiga unsur yang penting dalam pengembangan karir, yaitu:

- Peluang untuk menggunakan keterampilan jabatan sepenuhnya
- Peluang mengembangkan keterampilan yang baru
- Penyuluhan karir untuk memudahkan keputusan-keputusan yang menyangkut karir

Aspek intrinsik yang menjadi sumber stres pada penelitian Ayupp dan Nguok (2011) adalah beban kerja. Ketika karyawan merasa tuntutan pekerjaan mereka lebih besar dari kemampuan mereka, mereka akan cenderung merasa stres (Haris & Arendt, 1998, dalam Ayubb dan Nguok, 2011).

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh Ayupp dan Nguok (2011) mengenai stres di tempat kerja dan hubungannya dengan kepuasan kerja diantara karyawan. Penelitian yang dilakukan Ayupp dan Nguok (2011) menunjukkan sumber stres di tempat kerja berasal dari peran karyawan dalam organisasi, hubungan sosial di tempat kerja, iklim organisasi, aspek pengembangan karir karyawan, dan aspek intrinsik karyawan. Semua sumber stres tersebut berkorelasi secara positif dengan stres kerja, dimana iklim organisasi

menjadi sumber paling dominan yang mempengaruhi stres kerja. Semua sumber stres tersebut secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan kerja.

Populasi perawat bangsal pada Rumah Sakit Panti Rapih dipilih sebagai populasi pada penelitian ini. Dasar dari pemilihan profesi ini yaitu karena perawat adalah sebuah profesi yang sangatlah rentan terhadap stres di tempat kerja. Dalam pekerjaannya para perawat dituntut untuk selalu profesional dalam setiap kondisi, mereka juga harus selalu menerima tuntutan dari atasan, pasien, dan keluarga pasien yang terkadang diluar peran mereka sebagai perawat. Pekerjaan perawat juga sangat berisiko karena berhubungan dengan kondisi kesehatan dan nyawa orang lain, dimana jika mereka melakukan kesalahan dalam pemberian obat akan fatal sekali akibatnya pada nyawa pasien mereka, ditambah lagi persaingan yang makin ketat diantara para perawat ini karena perawat baru yang baru saja lulus dari akademi keperawatan dapat menempati posisi yang setara dengan para perawat senior, bahkan bisa saja mereka menempati posisi diatas perawat senior karena tingkat pendidikan yang lebih tinggi.

Pekerjaan sebagai perawat ini tidak hanya profesionalitas saja yang dituntut, tapi juga waktu mereka yang sebagian besar dihabiskan di tempat kerja dibandingkan dengan keluarga di rumah, ini semua membuat stres di tempat kerja semakin rentan terjadi pada perawat, sehingga lingkungan tempat kerja dan iklim organisasi yang baik dan mendukung pekerjaan mereka dapat meminimalisir terjadinya stres kerja. Rumah Sakit Panti Rapih telah memberikan suatu lingkungan yang begitu nyaman untuk para pasien begitu juga dengan budaya organisasinya yaitu selalu ramah pada pasien dan keluarga pasien yang membuat

para pasien puas dengan pelayanan yang diberikan, namun apakah kepuasan kerja juga didapat para perawat terutama para perawat bangsal yang tingkat stresnya lebih tinggi karena setiap harinya dituntut ramah pada pasien yang mereka rawat dan kinerja mereka juga harus stabil setiap harinya.

Melihat kondisi tersebut penulis merasa tertarik untuk meneliti apakah semua sumber penyebab stres yaitu peran karyawan dalam organisasi, hubungan sosial di tempat kerja, iklim dan struktur organisasi, aspek pengembangan karir karyawan, dan aspek intrinsik karyawan menjadi sumber dari stres kerja perawat bangsal Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dan bagaimana hubungannya dengan kepuasan kerja mereka.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada perbedaan signifikan stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih menurut karakteristik demografi (jenis kelamin, status perkawinan, usia, lama bekerja)?
2. Apakah ada hubungan signifikan antara stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih dengan peran karyawan dalam organisasi?
3. Apakah ada hubungan signifikan antara stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih dengan hubungan sosial di tempat kerja?

4. Apakah ada hubungan signifikan antara stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih dengan iklim dan struktur organisasi?
5. Apakah ada hubungan signifikan antara stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih dengan pengembangan karir karyawan?
6. Apakah ada hubungan signifikan antara stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih dengan aspek intrinsik karyawan?
7. Apakah sumber-sumber stres mempengaruhi stres kerja perawat bangsal Rumah Sakit Panti Rapih?
8. Apakah ada hubungan signifikan antara sumber-sumber stres dengan kepuasan kerja perawat bangsal Rumah Sakit Panti Rapih ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih spesifik dan terfokus maka penelitian di khususkan untuk perawat Rumah Sakit Panti Rapih, pada bagian perawat bangsal saja. Selanjutnya penulis membuat batasan variable yang diteliti sebagai berikut.

1. Karakteristik demografi pada penelitian ini terdiri dari : jenis kelamin, status perkawinan, usia, dan lamanya perawat bekerja di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
2. Stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik, lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkonrol (Morgan & King 1986, dalam Waluyo 2009). Sementara stres kerja didefinisikan sebagai kondisi yang timbul dari interaksi individu dengan pekerjaan mereka dan ditandai dengan perubahan yang memaksa mereka

menyimpang dari fungsi normal (Beehr dan Newman, 1989 dalam Ayupp dan Nguok, 2011).

3. Sumber penyebab stres dalam penelitian ini adalah berasal dari faktor organisasi yaitu (Kristianto *et al.*):

- Peran dalam organisasi, antara lain peran yang ambigu, konflik peran, dan tanggung jawab kepada orang lain.
- Hubungan sosial di tempat kerja, meliputi kurangnya hubungan dan komunikasi dengan rekan kerja, pimpinan atau bawahan, dan kesulitan dalam mengerti tanggung jawab pekerjaan.
- Iklim dan struktur organisasi, antara lain karena terlalu sedikit partisipasi dalam pengambilan keputusan, kebijakan baru, tujuan, prosedur dan penambahan karyawan dalam rangka bersaing dengan perubahan lingkungan.
- Aspek perkembangan karir, dapat terdiri dari promosi ke jenjang yang lebih tinggi atau penurunan tingkat, keamanan kerja yang kurang, dan perkembangan karir yang mengalami hambatan.
- Aspek intrinsik karyawan yang menyebabkan stres kerja pada penelitian ini adalah pada tuntutan tugas yaitu beban kerja yang merupakan pembangkit stres. Beban kerja adalah adanya ketidak sesuaian antara peran yang diharapkan, jumlah waktu, dan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi syarat pekerjaan.

4. Kepuasan kerja adalah hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak suka tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya (Howell dan Dipboye, 1986 dalam Waluyo 2009).

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui perbedaan signifikan stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih menurut karakteristik demografi (jenis kelamin, status perkawinan, usia, lama bekerja).
2. Untuk mengetahui hubungan signifikan antara stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih dengan perannya dalam organisasi.
3. Untuk mengetahui hubungan signifikan antara stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih dengan hubungan sosial di tempat kerja.
4. Untuk mengetahui hubungan signifikan antara stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih dengan iklim dan struktur organisasi.
5. Untuk mengetahui hubungan signifikan antara stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih dengan aspek pengembangan karir karyawan.

6. Untuk mengetahui hubungan signifikan antara stres kerja yang dialami perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih dengan aspek intrinsik karyawan.
7. Untuk mengetahui sumber-sumber stres yang mempengaruhi stres kerja perawat bangsal di Rumah Sakit Panti Rapih.
8. Untuk mengetahui hubungan signifikan antara sumber-sumber penyebab stres dengan kepuasan kerja perawat bangsal Rumah Sakit Panti Rapih.

1.5. Manfaat Penelitian

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang sumber stres di tempat kerja yang dapat dialami perawat dan hubungannya dengan kepuasan kerja mereka, sehingga rumah sakit dapat meminimalisir terjadinya stres kerja bagi perawat, dan mengetahui cara agar dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat sehingga kinerja perawat dapat semakin profesional.

b. Bagi instansi pendidikan keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi bahan masukan bagi para pendidik untuk memberikan wawasan serta informasi mengenai sumber-sumber stres kerja yang dapat terjadi, sehingga mahasiswa mampu memahami keterkaitan antara sumber stres dengan stres kerja.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan uraian yang digunakan sebagai dasar teori yang mendukung penelitian, kerangka penelitian, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan metode yang digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari objek dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas analisis serta pengujian hipotesis berdasarkan jawaban responden yang telah mengisi kuesioner yang dibagikan dan diakhiri dengan pembahasan yang mencoba mengaitkan temuan penelitian dengan penelitian terdahulu.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari analisis, saran, implikasi manajerial dan keterbatasan penelitian.