

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah suatu instansi penyedia layanan kesehatan. Undang-undang Rumah Sakit Nomor 44 Tahun 2009 menyebutkan bahwa rumah sakit adalah sebuah institusi suatu penyedia layanan kesehatan untuk masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan pengetahuan kesehatan dan kemajuan teknologi serta kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu ditingkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009, menjelaskan pula fungsi rumah sakit sebagai instansi yang memelihara dan meningkatkan kesehatan seseorang dengan pelayanan kesehatan yang baik sesuai kebutuhan medis seseorang melalui pelayanan dari perawat.

Rumah sakit diintegrasikan dengan berbagai faktor pendukung sebagai sumberdaya manusia melalui pelayanan kesehatan yaitu salah satunya adalah perawat. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit, banyaknya jumlah perawat dirumah sakit terlihat bahwa perawat memiliki peranan yang sangat besar dalam pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan hasil statistik dari Kementerian Kesehatan, pada tahun 2015 jumlah perawat di Indonesia 159.781 sedangkan tenaga perawat provinsi Jawa Tengah sebanyak 2.009 orang. Sedangkan rasio tertinggi perawat adalah di kota Magelang, dan rasio terendah di kabupaten Brebes (Untung & Pattiselanno, 2016).

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang berperan penting di rumah sakit karena berinteraksi dengan pasien hampir 24 jam. Oleh sebab itu seorang perawat sangat penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan suatu pelayanan kesehatan yang baik dirumah sakit. Kinerja seorang perawat diukur dari kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada seorang pasien yang menggunakan standar kode etik praktik keperawatan (Wijono, 2006).

WHO di negara bagian asia tenggara khususnya di Indonesia ditemukan fakta bahwa bekerja di rumah sakit akan mengalami peningkatan beban kerja yang

menyebabkan seorang perawat mengalami stres dalam bekerja. Perawat yang mendapatkan beban kerja melebihi kemampuannya membuat perawat tersebut tidak akan mampu memenuhi atau menyelesaikan semua tugasnya, sehingga perawat tersebut akan mengalami stres kerja.

Stres dapat didefinisikan sebagai suatu tanggapan yang adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis diantaranya *konsekuensi* dari setiap kegiatan (lingkungan) dan situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang menurut Lazarus dan Folkman (Almasitoh, 2011). Menurut persatuan perawat nasional Indonesia/PPNI (Kasmarani, 2012) disebutkan bahwa kurang lebih 50,9% perawat di Indonesia akan mengalami stres kerja dan sering mengalami pusing sebagai akibat terlalu lelah dan waktu istirahat yang kurang, beban kerja perawatpun bertambah karena gaji yang rendah tanpa insentif yang memadai. Hariyono, Suryani, & Wulandari (2009) menjelaskan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya stres kerja pada seorang perawat yaitu faktor emosional, situasi dalam bekerja, perasaan, serta tuntutan pekerjaan yang perlu dikendalikan agar dapat meminimalisir terjadinya stres kerja. Berdasarkan wawancara dengan beberapa perawat di rumah sakit Kardinah mengatakan.

“Dulu pas pertama kerja sih saya gampang sakit mbk, mungkin karena kecapean aja dan jadwal tidurnya yang enggak teratur paling ya mbk. saya sering pusing, mual kalau kurang tidur gitu mbk, ya faktor masuk angin karena capek ya. Sampai sekarang juga kadang sering pusing, mual, sangkin capenya kadang hawanya pengen marah-marah mbk, kadang kalau lagi ngerasa gini pengennya enggak berangkat tapi tuntutan yah mbk jadi ya dijalanin aja dilawan gitu” (N, 2018)

“Menurut saya jadi perawat ya pekerjaan yang menyenangkan tetapi apabila beban kerja meningkat contohnya jumlah pasien yang meningkat dan rewel-rewel saya merasa pusing, mudah emosi ditambah lagi dengan masalah pribadi yah kayak masalah keluarga jadi nambah pikiran buat saya, pikiran saya jadi kacau bercabang-cabang sehingga membuat saya tidak fokus dalam bekerjanya” (LI, 2018)

“Saya pernah merasa stres dalam bekerja waktu itu dan itu kejadian saya stres hampir 3 tahun loh mbak, saya merasa putus asa, saya pengen resign aja tapi yak karena saya dapat dukungan dari keluarga terutama suami saya jadi saya ada semangat tambahan,

faktornya yak karena salah paham dalam pekerjaan terus juga saya difitnah terus hampir setiap hari saya difitnah dan yang ngefitnah saya ya orang ituterus teman kerja saya sendiri, jadi buat saya merasa bersalah terus saya jadi takut mau ngapa-ngapain takut salah lagi mbk. Waktu saya di fitnah terus sampe saya enggak punya temen dan nambah bikin saya pengen oke saya resign tapi karena dorongan dan dukungan dari suami yah jadi saya agak nambah semangat, sampai saya pernah loh ngerasa takut buat berangkat kerja ya mungkin karena stresnya kali yah dan ini semua saya bertahan sampai detik ini karena ada dukungan dari suami saya yang selalu memotivasi saya dan suami saya juga menasehati saya dulu bahwa orang tersebut hanya iri sama saya” (L, 2018)

“Saya stres kemarin mungkin karena gaji enggak turun-turun kali yah mbk hehehe, ya namanya juga orang hidup pasti butuh uang yah, untuk keperluan sehari-hari, sedangkan kami ini gajinya tergantung dari pasien yah, sekarang pasien 90% dari kalangan BPJS dan gaji dari hasil BPJS enggak keluar-keluar ini gimana mbk?, kalau BPJS keluar ya allhamdullilah nah kalau tidak keluar itu yang bikin pusing saya mbk, kalau BPJS yang enggak keluar-keluar, istri minta uang, anak minta bayaran sekolah waduh tambah pusing sayanya mbk, karena kan yah saya penghasilan cuman dari sini aja mbk” (U, 2018)

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa stres kerja pada perawat di pengaruhi oleh banyak faktor seperti jumlah pasien yang meningkat, konflik keluarga, masalah gaji dan komunikasi rekan kerja sehingga perawat mudah mengalami stres dalam bekerja.

Stres kerja yang dialami oleh perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu diantaranya ialah faktor organisasi yang terdiri dari jenis kepemimpinan suatu organisasi, hubungan komunikasi interpersonal (teman kerja, dokter, apoteker, dll), ketegangan peran dan tuntutan suatu pekerjaan (Abraham & Shanley, 1997). Hubungan komunikasi antara individu satu dengan individu lainnya secara pribadi merupakan faktor terpenting dalam kesehatan pekerja. Seseorang yang mengalami masalah hubungan dengan orang lain merupakan salah satu faktor yang menyebabkan stres kerja yang paling profesional dibanding faktor lainnya. Surtherland & Cooper (1990) menjelaskan bahwa suatu kemampuan dalam menjalankan hubungan dapat menunjukkan tinggi atau rendahnya stres kerja yang akan dialaminya.

Hubungan komunikasi interpersonal dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menimbulkan tingkat stres kerja yaitu faktor internal yang terdiri dari *need to belong* dan pengaruh perasaan, sedangkan faktor eksternal yaitu kedekatan dan daya tarik fisik, dan faktor interaksi yang terdiri dari perbedaan *reciprocal liking*. Selain itu terdapat pula beberapa faktor salah satunya yaitu faktor organisasi. Ada beberapa faktor organisasi meliputi *role demands* yang terdiri dari berbagai tuntutan tugas, konflik peran serta ambigu peran; dan *interpersonal demands* yaitu kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan komunikasi tidak jelas sehingga menimbulkan komunikasi yang tidak sehat dan menimbulkan stres yang cukup besar. Hampir setiap hubungan komunikasi interpersonal antara pribadi maupun kelompok tidak menjadikan hubungan tersebut menjadi efektif sehingga tingkat stres tidak muncul. Profesi perawat yang setiap hari bertemu dengan rekan sejawat berpotensi menimbulkan tingkat stres jika tidak diantisipasi (Yosep, 2007).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Supardi (Haryanti, Aini, & Purwaningsih, 2013) menyebutkan bahwa apabila hubungan komunikasi interpersonal semakin kurang nyaman maka akan menimbulkan tingkat stres yang tinggi, demikian juga sebelumnya semakin baik hubungan komunikasi interpersonal maka semakin ideal tingkat stres yang dialami. Mayoritas perawat masuk dalam kategori hubungan interpersonal yang baik dan tingkat stres yang normal yaitu 42 orang (80%), kemudian yang memiliki hubungan interpersonal yang kurang dan tingkat stres ringan sebanyak 3 orang (5,8%) (Suparwati & Kurniawati, 2015).

Hubungan komunikasi interpersonal yang baik menurut Supratiknya (1995) harus memiliki lima dasar keterampilan dalam berkomunikasi yaitu kemampuan untuk saling memahami antara individu, komunikasi yang jelas dan tepat antara pemikiran dan perasaan untuk saling tolong menolong antara individu dan setiap individu mampu untuk memecahkan masalah atau konflik yang kongkrit. Ratnaningrum (Suparwati & Kurniawati, 2015) menjelaskan bahwa manajemen tingkat stres yang efektif dapat mempertahankan rasa nyaman dan tenang dalam suatu hubungan dilingkungan tempat kerja, sehingga beberapa urusan akan

diterima sebagai tantangan bukan ancaman. Berdasarkan wawancara dengan beberapa perawat di rumah sakit Kardinah mengatakan.

“pernah konflik juga kok sama temen kerja salah paham aja, mungkin karena banyak tugas tambahan pusing jadi emosinya meluap-luap akhirnya malah salah tanggap terus marah. Sekarang sih udah baikan, jadi besoknya pas emosinya udah reda iya minta maaf nek kemarin emosinya berlebihan”(AN, 2017).

“iya aku juga pernah mengalami kaya mbak AN waktu itu, salah paham jadwal jaga padahal waktu itu aku udah nuker sama temen biar enggak dapat jaga malam soalnya aku capek, lagi sakit juga ternyata iya temenku enggak datang terus mbatalin mendadak yah akunya emosi ditambah lagi menstruasi nambah emosi deh, perut sakit, kaki pegel, kliyengan, ehh pasien juga lagi banyak ya udah nambah marah nyalahin temen sendiri, ya walaupun sadar juga itu tuntutan tugas yah”(Y, 2017).

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa praktek di lapangan sering terjadi konflik antara perawat. Hal tersebut dikarenakan kurangnya komunikasi interpersonal karena kesalah pahaman dan beban kerja yang berat sehingga emosi antara perawat menjadi tidak terkontrol.

Komunikasi interpersonal merupakan bagian yang tak terpisahkan dari seluruh aktivitas manusia. Daryanto (2011) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang terjadi antara 2 orang lebih yang dapat berlangsung secara tatap muka atau menggunakan media dan pesan yang disampaikan secara stimulant dan spontan. Komunikasi dapat membantu pertumbuhan manusia dan komunikasi amat erat kaitannya dengan perilaku manusia. Kemampuan komunikasi yang baik sangat amat ditekankan untuk menciptakan suatu hubungan yang baik antara individu satu dengan individu yang lainnya maupun dilingkungan (Rakhmat, 2008).

Faktor komunikasi interpersonal yang mempengaruhi terjadinya stres kerja pada perawat, adapula faktor lainnya yaitu beban kerja. Pada saat perawat rumah sakit mendapatkan beban kerja yang tinggi maka dapat mengakibatkan perawat tersebut mengalami stres kerja yang akan dihadapinya. Stres yang muncul selain dari faktor lingkungan juga dari sistem kerja yaitu shift kerja bagi perawat yang telah dijadwalkan oleh manajemen rumah sakit. Wijaya, Maurits, & Suparniati (2006) menyatakan shift kerja dapat berperan penting terhadap permasalahan

terhadap manusia yang cukup meluas yang menjadikan pekerja mengalami gangguan tidur, psikologis, gangguan fisik, gangguan sosial serta masalah dalam kehidupan keluarga.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Haryanti (2013) didapatkan beban kerja perawat mengalami beban kerja yang tinggi sebanyak 27 responden (93,1%), sedangkan tingkat beban kerja yang sedang sebanyak 24 responden (82,8). Hasil penelitian dari Supardi (Haryanti, Aini, & Purwaningsih, 2013) menyatakan bahwa suatu kondisi kerja yang memperlihatkan kontribusi paling besar terjadinya stres kerja yaitu beban kerja, beban kerja perawat yang harus dilaksanakan dan diselesaikan.

Beban kerja pada perawat dibagi menjadi dua yaitu fisik dan mental. Beban kerja yang bersifat fisik seperti mengangkat dan mendorong pasien, merapikan tempat tidur pasien, sedangkan beban kerja perawat yang bersifat mental yakni bertanggung jawab atas kesembuhan pasien, keterampilan menjalin hubungan baik dengan keluarga pasien maupun dengan pasien. Adapula faktor lingkungan yang mengakibatkan stres beban kerja perawat seperti kondisi panas, bising, kurang adanya hubungan saling membantu antara rekan kerja, komunikasi rekan kerja yang terganggu, konflik ditempat kerja, telepon berdering karena adanya konsultasi dengan dokter jaga rawat inap (Nursalam, 2002). Pada saat perawat rumah sakit mendapatkan beban kerja yang tinggi maka dapat mengakibatkan perawat tersebut mengalami stres yang akan dihadapinya. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara pada beberapa perawat di RSUD Kardinah yang menyatakan :

“ Menurut saya jadi perawat sih berat, karena selain beban fisik ada beban mental juga. Kalau beban fisik itu ya contohnya kaya mendorong pasien nganter ke poliklinik atau kemana aja, trus beresin tempat tidur pasien, mengangkat atau membantu pasien lah ya, sedangkan kalau yang bersifat mentalnya ada soalnya kan saya berhubungan langsung yah sama pasien dan keluarga pasien, apalagi setiap pasien kan berbeda-beda pengalamannya, pemahannya, keluarga pasien paham atau tidak, tingkat pendidikan juga mempengaruhi contoh kalau maaf ya yang pendidikannya rendah berarti kita harus lebih pintar gimana menjelaskan dengan bahasa yang sesuai dan juga setiap pasien kan ada yang bawel, rewel, ya

*saya menanggapinya harus lebih sabar dan extra sabar yah mbk”
(L, 2018)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa pekerjaan perawat bukan hanya pada merujuk kepentingan kesembuhan pasien saja tapi juga tekanan pada keluarga pasien.

Rumah Sakit Kardinah merupakan rumah sakit umum daerah di wilayah Kota Tegal. Rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit percontohan hal tersebut memungkinkan meningkatnya jumlah pasien di RSUD Kardinah Kota Tegal. Banyaknya jumlah pasien yang dirawat mengharuskan perawat di rumah sakit ini memiliki kualitas dan dedikasi yang tinggi sehingga diharapkan memiliki kinerja yang baik.

Banyaknya pasien di rumah sakit menyebabkan perawat setiap hari dapat tekanan stres yaitu konflik dengan dokter, diskriminasi, beban kerja yang tinggi, menghadapi pasien, kematian pasien dan keluarga pasien (Mask & Smith, 2011). perawat mendapatkan tugas kerja yang berbeda-beda, bekerja dengan shift, terutama pada shift malam, kondisi pekerjaan, situasi terkait stres, penderitaan, serta kematian pada pasien (Moustake & Constantinidis, 2010).

Banyaknya jenis pekerjaan yang menuntut bekerja 24 jam, salah satunya adalah layanan rumah sakit. Perawat merupakan salah satu pekerjaan yang memberikan pelayanan di rumah sakit selama 24 jam. Oleh sebab itu diperlukan pekerjaan yang bersedia bekerja dengan shift, selain itu menurut Wijaya (2006) bahwa shift kerja dapat berperan penting terhadap suatu permasalahan pada manusia yang dapat meluas menjadi suatu gangguan tidur, gangguan fisik dan psikologis dan gangguan sosial serta kehidupan keluarga. Shift juga dapat mempengaruhi perubahan fisik maupun psikologi tubuh seseorang yang diantaranya yaitu kelelahan.

Berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit Kardinah pembagian rotasi shift kerja perawat dilakukan tiap 2 hari sekali, dimana pembagian shift kerja pada perawat di RSUD Kardinah dibagi menjadi 3 shift diantaranya shift pagi, pada shift pagi ini perawat bekerja mulai dari pukul 7-14.00 WIB; Shift sore dimulai dari pukul 14.00-21.00 WIB; kemudian shift malam dimulai pada pukul 21.00-

07.00 WIB. Perawat yang mendapatkan shift malam 2 hari berturut-turut akan mendapatkan waktu libur selama 1 hari.

Para pekerja yang bekerja pada shift malam akan mendapatkan beban kerja yang lebih berat dan para pekerja yang mendapatkan shift malam akan mengalami gangguan tidur, kelelahan, penyakit jantung, tekanan darah tinggi, gangguan pencernaan akan tetapi pekerja yang mendapatkan shift malam selain mendapatkan beban kerja yang berat tetap dilakukan dengan disiplin karena sesuai dengan peraturan ditempat kerja, selain faktor individu yang memicu terjadinya stres kerja terdapat faktor lain yaitu faktor organisasi (Nurmianto, 2004). Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa perawat di rumah sakit kardinah mengatakan :

“Pembagian shift itu ada 3, Cuma yang paling berat menurut saya iya shift pagi sama shift malam. Kalau shift pagi karena pekerjaan itu banyak sekali, ngalayani dokter visit, mengantar pasien ke lab/ poliklinik dan masih banyak lagi, tapi kalau shift malam itu sebenarnya lebih ke cape, lemes, pusing, kadang mual soalnya nahan ngantuk yah, apalagi pas dapet pasien yang jelek dalam arti pasien ini kondisinya buruk.” (D, 2017).

“Kalau menurut saya tiap shift itu memiliki beban kerja masing-masing cuman ya yang paling berat memang di 2 shift pagi sama malam. Kalau pagi pekerjaannya banyak belum lagi RSUD ini pasiennya banyak jadi terkadang kerepotan. Perawat kerjanya ya bukan Cuma ngerawat pasien aja tapi ada pembuatan laporan gitu terkadang merasa terbebani sih, apalagi kalau pasien rewel, belum lagi kadang dirumah ada masalah keluarga, jadi kepala jadi pusing, mumet, apalagi kalau dapet shift malam yang kitakan udah ngantuk, cape, tiba-tiba ada pasien ketika ditanya keluhannya apa ‘apa yang dirasakan ibu?’ malah enggak dijawab, sudah ditanya berulah kali enggak dijawab-jawab ya jadi kan kita kesel jadi pake nada agak galak gitu karena hilang kesabaran ya.” (U, 2017).

“Iya, paling berat shift pagi dan malam tapi ya shift sore juga berat, sudah repot, cape, tiba-tiba ada keluarga pasien yang enggak sabaran terus bentak-bentak seolah-olah perawat tidak mengurusinya sesuai dengan SOP kalau sudah gitu resanya pengen cepet-cepet pulang dan Cuma bisa istigfhar.” (A, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa adanya perawat yang mendapatkan beban kerja yang berlebihan yang menimbulkan perawat tersebut mengalami pusing dan produktivitas kerja

menurun karena kelelahan, selain itu perawat mengalami beban kerja yang berat perawat mengaku lebih emosional dan sensitif oleh karena itu muncul adanya konflik antara teman kerja.

Dalam dunia kerja pada dasarnya memiliki kecenderungan untuk terjadinya konflik kerja. Pada rumah sakit intensitas terjadinya konflik kerja sangatlah tinggi. Hal ini disebabkan karena dalam lingkungan rumah sakit ada beberapa komponen yang saling berhubungan yaitu dokter, perawat, pasien, bidan, satpam, *cleaningservice*, dan bagian gizi, namun konflik kerja cenderung terjadi pada dokter, perawat, pasien, dan keluarga. Pada dasarnya konflik kerja tidak akan terjadi apabila diantara pekerja ada komunikasi interpersonal yang baik.

Berdasarkan hasil paparan diatas mengenai stres kerja dalam lingkungan kerja yang tidak dapat dihindari dan mencoba mengelola atau mengatasi terjadinya stres tersebut dengan melakukan pekerjaan dengan santai, senyaman mungkin supaya tidak merasa terbebani dan membangun hubungan komunikasi yang baik dengan lingkungan kerja khususnya teman kerja. Perawat mendapatkan beban kerja yang terlalu berat dapat mengakibatkan perawat tersebut mengalami gangguan atau penyakit akibat bekerja, seperti kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Perawat yang mendapatkan beban kerja yang terlalu berat cenderung lebih emosional dan tidak terkontrol oleh sebab itu perawat akan mudah mengalami konflik dengan teman kerja ataupun dengan anggota keluarga.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada variabel bebas ke dua. Dimana sampai saat ini belum ada penelitian yang membahas tentang hubungan komunikasi interpersonal dan beban kerja dengan stres kerja pada perawat. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini sangat penting guna mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dan beban kerja dengan stres kerja perawat rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul hubungan komunikasi interpersonal dan beban kerja dengan stres kerja pada perawat Rumah Sakit Kardinah Kota Tegal

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian ini, yaitu : apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal dan beban kerja dengan stres kerja pada perawat rumah sakit kardinah.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris hubungan antara komunikasi interpersonal dan beban kerja dengan stres kerja pada perawat rumah sakit kardinah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu Psikologi khususnya Psikologi Industri dan Organisasi terutama yang berkaitan dengan Hubungan interpersonal dan beban kerja dengan stres kerja perawat.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini dibagi beberapa pihak, antara lain :

- a. Hasil penelitian ini dapat sebagai masukan untuk perawat agar mampu mengatasi tingkat stres
- b. Hasil penelitian ini dapat membantu perawat agar bekerja sesuai dengan kemampuannya dan tidak untuk memaksakan diri serta perawat lebih bisa mengontrol emosinya dan menjalin hubungan interpersonal dengan rekan kerja lebih baik.
- c. Hasil penelitian ini dapat sebagai masukan untuk rumah sakit agar rumah sakit mencari lagi dan mengulang manajemen tenaga kerja perawat karyawannya khususnya perawat agar bekerjanya menyenangkan dan tanpa ada tekanan beban bekerja saat mengerjakan.