

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah bagian dari layanan kesehatan baik yang di selenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat yang memiliki fungsi sebagai sarana kesehatan rujukan maupun sarana kesehatan penunjang. Selain itu, rumah sakit juga disebut penanggung jawab dari organisasi sosial untuk memberikan layanan kesehatan pada masyarakat dan diwajibkan untuk selalu baik dalam memberi layanan kesehatan sekaligus memuaskan untuk masyarakat penggunaanya. Oleh sebab itu, rumah sakit sangat berusaha untuk meningkatkan pelayanan terutama pada bidang pelayanan keperawatannya. Rumah sakit juga harus memberikan informasi tertulis terhadap pasien tentang hak-hak sesuai dengan hukum negara untuk membuat keputusan perawatan medis, termasuk didalamnya hak untuk menerima atau menolak tindakan medis atau operasi (Sabrina & Taher, 2018)

Layanan kesehatan yang berada dirumah sakit jiwa biasanya diberikan oleh perawat jiwa. perawat jiwa sama halnya dengan perawat pada umumnya, namun hanya menangani pasien yang memiliki gangguan pada jiwanya dan biasanya bekerja dirumah sakit jiwa. Akan tetapi terdapat beberapa perbedaan antara perawat jiwa dengan perawat umum, perawat jiwa menangani kerohanian pasien namun tidak melupakan jasmani pasien, sedangkan perawat umum menangani jasmani pasien namun tidak melupakan kerohanian pasien. Hal tersebut mengharuskan perawat untuk mampu bersikap dan memberikan pelayanan terbaik dalam menangani pasien yang memiliki kondisi mental labil sehingga menuntut perawat agar mengetahui yang dibutuhkan pasiennya. Menurut Niken (Pangastiti, 2011) perilaku pasien gangguan jiwa yang berbahaya dan juga sulit diprediksi menuntut perawat untuk selalu waspada dan lebih berhati-hati dalam memberikan perawatan.

Pelayanan keperawatan merupakan suatu bagian dari sistem layanan yang diselenggarakan oleh kesehatan di rumah sakit yang memiliki fungsi untuk menjaga kualitas pelayanan pada perawat, sehingga hal tersebut sering dijadikan

tolak ukur oleh masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, perawat dituntut untuk bersikap profesionalisme dalam bekerja dengan cara menunjukkan hasil kinerja perawat. Perawat jiwa harus mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi, karena perawat dianggap sebagai human servis yaitu suatu bidang pekerjaan yang memberi layanan terhadap masyarakat. Perawat harus memiliki ketrampilan tinggi dan penuh dengan tanggung jawab, sehingga apabila perawat tidak mampu beradaptasi maka akan kesulitan dalam membebaskan diri dari berbagai tekanan yang dihadapi saat bekerja sehingga menyebabkan stres pada perawat tersebut (Setiyana, 2013).

Stres kerja biasa terjadi pada setiap individu yang bekerja termasuk juga dengan seorang perawat. Stres kerja sangat beragam termasuk yang dialami oleh para perawat, hal tersebut dikarenakan stres merupakan suatu proses persepsi yang dimiliki individual. Bagian terpenting dalam pelayanan suatu rumah sakit ialah perawat. Stres yang dialami oleh perawat pada pekerjaannya akan mengalami lelah fisik, mental maupun emosional dilingkungan kerjanya. Perawat dituntut untuk selalu siap ketika harus ditempatkan diberbagai bagian manapun dirumah sakit. Perawat harus mengusahakan untuk selalu berkikap hangat, sopan serta ramah terhadap pasien yang ditanganinya, hal ini karena pekerjaan perawat termasuk pekerjaan sosial (Setiyana, 2013).

Stres adalah respon emosi ketika seorang individu merasakan ancaman akibat adanya stressor yang ada dalam dirinya (Taylor, 2012). Nasir dan Muhith (Muatsiroh & Siswati, 2017) menyatakan bahwa stres yang terjadi pada seorang individu disebabkan oleh stressor yang muncul dalam diri individu, keluarga maupu lingkungan sekitar. Salah satu stressor yang ada dalam lingkungan adalah pekerjaan. Tingkat stres individu juga dapat dipengaruhi oleh interaksi antar individu dengan lingkungan organisasi. Tingginya beban kerja yang ditugaskan dan hubungan yang terjalin antar pegawai akan mempengaruhi stres kerja. Menurut Robbins dan Judge (Muatsiroh & Siswati, 2017) berpendapat bahwa stres kerja dapat mempengaruhi gangguan fisik individu meliputi naiknya tekanan darah, pernapasan terganggu, pencernaan terganggu, sakit kepala, penyakit jantung dan otot tegang.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan perawat di RSJD Dr Amino Gondohutomo dengan salah satu perawat yang berinisial R :

Subek R menyatakan :

“saya tidak bisa bekerja dibawah tekanan mbak, biasane opo yo mbak, mungkin waktu awal masuk kerja disini pernah mengalami stres ya mbak. Kesibukan yang sangat padat seperti mengurus analisis kesehatan pasien dan merawat pasien, proses adaptasi dengan pasien BHSP (bina hubungan saling percaya) terus ditinggal dulu biar tenang, misal belum bisa diajak komunikasi ya diulang, nanti kalo pasiennya udah tennag baru ditanya lagi. Aku gak masalah dengan jadwal kerja yang berubah, karna dari pertama kan sudah tau juga ya mbak. Walaupun sedang marah tapi ketoke aku yo ora tau ngamuk. Nek perawate sitik terus pasien angel diatur yo aku kesulitan mbak, ditambha kada ada pasien ngamuk, ya panggil satpam mbak untuk bantu kita. Aku kadang-kadang merasa bosen sama profesi perawat mbak”.

Kemudian wawancara juga dilakukan dengan salah satu perawat yang berinisial I di RSJD Dr Amino Gondohutomo :

Subjek I menyatakan :

“saya tidak mampu bekerja dibawah tekanan, kalo saya ini harus jadi dan harus diurus, misal pekerjaannya harus dikerjakan saat itu dan banyak tapi perawat sedikit ya kita kesulitan saat bekerja mbak apa lagi kalo ditambah harus pasang infus dan lain-lain. Masalah terbesar yang pernah dihadapi saat pasien dengan fisik yang menurun banget dan dokter tidak ada, kita telfon pusat gak bisa atau rusak tapi masih ada gandu gelisah pasien, pasien yang ngamuk ditangani oleh tetangga sebelah atau satpam dan kolaborasi dengan dokter untuk fiktansi dan lain sebagainya. Ketika saya marah ya mengungkapnya dengan batas-batas wajar. Ya ada rasa jenuh”.

Nurul (Desima, 2013) mengemukakan bahwa salah satu pekerjaan yang menimbulkan stres kerja yang tinggi adalah menjadi seorang perawat, dikarenakan seorang perawat berinteraksi langsung dengan berbagai macam pasien yang memiliki diagnosa penyakit yang berbeda-beda. Seorang perawat yang bekerja dengan beban kerja yang berat berpotensi memiliki stres kerja dan berdampak pada sulitnya mengembangkan potensi dalam diri serta kemampuan secara baik ataupun maksimal.

Stres akibat pekerjaan didefinisikan sebagai reaksi fisik dan emosional yang bersifat merugikan dan mengganggu pada banyaknya beban tugas yang tidak sesuai dengan keinginan atau sumber daya dan kapabilitas pekerja. Seseorang dapat digolongkan memiliki stres kerja, apabila stres yang dihadapi melibatkan suatu perusahaan tempat dia bekerja (Kasmarani, 2012). Akibat dari stres yang terjadi di tempat kerja seperti : Penyakit fisik meliputi gangguan menstruasi, alergi dan serangan jantung; Kecelakaan kerja yang terjadi akibat tuntutan kinerja yang tinggi meliputi bekerja dalam shift dan penyalahgunaan narkoba; Absensi pegawai yang sering tidak hadir sehingga pekerjaannya tidak selesai; Lesu akibat pekerjaan meliputi motivasi kerja pegawai hilang; Gangguan mental mulai gangguan yang ringan sampai berat yang mengakibatkan terganggunya kehidupan sehari-hari (Rustiana & Cahyati, 2012).

Individu yang mengalami stres berlebihan akan berdampak buruk terhadap lingkungan moral, sehingga dapat mempengaruhi kinerja yang buruk antara individu itu sendiri dengan lingkungan kerjanya. Perawat yang merasa tertekan akan cenderung berpikir negatif terhadap orang lain, sebab tidak dapat mengelola emosi dengan baik, tidak peka serta kurang peduli dengan lingkungan sekitar. Masalah seperti ini sering terjadi pada pekerja *human services* seperti pada perawat rumah sakit (Hanafi & Yuniasanti, 2012).

Yusuf (Amiril, 2013) menyatakan bahwa emosi yang matang merupakan suatu kemampuan yang dimiliki individu untuk bisa bersikap toleransi, mempunyai kontrol diri, memiliki perasaan untuk bisa menerima diri sendiri maupun orang lain, merasa nyaman, serta dapat menyampaikan emosinya dengan cara kreatif dan konstruktif. Kematangan emosi pada individu dapat dilihat bila individu mampu melihat situasi secara kritis sebelum mengekspresikannya dengan cara emosional. Selain itu, individu dapat dikatakan matang dalam emosinya jika dapat menahan emosinya didepan orang lain dan dapat menunggu di tempat serta waktu yang tepat untuk mengekspresikan emosinya dengan cara yang baik dan dapat diterima oleh orang lain.

Kematangan emosi pada perawat bisa diuji dengan adanya respon emosi yang disebabkan oleh keadaan yang tidak menyenangkan, sehingga menimbulkan

banyak keluhan-keluhan somatis, seperti sesak napas, sakit kepala dan keluhan yang disebabkan oleh pencernaan kurang lancar. Seorang perawat harus memiliki rasa empati, tenang dan objektif selama menjalin hubungan dengan pasien maupun teman kerja, dapat memberikan penjelasan yang jelas serta siap untuk memberikan pertolongan. Seorang perawat yang memiliki kematangan emosi dapat melihat fakta-fakta penting dari setiap masalah yang dihadapi. Hal ini dapat membentuk kemampuannya, baik dalam menyelesaikan masalah, mengurangi dan menghindarkan diri dari berbagai kemungkinan mengalami rasa cemas, tertekan dan ketidaknyamanan emosi. Menurut Maslach seorang perawat sering menghadapi pasien yang bermasalah, serta dituntut untuk selalu membantu, peka dan memperhatikan kebutuhan setiap pasiennya (Hanafi & Yuniasanti, 2012).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Amiril, 2013) perawat satu dengan yang lainnya memiliki kematangan emosi dan kontrol diri yang berbeda. Sehingga akan mempengaruhi stres kerja perawat sesuai dengan kematangan emosi dan kontrol diri yang dimiliki oleh perawat. Perawat yang matang emosinya bisa mengontrol diri saat menerima tekanan dalam bekerja, hal tersebut dapat meminimalisir stres kerja yang dihadapi oleh perawat.

Kontrol diri ialah pengatur suatu prosedur psikologis, perilaku dan fisik individu atau dapat dikatakan sebagai suatu prosedur pembentukan diri sendiri. *Self-control* dapat dikaitkan dengan pengendalian emosional serta dorongan-dorongan yang ada pada diri seseorang. Seseorang yang mempunyai *self-control* yang baik akan mempertimbangan sebelum bertindak dan mampu menerima konsekuensi yang akan didapatkannya. Individu yang mempunyai *self-control* yang baik akan mengekspresikan emosinya sesuai dengan norma yang diterima di lingkungan sosial (Ghufron & Risnawita S, 2012). Kontrol diri menurut Averill dipengaruhi oleh beberapa aspek, berikut adalah aspek yang mempengaruhi kontrol diri, meliputi: kemampuan untuk mengambil keputusan, dapat mengontrol stimulus, mampu untuk mengendalikan perilaku, serta mampu untuk menafsirkan peristiwa ataupun kejadian (Kusumadewi, Hardjajani, & Priyatama, 2010).

Perawat yang memiliki kontrol diri yang cukup baik maka dapat berkonsentrasi pada pekerjaan sehingga akan menurunkan tingkat stres dan tidak

mudah cemas. Mayer dan Salovey mengemukakan kontrol diri sebagai "penggunaan yang tepat dari kegembiraan" dan percaya bahwa kekuatan mengatur perasaan mengarah pada peningkatan kapasitas pribadi untuk membebaskan diri, memahami kecemasan, depresi, dan frustrasi umum. Seorang perawat harus mempunyai kontrol diri yang baik karena jika perawat gagal untuk memiliki kontrol diri yang tepat akan menyakibatkan masalah mental, psikologis dan kualitas kerja perawat berkurang yang menyebabkan penurunan produktivitasnya (Babaei & Alhani, 2018).

Gambaran bahwa kematangan emosi dan kontrol diri dapat mempengaruhi stres kerja dapat ditinjau berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Amiril, 2013) dengan judul "Hubungan Kematangan Emosi Dan Kontrol Diri Dengan Stres Kerja Pada Guru SLB Di Kota Malang" menunjukkan kematangan emosi dan kontrol diri memberikan kontribusi besar kepada tingkat stres kerja pada para guru SLB. Kemudian yang kedua penelitian dilakukan oleh (Setiyana, 2013) dengan judul "Forgiveness Dan Stres Kerja pada Perawat" menunjukkan bahwa forgiveness dapat mempengaruhi stres kerja pada perawat. Forgiveness yang tinggi akan menurunkan tingkat stres kerja yang dialami oleh perawat. Didukung juga penelitian (Muatsiroh & Siswati, 2017) dengan judul "Hubungan Antara Kecerdasan Interpersonal Dengan Stres Kerja Pada Perawat Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta" menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kecerdasan interpersonal terhadap stres kerja.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti pada perawat ada perawat yang memiliki stres kerja yang disebabkan oleh masa kerja perawat yang belum lama sehingga kurang mampu menyesuaikan diri dengan berbagai tuntutan kerja. Selain stres kerja, kematangan emosi dan kontrol diri juga cenderung berpengaruh saat bekerja, hal ini disebabkan karena perawat harus bisa mengontrol emosi dan diri sendiri ketika menghadapi permasalahan yang terjadi saat bekerja sehingga perawat dituntut untuk memiliki kematangan emosi dan kontrol diri yang tinggi.

Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian lainnya terdapat pada alat ukur yang digunakan yaitu skala penelitian yang disusun sendiri oleh penelitian.

Peneliti memilih subjek perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo. Berdasarkan penjabaran diatas peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan antara kematangan emosi dan kontrol diri dengan stres kerja pada perawat RSJD Dr Amini Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, rumusan masalah yang dapat diteliti yaitu : “Apakah ada hubungan antara kematangan emosi dan kontrol diri terhadap stres kerja pada perawat RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kematangan emosi dan kontrol diri dengan stres kerja pada perawat RSJD Dr Amino Gondohutomo.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memperkaya wawasan dari ilmu psikologi pada umumnya dan psikologi industri pada khususnya. Penulis juga berharap bahwa penelitian ini akan menambah wawasan mengenai kematangan emosi dan kontrol diri yang dapat mempengaruhi stres kerja.
- b. Serta dapat membantu dan memberikan bahan kepada pihak-pihak lain dalam penyajian informasi jika melakukan penelitian serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan hubungan antara kematangan emosi dan kontrol diri terhadap stres kerja.
- b. Sebagai bahan yang akan digunakan dalam penelitian selanjutnya dalam hal kebersyukuran narapidana.

Penelitian ini sebagai tambahan wawasan pengetahuan bagi peneliti yang diperoleh tentang kematangan emosi dan kontrol diri dapat mempengaruhi stres kerja pada perawat.