

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan tuntutan yang sangat kompleks. Untuk dapat melaksanakan fungsi yang demikian kompleksnya rumah sakit harus memiliki sumber daya yang profesional. Berhasil tidaknya rumah sakit dalam pelayanan kesehatan tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya (Tribowo, 2013). Undang-Undang no.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan mulai dari rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Tenaga keperawatan adalah salah satu tenaga kesehatan yang juga ikut serta dalam melaksanakan penanganan terhadap pasien. Pelayanan yang diberikan berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual yang dilaksanakan selama 24 jam dan berkesinambungan merupakan kelebihan tersendiri dibandingkan pelayanan yang lainnya. Tuntutan dan kebutuhan asuhan keperawatan yang berkualitas dimasa depan merupakan tantangan yang harus dipersiapkan secara benar-benar dan ditangani secara mendasar, terarah dan sungguh-sungguh dari rumah sakit. Peran yang paling menonjol dan yang paling banyak dirumah sakit adalah peran perawat, karena perawat merupakan tenaga yang paling lama kontak dengan pasien dibandingkan dengan tenaga yang lainnya yang hampir

kurang lebih 24 jam berada disamping pasien. Pelayanan keperawatan terdiri dari perawatan langsung dan tidak langsung (Haryani, 2008).

Menurut Undang-Undang NO. 38 Tahun 2014 perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik didalam negeri maupun diluar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan pada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang mempunyai peran paling besar yang jumlahnya hampir mencapai 60% dari jumlah tenaga kesehatan yang ada dirumah sakit (Ridwan, 2013). Hal ini didukung oleh hasil survey di fasilitas keperawatan yang dilakukan *American Health Care Association* (AHCA) Tahun 2011, ada sekitar dua juta pekerja yang bekerja di fasilitas keperawatan di seluruh Amerika Serikat, dimana staf perawat berjumlah 1,3 juta (66%) dibandingkan dengan tenaga kesehatan lain. Menurut Profil Kesehatan Indonesia, pada tahun 2015 presentase tenaga kesehatan yang ada di Indonesia sebanyak 73,8% dan tenaga kesehatan dengan jumlah paling banyak adalah perawat dengan presentase 34,6% dari seluruh total tenaga kesehatan yang ada dirumah sakit (Sondang, 2008).

Kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi baik secara kuantitas maupun kualitas. Kinerja yang baik akan memberikan dampak positif bagi organisasi maupun bagi karyawan. Salah satu variabel yang penting untuk mengetahui efektivitas organisasi adalah kinerja karyawan. Ada tiga faktor yang

dapat mempengaruhi kinerja perawat yaitu faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi (Gibson dalam Nursalam, 2015).

Kinerja seorang perawat dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien yang mengacu pada standar asuhan keperawatan yang termasuk didalamnya adalah tahapan proses keperawatan yang meliputi pengkajian, diagnosis, perencanaan, implementasi dan evaluasi keperawatan. Standar praktek keperawatan ini akan menjadi pedoman bagi seorang perawat dalam melakukan asuhan keperawatan yang nantinya akan dijadikan tolak ukur untuk evaluasi kinerja perawat selanjutnya (Herwyndianata, Balqis, Darmawansyah, 2013).

Pada kenyataannya di Rumah Sakit kinerja perawat belum menunjukkan prestasi kerja yang memuaskan. Karena itu kinerja perawat terus menjadi perhatian berbagai pihak. Kinerja seorang perawat dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Asuhan keperawatan berkualitas perlu berorientasi pada hasil pasien yang lebih baik. Kondisi tersebut dapat tercapai apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang memadai secara kualitas maupun kuantitas. Pelayanan kesehatan yang kontinu dan sistematis serta peran dan tuntutan yang banyak inilah yang sering memunculkan kondisi yang dapat memicu terjadinya stres kerja pada perawat (Yesi, G. 2010).

Menurut NIOSH (*National Institute for Occupational Safety and health*, 2008), yaitu lembaga nasional Untuk Keselamatan dan Kesehatan Kerja menetapkan bahwa seorang petugas kesehatan pasti memiliki tekanan psikologis yang sangat tinggi dibandingkan dengan profesi lainnya. Para pekerja kesehatan akan terpapar oleh beberapa penyebab stres mulai dari beban kerja yang sangat

berlebihan, tekanan tugas yang berlebihan, tidak adanya komunikasi yang terarah dari setiap bagian bidang pelayanan, pasien dengan kondisi yang sangat kritis dan sulit untuk diobati. Dampak buruk yang ditimbulkan jika seorang perawat mengalami stres adalah dapat terganggunya interaksi sosial, baik itu dengan rekan kerja, dokter maupun pasien. Efektivitas kerja dapat pula menjadi terganggu, karena pada umumnya apabila seseorang mengalami stres, maka akan terjadi gangguan baik itu pada psikologisnya maupun keadaan fisiologisnya (Bintoro dan Daryanto, 2017).

Dalam menjalankan tugas dan profesinya perawat rentan terhadap stres. Setiap hari, dalam melaksanakan pengabdianya seorang perawat tidak hanya berhubungan dengan pasien, tetapi juga dengan keluarga pasien, teman pasien, rekan kerja sesama perawat, berhubungan dengan dokter dan peraturan yang ada di tempat kerja serta beban kerja yang terkadang dinilai tidak sesuai dengan kondisi fisik, psikis dan emosionalnya (Saam, Z. Dan Wahyuni, S. 2012).

Selain permasalahan tersebut, permasalahan lain yang dapat menimbulkan stres adalah keterbatasan sumber daya manusia. Di mana banyaknya tugas belum diimbangi dengan jumlah tenaga perawat yang memadai. Jumlah antara perawat dengan jumlah pasien yang tidak seimbang akan menyebabkan kelelahan dalam bekerja karena kebutuhan pasien terhadap pelayanan perawat lebih besar dari standar kemampuan perawat. Kondisi seperti inilah yang akan berdampak pada keadaan psikis perawat seperti lelah, emosi, bosan, perubahan mood dan dapat menimbulkan stres pada perawat (Karambut, 2012).

Stres pada perawat sangat perlu diperhatikan, karena apabila seorang perawat mengalami stres yang tinggi akan berdampak pada kualitas pelayanannya. Seseorang yang mengalami stres mempunyai perilaku mudah

marah, murung, gelisah, cemas dan semangat kerja yang rendah. Oleh karenanya ketika seorang perawat terkena stres maka kinerja dalam memberikan pelayanan keperawatan akan menurun, pada akhirnya akan mendatangkan keluhan dari pasien (Rahman, H. 2013).

Pada dasarnya perawat dituntut agar mampu memberikan pelayanan secara teratur dan tepat waktu yang harus didukung oleh sikap ramah tamah, sopan santun dan penuh kesabaran serta menyisihkan waktunya untuk mendengarkan keluhan pasien dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien. Seseorang yang mengalami stres mempunyai perilaku mudah dan cepat marah, murung, gelisah, cemas dan semangat kerja yang menurun. Sehingga ketika seorang perawat terkena stres maka kinerja dalam memberikan pelayanan keperawatan akan menurun, dan pada akhirnya akan mendatangkan keluhan dari klien (Zulfan Saam dan Sri Wahyuni, 2014). Hasil penelitian Emita, S. (2014) dengan judul “Hubungan Antara Stres Kerja dengan kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Achmad Mochtar Bukit Tinggi” menunjukkan sebagian besar responden mengalami stres kerja dalam kategori tinggi (54,8 %) dan kinerja perawat sebagian besarnya termasuk dalam kategori kurang baik (83,3 %). Berdasarkan hasil uji Chi-Square didapatkan ada hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja perawat (p -value=0,031 dan OR = 0,117).

Rumah sakit X Bekasi merupakan salah satu rumah sakit swasta yang sedang berkembang di wilayah Jawa Barat yang tidak lepas dari tuntutan akan pelayanan yang berkualitas. Tuntutan tersebut termasuk dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Rumah Sakit X Bekasi memiliki banyak cabang yang tersebar di beberapa wilayah yang ada di sejumlah daerah. Rumah

sakit ini memiliki 8 kategori bangsal perawatan dimulai dari kelas 3 sampai dengan VVIP serta memiliki keunggulan dalam bidang kesehatan. Mempunyai tenaga perawat dengan latar belakang pendidikan yang bervariasi, usia, jenis kelamin dan lama bekerja. Perawat yang bekerja di ruang rawat medikal bedah berjumlah 102 orang yang terdiri dari perawat lulusan SPK sebanyak 3 orang, D III sebanyak 77 orang, dan lulusan Ners sebanyak 20 orang. Kewenangan klinis untuk Perawat Pra PK masa kerja < 1 tahun sebanyak 9 perawat, Perawat Klinis (PK) I masa kerja < 5 tahun sebanyak 22 perawat, untuk Perawat Klinis (PK) II masa kerja > 5-10 tahun sebanyak 20 perawat, untuk Perawat Klinis (PK) III masa kerja > 40 tahun sebanyak 40 perawat dan untuk Perawat Klinis (PK) IV jabatan Koordinator, Clinical Menthor dan Clinical Intruktur sebanyak 9 perawat.

Data dari RS X Bekasi didapatkan jumlah BOR pada masing-masing ruangan Medikal Bedah pada bulan Desember 2017 - Februari 2018 berturut-turut yaitu, di ruang Cempaka (43,55 %, 54,83 %, 61,45%), pada ruang Dahlia (45,16%, 60,73%, 58,06%), di ruang Kemuning (51,08%, 60,56%, 81,32%), kemudian di ruang Mawar (52,65%, 47, 86%, 62,67%).

Tingkat ketergantungan pasien pada ruang Medikal Bedah di RS X Bekasi di ruang rawat inap Cempaka dengan kategori total care, parcial care, minimal care secara berturut-turut yaitu, bulan Desember 2017 (20, 61, 113), bulan Januari 2018 (17, 58, 79), bulan Februari (12, 47, 105). Di ruang Dahlia pada bulan Desember 2017 (10, 34, 131), bulan Januari 2018 (8, 18, 123) dan bulan Februari (12,12,162), kemudian di ruang Kemuning pada bulan Desember 2017 (2, 32, 90), bulan Januari 2018 (8, 73, 81), bulan Februari (15, 53, 60), serta di

ruang Mawar bulan Desember 2017 (17, 19,111), bulan Januari 2018 (13, 23, 156) dan pada bulan Februari (4, 19, 80).

Hasil wawancara tidak terstruktur terhadap 10 perawat yang bertugas di unit medikal bedah, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat terkadang merasa jenuh dan kurang nyaman dengan pekerjaannya, terutama terhadap lingkungan kerja, terlebih lagi jika ada pasien atau keluarganya yang komplain dengan hasil kerja perawat saat mereka sedang dirawat, kurang istirahat dan kelelahan dikarenakan minimnya perawat yang bertugas sedangkan kapasitas pasien yang banyak. Disamping itu, perawat juga harus menghadapi keluarga pasien yang emosional dan marah-marah, tingkat ketergantungan pasien yang cukup tinggi juga merupakan masalah yang sering dikeluhkan oleh perawat. Seperti terjadinya kesalahan dalam pemberian asuhan keperawatan diantaranya kesalahan pemberian obat (kesalahan prinsip 7 benar), terjadinya komplain terkait pelayanan keperawatan, kesalahan dalam pengidentifikasian pasien saat akan memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Selain itu perawat juga terkadang merasa tertekan dengan semua aturan yang diberlakukan dan kebijakan Rumah Sakit yang terlalu kaku.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan terhadap perawat yang bekerja di unit medikal bedah, didapatkan hasil ada beberapa perawat yang terlihat dari fisik maupun psikologinya seperti cepat marah, mudah tersinggung, lelah, bosan, murung, gelisah, cemas dan semangat kerja yang menurun serta perubahan mood. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ada beberapa perawat yang mengalami gejala stress dalam bekerja.

Proses pendokumentasian perawat merupakan salah satu supervise tidak langsung yang dilakukan oleh perawat, dalam hal ini didapatkan masih ada

lembar proses keperawatan yang kosong dan belum terisi lengkap dalam 1 shift, sehingga yang terjadi dilapangan adalah masih tidak terisinya lembar rekam medis keperawatan, seperti tidak menuliskan nama dan tanda tangan, ini disebabkan oleh banyaknya variasi format pendokumentasian sehingga perawat mengalami kesulitan dan proses pendokumentasian memerlukan beberapa waktu yaitu sekitar 35-40 menit serta tidak efektifnya pengaturan waktu kerja dalam melaksanakan tindakan maupun dalam pemberian asuhan keperawatan. Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan ada beberapa perawat yang mengalami penurunan dalam kinerjanya dalam memberikan asuhan keperawatan.

Hasil yang didapatkan dari tim keselamatan pasien di RS X menurut laporan jumlah insiden keselamatan pasien periode Januari - Juni 2016-2017, jenisnya Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) naik 11%, Kejadian Nyaris Cedera (KNC) naik 13% dan Kejadian Tidak Cedera (KTC) naik 24%. Ditahun 2016 budaya melapor belum berjalan dengan konsisten dan sustainable, belum dilakukan sistem pembelajaran dan pencatatan insiden. Kemudian ditahun 2017 sistem pelaporan telah mulai dilakukan oleh kepala bagian dan champion. KTD dan KNC meningkat, seiring sistem pelaporan yang membaik dan pemahaman champion tentang jenis insiden.

Dari 6 sasaran keselamatan pasien, 3 diantaranya menunjukkan peningkatan, seperti tehnik Situation Background Assesment Recommended (SBAR) dan Tulis Baca Konfirmasi (TBAK) yang belum dilakukan dengan konsisten naik 16%, kepatuhan dalam melakukan double check obat-obat LASA (Look Alike Sound Alike) masih belum konsisten naik 12% dan pelaporan pada

Tim pasien Safety dari Tim PPIRS untuk pemakaian obat High Allert yang mengakibatkan phlebitis naik 9%.

Dari uraian diatas hal ini tentunya mendorong peneliti untuk mengkaji lebih dalam lagi tentang “Hubungan Antara Tingkat Stres terhadap Kinerja Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Di Unit Medikal Bedah RS X Bekasi”.

B. Rumusan Masalah

Perawat sebagai tenaga profesional berperan besar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat perlu memiliki keterampilan dan kinerja yang baik, salah satunya adalah keterampilan dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Rumah Sakit X Bekasi juga dituntut untuk memiliki keterampilan dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga tercipta kinerja yang sempurna dan optimal. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang timbul dan yang akan diteliti adalah “Adakah hubungannya antara stres kerja terhadap kinerja perawat di unit medikal bedah RS X Bekasi ? ”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara tingkat stres kerja perawat dengan kinerja perawat di ruang perawatan medikal bedah RS X Bekasi.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketatahui tingkat stres perawat di Unit Medikal Bedah RS X Bekasi.
- b. Diketahui kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di Unit Medikal Bedah RS X Bekasi.
- c. Diketahui hubungan antara tingkat stres dengan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di RS X Bekasi.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang sudah dilakukan, maka diharapkan akan banyak memberikan manfaat dan pembelajaran bagi pihak-pihak tertentu, antara lain :

a. Manfaat bagi rumah sakit

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam pengambilan keputusan serta membuat kebijakan baru yang ada kaitannya dengan pelayanan sehingga dapat meminimalkan terjadinya stres terhadap perawat.

b. Manfaat bagi perawat

Memperoleh gambaran yang nyata tentang stres kerja terhadap kinerja pada perawat sehingga dapat mempengaruhi perawat dalam mengelola stres kerja sehingga sama sekali tidak mengurangi kinerja di rumah sakit.

c. Manfaat bagi institusi pendidikan

Sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang stres kerja yang berpengaruh terhadap kinerja pada perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada mahasiswa jurusan kesehatan khususnya mahasiswa keperawatan.

d. Manfaat bagi peneliti lain

Dapat dijadikan sebagai bahan informasi pendahuluan bagi penelitian yang sama dimasa yang akan datang atau sebagai informasi pembanding bagi penelitian dimasa lalu meskipun dilihat dari sudut pandang yang berbeda.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini tentang hubungan tingkat stres terhadap kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan diunit medikal bedah RS X Bekasi pada bulan Desember 2017 - Februari 2018 dengan menyebar kuisisioner kepada responden yang telah setuju dan bersedia untuk menjadi responden penelitian. Sasarannya adalah 102 perawat dan jumlah sampelnya adalah 80 perawat yang bekerja diruang perawatan medikal bedah dengan berbagai latar belakang pendidikan D3 sampai dengan Ners dengan masa kerja ≥ 1 tahun yang terlibat dalam pemberian asuhan keperawatan. Penelitian ini untuk mengidentifikasi hubungan stres terhadap kinerja perawat. Teknik sampling yang akan digunakan adalah *purposive sampling* sedangkan metode jenis penelitian ini *kuantitatif deskriptif korelasi* dengan desain pendekatan *cross sectional* dan alat yang pengumpulan datanya berupa kuisisioner.