

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan fasilitas yang menyediakan layanan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menawarkan layanan yang memuaskan untuk membuat pasien merasa diterima dan puas mendapatkan perawatan di sana. (Anfal, 2020). Rumah sakit berkontribusi pada penyediaan layanan kesehatan yang *komprehensif* bagi masyarakat dan merupakan komponen penting dari organisasi sosial, baik dalam aspek *kuratif* maupun *rehabilitatif* dengan cakupan layanan yang meliputi keluarga dan lingkungan sekitar (Supartiningsih, 2017). Selain itu, rumah sakit adalah sebuah institusi yang bergerak di sektor pelayanan kesehatan yang seiring dengan perkembangannya telah mengalami berbagai perubahan (Fitriani, 2014). Perubahan yang terjadi dalam peningkatan mutu rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Pada dasarnya, pelayanan adalah upaya untuk memberikan manfaat kepada pihak yang dilayani dengan tujuan memenuhi kepuasan mereka. Pasien menilai pelayanan yang berkualitas dan efektif ketika pelayanan tersebut nyaman, menyenangkan dengan petugas yang ramah serta memberikan kesan kepuasan bagi pasien (Gaspersz, 2015).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan membandingkan pandangan masyarakat mengenai pelayanan yang sebenarnya diterima atau diperoleh, dengan pelayanan yang diharapkan atau diinginkan, berdasarkan atribut-atribut pelayanan yang ada di rumah sakit (Rianti., *et all*, 2020). Tingkat kualitas pelayanan di anggap memuaskan jika pelayanan yang diberikan melebihi

ekspektasi dan dianggap ideal. Pada dasarnya, pegawai adalah sumber daya utama dalam perusahaan di mana tidak ada sumber daya lain yang dapat menggantikan posisinya, baik buruknya pelayanan dan fasilitas suatu organisasi tidak akan berarti tanpa adanya pegawai yang mengelola dan mengatur (Mahfudhoh dan ikhwanul muslimin, 2020).

Bustami (2011) mengatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan bergantung pada keandalan, responsivitas, jaminan, empati serta penampilan fisik seperti fasilitas dan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien. Menurut Anasthasia (2023), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit untuk mencapai pelayanan yang efektif. Faktor-faktor tersebut meliputi kesadaran pegawai, kebijakan yang berlaku untuk individu, faktor organisasi, empati, kemampuan individu dalam menjalankan tugasnya serta sarana pelayanan yang mencakup peralatan, perlengkapan dan fasilitas pendukung yang digunakan dalam memberikan layanan.

Studi prevalensi yang didapatkan bahwa 69,7% mengalami kualitas pelayanan baik, sedangkan 30,3% mengalami kualitas pelayanan buruk. Hal tersebut dapat menentukan hasil kualitas pelayanan serta menimbulkan faktor dalam kualitas pelayanan. Namun, faktor kualitas pelayanan tidak cukup untuk melalui berbagai persyaratan dalam memenuhi kualitas pelayanan. Adapun faktor pendukung menjadi aspek penilaian dalam menunjang pelayanan dirumah sakit salah satunya ialah kinerja perawat (Santoso., *et all.*, 2022).

Kinerja perawat adalah tindakan yang mereka lakukan saat menjalankan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan utama profesi. Pemberian asuhan keperawatan adalah bagaimana tujuan dan sasaran unit organisasi tercapai. Kinerja perawat memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan pelayanan keperawatan (Info Kesehatan *et al.*, 2021). Menurut penelitian sebelumnya (Sumampouw *et al.*, 2018) kinerja perawat yang diperoleh menunjukkan bahwa 78% berada dalam kategori "baik" dan 22% berada dalam kategori "kurang baik." Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Faktor eksternal meliputi beban kerja dan gaya kepemimpinan, sedangkan faktor internal lebih dipengaruhi dengan tingkat stres kerja.

Stres kerja merupakan kondisi yang dihadapi oleh individu secara umum, termasuk pegawai, dalam lingkungan organisasi atau pekerjaan. Menurut National Safety Council (2004) profesi perawat dikategorikan sebagai pekerjaan yang lebih rentan terhadap stres dibandingkan profesi lainnya. Kerentanan ini disebabkan oleh sistem kerja shift dan tingginya beban kerja yang berpotensi memicu konflik peran serta meningkatkan risiko stres bagi perawat (Tonapa *et al.*, 2022). Kinerja perawat juga dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor lain di luar stres terkait pekerjaan.

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti beban tugas yang melebihi kapasitas fisik, keterampilan serta waktu yang terbatas. Kondisi-kondisi ini dapat memicu timbulnya stres. Studi prevalensi yang didapatkan Menurut *World Health Organization* (WHO) bahwa pekerja tenaga perawat pelaksana di Amerika Serikat didapatkan jumlah persentase yaitu 46% perawat merasa stres terhadap pekerjaannya dan sebanyak 34% perawat

berpikir untuk berhenti dari pekerjaannya akibat stres yang dialaminya (Maydinar *et al.*, 2020), di sisi lain menurut peneliti studi PPNI Tahun 2018 angka tersebut mencapai 50,9% di negara seperti Indonesia (Hendarti, 2020) di Jakarta sendiri data menunjukkan sekitar 14% dari total 9,5 juta penduduk (Pratama *et al.*, *n.d.*).

Apabila stres yang dialami perawat terlalu besar, kinerjanya akan mulai menurun, karena stres dapat mengganggu proses kerja perawat dan menyebabkan hilangnya kemampuan untuk mengontrol pikiran dalam pengambilan keputusan (Samiadji., *et al.*, 2020). Selain stres, ada beberapa faktor lain yang juga memengaruhi kinerja perawat. Bakat, keterampilan, riwayat keluarga, pengalaman profesional serta keadaan sosial dan demografis seseorang merupakan contoh faktor individual. Persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja merupakan contoh aspek psikologis. Struktur organisasi, perancangan pekerjaan, gaya kepemimpinan dan sistem penghargaan merupakan contoh faktor organisasi (Silalahi., *et al.*, 2021).

Menurut (Andriansyah., *et all.*, 2017) jika seorang perawat mampu melakukan tugasnya dengan efektif dan bertanggung jawab, maka ia dianggap berhasil. Stres kerja atau tekanan di lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perawat. Kinerjanya akan terpengaruh yang dapat mengganggu proses pengambilan keputusan atau menyebabkan perilaku yang tidak stabil dan sulit dikendalikan. Kinerja seorang perawat juga dapat dipengaruhi oleh tingkat stres, hal ini sejalan dengan pendapat Runtuwene (2018) di RS Minahasa Selatan sekitar 51,3% mengalami stres kerja, sedangkan 48,7% tidak merasakan stres dalam bekerja, selain itu 43,3% memiliki kinerja buruk sedangkan 56,6%

memiliki kinerja baik. Hal ini dapat menyimpulkan bahwa stres kerja berdampak pada kinerja perawat.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo jumlah perawat sebanyak 400 orang. Pada instansi rawat inap perawat yang bertugas sebanyak 20 orang pada ruang *Neonatal Intensive Care Unit* (NICU), 11 orang pada ruang *Pediatric Intensive Care Unit* (PICU), 19 orang pada ruang melati, 15 orang pada ruang mawar dan 15 orang pada ruang cempaka. Melihat distribusi perawat di berbagai ruang rawat inap dan peran penting mereka dalam pelayanan kesehatan, penulis ingin mempelajari lebih lanjut mengenai variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja perawat, khususnya yang berhubungan dengan stres terkait pekerjaan. Oleh sebab itu, penelitian ini mengangkat judul "Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Apakah Terdapat Hubungan Antara Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Tahun 2024 ? ”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “ Apakah Ada Hubungan Antara Stres Dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah ”.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi karakteristik perawat (usia, jenis kelamin, lama bekerja, pendidikan) di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.
- b. Diketahui frekuensi stres kerja dan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.
- c. Diketahui hubungan antara stres kerja dan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.
- d. Dianalisis faktor yang mempengaruhi kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Perawat

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya manajemen stres kerja sebagai langkah untuk meningkatkan kinerja. Dengan demikian, membantu perawat dalam mengenali faktor-faktor penyebab stres dan merumuskan strategi yang efektif untuk mengatasinya.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo

Penelitian ini dapat membantu pihak manajemen rumah sakit dalam merancang strategi untuk meningkatkan kinerja perawat dengan mengajarkan mereka bagaimana cara mengelola stres kerja dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit dapat terus memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan dan menjaga kepuasan pasien secara berkelanjutan.

1.4.3 Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi *referensi*, sumber pengetahuan serta masukan bagi pihak-pihak yang ingin memberikan edukasi mengenai hubungan antara lingkungan dan kondisi rumah sakit dengan stres kerja yang mempengaruhi kinerja perawat.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan wawasan yang lebih luas tentang keterkaitan antara stres kerja dan kinerja perawat serta memperluas pengetahuan peneliti tentang manajemen kesehatan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang keperawatan. Penelitian ini juga menjadi referensi untuk penelitian lanjutan.

1.4.5 Bagi Lingkungan

Hasil dari penelitian ini dapat berkontribusi dalam menciptakan memberikan wawasan terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja perawat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk mengurangi stres kerja dan meningkatkan motivasi dalam kinerja perawat.

