BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stres kerja yaitu salah satu permasalahan yang secara umum dialami tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas, khususnya pada pelayanan yang memiliki tuntutan tinggi dan membutuhkan pengambilan keputusan secara cepat. Stres kerja adalah timbulnya respons fisik serta psikologis saat tekanan pekerjaan melampaui batas kecakapan individu. Organisasi Kesehatan Dunia mengemukakan bahwa tenaga kesehatan sebagai kelompok pekerja dengan risiko tinggi menderita stres kerja akibat tingginya beban kerja, paparan situasi traumatis, serta tuntutan pengambilan keputusan yang cepat dalam kondisi kritis (WHO, 2020).

Di Indonesia, tenaga kesehatan yang bekerja pada pelayanan kegawatdaruratan juga menghadapi risiko stres kerja yang cukup tinggi karena harus memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dalam berbagai kondisi darurat. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melaporkan bahwa tenaga kesehatan pada layanan kegawatdaruratan menghadapi risiko yang tinggi dalam menderita burnout dan stres kerja dibandingkan tenaga kesehatan pada unit pelayanan lainnya (Kemenkes RI, 2021).

Pada pelayanan kegawatdaruratan, stres kerja dapat timbul akibat banyaknya tuntutan pekerjaan, seperti tingginya beban kerja, tekanan waktu, sistem kerja bergilir (shift), jam kerja yang panjang, serta paparan terhadap situasi kritis yang tidak dapat diprediksi. Hasil systematic review pada petugas *Emergency Medical Service* (EMS) menunjukkan bahwa tenaga layanan kegawatdaruratan menghadapi berbagai tekanan psikologis dan fisik yang berasal dari beban kerja, tekanan waktu,

sistem kerja shift, serta paparan situasi kritis yang dapat meningkatkan risiko stres kerja dan burnout. Selain itu, penelitian Bardhan dan Byrd (2023) menjelaskan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan pada profesi EMS berkontribusi terhadap penurunan kesehatan fisik dan mental tenaga kesehatan apabila tidak diimbangi dengan mekanisme koping dan peran organisasi secara tepat.

Stres kerja oleh tenaga kesehatan dapat berdampak terhadap berbagai aspek pekerjaan, salah satunya adalah kinerja. Kinerja yaitu hasil kerja oleh individu dengan memiliki kesesuaian terhadap tugas, tanggung jawab, dan penetapan standar pada sebuah organisasi. Stres kerja yang tinggi dapat memengaruhi kondisi psikologis maupun perilaku kerja, seperti menurunnya konsentrasi, motivasi kerja, kemampuan pengambilan keputusan, serta kestabilan emosi. Kondisi tersebut mampu mengakibatkan kualitas pelayanan menurun serta adanya peningkatan risiko kesalahan dalam tindakan klinis. Temuan di Indonesia mengemukakan bahwa stres kerja menunjukkan hubungan secara signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan, dengan arti bahwa stres kerja yang meningkat mampu membuat penurunan kualitas kinerja serta efektivitas pelayanan (Minggawati *et al*., 2023).

Penelitian pada perawat di Indonesia juga mengemukakan bahwa beban kerja yang tinggi serta tekanan pekerjaan memiliki kaitan terhadap meningkatnya stres kerja yang berpengaruh terhadap kinerja dan kualitas pelayanan keperawatan yang menurun (Alawiyah & Susilawati, 2023). Selain itu, studi pada tenaga kesehatan di unit kegawatdaruratan mengemukakan bahwa tingginya stres kerja memiliki kaitan terhadap penurunan ketelitian, efisiensi kerja, serta kemampuan merespons situasi darurat secara cepat dan tepat (Wicaksono *et al*., 2023). Dengan demikian, stres kerja menjadi kondisi yang perlu diperhatikan karena tidak hanya berdampak

terhadap kesejahteraan petugas, tetapi juga berpotensi memengaruhi kualitas kinerja dan pelayanan yang diberikan.

Permasalahan stres kerja tersebut menjadi semakin penting pada petugas yang bekerja dalam pelayanan transportasi kegawatdaruratan neonatal. Petugas ambulans *Newborn Emergency Transport Service* (*NETS*) memiliki tanggung jawab yang kompleks karena harus melakukan pengkajian kondisi bayi, mempertahankan stabilitas fisiologis pasien, mengoperasikan peralatan medis khusus neonatal, serta berkoordinasi dengan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan dalam waktu yang cepat. Selain itu, petugas dituntut untuk selalu sedia selama 24 jam, bekerja dengan sistem shift, serta menghadapi kondisi darurat yang tidak dapat diprediksi. Tingginya tuntutan pekerjaan tersebut menjadikan petugas *NETS* rentan mengalami tekanan fisik maupun psikologis selama menjalankan tugasnya (*American Academy of Pediatrics*, 2023).

Masa neonatal merupakan periode yang sangat rentan terhadap terjadinya komplikasi kesehatan yang dapat mengancam kehidupan bayi. Bayi baru lahir dengan kondisi gawat darurat sering memerlukan pelayanan rujukan ke fasilitas kesehatan yang memiliki kemampuan penanganan lebih lengkap. Proses rujukan tersebut harus dilakukan secara cepat, aman, dan sesuai standar karena keterlambatan maupun kesalahan selama transportasi dapat meningkatkan risiko morbiditas dan mortalitas neonatal. Oleh sebab itu, transportasi neonatal berperan sebagai satu dari berbagai unsur krusial pada sistem pelayanan kesehatan neonatal untuk menjamin keberlangsungan perawatan dan keselamatan bayi selama proses pemindahan antar fasilitas kesehatan (*World Health Organization*, 2023).

Mendukung pelayanan transportasi neonatal yang aman dan efektif, dikembangkan layanan *Newborn Emergency Transport Service* (*NETS*) yang merupakan sistem transportasi khusus bagi bayi baru lahir dengan kondisi gawat darurat. *NETS* bertujuan memastikan bayi mendapatkan stabilisasi dan penanganan yang adekuat sebelum, selama, dan setelah proses transportasi menuju fasilitas rujukan yang lebih memadai. Pelayanan ini dilakukan oleh tim kesehatan terlatih yang memiliki kompetensi khusus dalam penanganan neonatal kritis sehingga mampu meminimalkan risiko komplikasi selama perjalanan (Chirla & Panigrahy, 2021).

Berdasarkan Profil Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2024, kematian neonatal masih menjadi masalah kesehatan utama di DKI Jakarta. Pada tahun 2024 tercatat dengan jumlah 403 kasus kematian neonatal (0–28 hari) di Provinsi DKI Jakarta. Kondisi ini menunjukkan bahwa periode neonatal masih merupakan fase yang sangat rentan terhadap kematian bayi sehingga memerlukan perhatian serius dalam pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, diperlukan sistem pelayanan rujukan dan transportasi neonatal yang cepat, tepat, dan aman untuk meningkatkan keselamatan bayi baru lahir yang membutuhkan penanganan lanjutan (Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, 2024).

Meskipun PK3D Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta telah didukung oleh sarana, prasarana, serta tenaga kesehatan yang terlatih, masih terdapat berbagai tantangan dalam pelaksanaan pelayanan *NETS*. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan adanya kendala berupa tingginya intensitas panggilan, tuntutan respons yang cepat, kelelahan akibat sistem kerja bergilir, serta tekanan emosional saat menangani bayi dengan kondisi kritis. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan

stres kerja yang dapat memengaruhi kualitas kinerja petugas dalam memberikan pelayanan transportasi neonatal.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara pada tanggal 5 Mei 2026 terhadap 5 petugas ambulans *NETS* di PK3D Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, diperoleh data bahwa 4 dari 5 petugas menyatakan mengalami stres kerja selama menjalankan tugas. Stres kerja yang dirasakan umumnya disebabkan oleh tingginya beban kerja, tuntutan respons cepat pada kondisi kegawatdaruratan neonatal, jam kerja yang panjang, serta tekanan emosional saat menangani pasien dengan kondisi kritis. Dampak yang dirasakan meliputi kelelahan fisik, penurunan konsentrasi, serta menurunnya performa kerja selama bertugas. Sementara itu, petugas lainnya menyatakan tidak mengalami stres kerja yang berarti selama menjalankan tugasnya. Selain itu, berdasarkan informasi yang diperoleh dari bagian *Human Resource Development* (HRD), terdapat laporan mengenai stres kerja pada petugas ambulans *NETS* yang diduga memengaruhi kinerja petugas, namun hingga saat ini belum dilakukan pengakumulasian data secara menyeluruh mengenai kondisi tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, petugas ambulans *NETS* memiliki risiko menderita stres kerja dengan pengaruh terhadap kualitas kinerja dalam menyampaikan layanan transportasi neonatal. Namun, temuan yang secara khusus melakukan kajian hubungan tingkat stres kerja terhadap kinerja petugas ambulans *NETS* di Unit PK3D Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta masih terbatas. Oleh sebab itu, peneliti tertarik guna mengkaji Hubungan Tingkat Stres Kerja terhadap Kinerja Petugas Ambulans *NETS* (*Newborn Emergency Transport Service*) di Unit PK3D Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan tingginya tuntutan kerja pada petugas ambulans *NETS (Newborn Emergency Transport Service)* yang berisiko menimbulkan stres kerja dan dapat memengaruhi kualitas pelayanan serta kinerja petugas dalam melakukan stabilisasi, monitoring, dan transportasi neonatus kritis, serta belum terdapat temuan yang secara khusus melakukan kajian hubungan antara tingkat stres kerja terhadap kinerja petugas ambulans *NETS* di lingkungan PK3D Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, maka rumusan masalah dalam studi ini yaitu "Apakah ditemukan hubungan antara stres kerja terhadap kinerja petugas ambulans *NETS* di Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta?.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan Tingkat stres kerja dengan kinerja petugas ambulans *NETS* (*Newborn Emergency Transport Service*) di Dinas Kesehatan DKI Jakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Diketahui gambaran Tingkat stres kerja pada petugas ambulans *NETS* di Dinas Kesehatan DKI Jakarta

1.3.2.2 Diketahui gambaran kinerja pada petugas ambulans *NETS* di Dinas Kesehatan DKI Jakarta

1.3.2.3 Diketahui hubungan antara tingkat stres kerja dengan kinerja pada petugas ambulans *NETS* di Dinas Kesehatan DKI Jakarta

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Petugas Ambulans NETS PK3D

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran petugas ambulans *NETS* mengenai stres kerja dan dampaknya terhadap kinerja, serta menjadi bahan evaluasi dalam penerapan strategi pengelolaan stres untuk meningkatkan kualitas kerja, kesehatan, dan pelayanan kegawatdaruratan neonatal.

1.4.2 Bagi Dinas Kesehatan DKI Jakarta

Temuan ini diharapkan dapat memperkaya kajian keperawatan kegawatdaruratan terkait stres kerja dan kinerja petugas ambulans *NETS*, serta menjadi bahan evaluasi bagi manajemen PK3D dalam meningkatkan kesejahteraan petugas dan mutu pelayanan *NETS*.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan FIKES UNAS

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan bagi FIKES UNAS dalam pengembangan ilmu keperawatan, khususnya mengenai stres kerja dan kinerja petugas ambulans *NETS*, serta menjadi bahan pendukung bagi penelitian selanjutnya.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian terkait stres kerja dan kinerja petugas ambulans *NETS* dengan variabel, metode, atau karakteristik responden yang berbeda.