

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (Undang-undang Nomor 38 Tahun 2014). Perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit tempat perawat bekerja senantiasa melakukan berbagai usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme mereka (Dalimunthe, 2016). Tugas pokok perawat yaitu sebagai pemberi asuhan keperawatan, penyuluh dan konselor bagi klien, pengelola pelayanan keperawatan, peneliti keperawatan, pelaksana tugas berdasarkan pelimpahan wewenang; dan/atau pelaksana tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu (Undang-undang Nomor 38 Tahun 2014).

Perawat di rumah sakit memiliki tugas pada pelayanan rawat inap, rawat jalan atau poliklinik dan pelayanan gawat darurat. Unit Gawat Darurat (UGD) atau Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian dari rumah sakit yang menjadi tujuan pertama kali pasien yang mengalami keadaan darurat agar segera mendapatkan pertolongan pertama. Perawat IGD juga harus melakukan proses pencatatan kasus dan tindakan yang dilakukan di IGD serta proses pemindahan pasien dari IGD ke rawat inap jika pasien membutuhkan perawatan intensif dan diharuskan melakukan rawat inap. Perawat IGD harus selalu ada setiap saat karena pasien bisa datang setiap waktu (Fajrillah & Nurfitriani, 2016).

Perawat yang bertugas di ruangan IGD dituntut untuk memiliki kemampuan lebih dibanding dengan perawat yang melayani pasien di ruang yang lain. Setiap perawat yang bertugas di ruang IGD wajib membekali diri dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, bahkan dianggap perlu mengikuti pelatihan-pelatihan yang menunjang kemampuan perawat dalam menangani pasien secara cepat dan tepat sesuai dengan kasus yang masuk ke IGD. Perawat juga dituntut untuk mampu bekerjasama dengan tim kesehatan lain serta dapat berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien yang berkaitan dengan kondisi kegawatan kasus di ruang tersebut, dan kebutuhan akan sarana dan peralatan yang menunjang pelayanan (Yesi, 2010).

Perawat dalam menjalankan tugas dan profesinya rentan terhadap stress (Saam & Wahyuni, 2013). Stres pada perawat umumnya disebabkan oleh kekurangan staf, tuntutan kerja yang tinggi, dan konflik di tempat kerja (Lim, Msocsci, Bogossian, & Ahern, 2010). Perawat dalam melaksanakan pengabdianya 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 & Wahyuni, 2013).

Perawat pelaksana di IGD sangat rentan mengalami stres. Hal ini dikarenakan IGD merupakan unit penting dalam operasional suatu rumah sakit, yaitu sebagai pintu masuk bagi setiap pelayanan yang beroperasi selama 24 jam selain poliklinik umum dan spesialis yang hanya melayani pasien pada saat jam kerja. Tenaga keperawatan yang bekerja di IGD merupakan ujung tombak dalam

pelayanan keperawatan rumah sakit dan harus melayani semua kasus yang masuk ke rumah sakit (Fajrillah & Nurfitriani, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Healy dan Tyrrell (2011) di ruang IGD 3 rumah sakit di Irlandia menemukan bahwa dari 103 responden, 51% mengalami stres sering dan sangat sering di tempat kerja dan 37% mengalami stres sesekali. Hasil ini menyimpulkan bahwa 97% staf mengalami stres di tempat mereka bekerja yang menunjukkan bahwa perawatan darurat sangat menegangkan. Sementara, penelitian yang dilakukan Hooper et al. (2010) di Amerika menemukan bahwa dari 144 responden, lebih dari 80% perawat darurat memiliki tingkat *burnout* (kelelahan) sedang sampai tinggi dan 86% mengalami tingkat kelelahan yang tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sharma et al, (2015) di India menemukan bahwa dari 100 responden, 80% perawat tidak memiliki waktu istirahat di ruang IGD dimana 42% perawat mengalami stres sedang sampai berat. Fajrillah dan Nurfitriani (2016) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa dari 31 responden, sebanyak 54,8% perawat mengalami stres kerja tinggi di ruang IGD Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.

Stres dapat mempengaruhi fisik, emosi, intelektual, sosial, dan spiritual secara bersamaan pada seseorang secara keseluruhan (Fajrillah & Nurfitriani, 2016). Stres kerja dapat berdampak pada individu pekerja, baik secara fisiologis, psikologis dan perilaku. Stres yang dialami secara terus menerus dan tidak terkendali bisa menyebabkan terjadinya *burnout* yaitu kombinasi kelelahan secara fisik, psikis, dan emosi (Marchelia, 2014).

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. Seorang perawat yang mengalami stres dapat menyebabkan penurunan kinerja dalam memberikan pelayanan keperawatan dan akhirnya akan mendatangkan keluhan dari pasien (Hidayat, 2013). Penelitian Hidayat (2013) menyatakan bahwa dari 31 responden, sebanyak 58,5% mengalami stres kerja kategori sedang dan kinerja perawat termasuk dalam kategori cukup (50%). Dalam hasil penelitian ini didapatkan ada hubungan yang bermakna antara stres kerja dan kinerja perawat ($p=0,001$ dan $r=-0,831$).

Berbagai cara yang dilakukan perawat untuk mengatasi stres kerja, salah satunya adalah strategi koping. Hasil penelitian yang dilakukan Lambert dan Lambert (2008) ditemukan mayoritas strategi koping yang digunakan oleh perawat Cina, Jepang, Korea Selatan, Thailand, Amerika, Australia, dan New Zealand adalah *planful-problem solving*, *seeking sosial support*, *self-control*, dan *positive reappraisal*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fathi, Nasae, dan Thiangchanya (2010) ditemukan mayoritas strategi koping perawat Indonesia, khususnya di Medan berfokus pada emosi dan agama sebagai koping yang paling umum digunakan.

Hasil penelitian lain yang dilakukan Khasanah dan Irnawati (2015) menunjukkan bahwa dari 45 responden sebagian besar perawat ruang IGD rumah sakit di Kabupaten Pekalongan menggunakan strategi koping berfokus pada emosi sebanyak 57,8% dan strategi koping berfokus pada masalah sebanyak 42,2%. Lambert dan Lambert (2008) juga menemukan bahwa perbedaan

penggunaan strategi koping dapat dilatar belakangi oleh karakteristik perawat dan budaya lingkungan kerja perawat.

Rumah Sakit Syafira Pekanbaru merupakan rumah sakit tipe C. Hasil studi pendahuluan penulis dengan perawat yang bertugas di ruang IGD pada tanggal 23 Oktober 2017 diketahui bahwa jumlah perawat yang bertugas di IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru berjumlah 33 orang. Jumlah pasien per hari yang tidak sesuai dengan jumlah tenaga perawat pelaksana yang bertugas, jadwal shift yang melelahkan dan tuntutan pelayanan dengan mutu yang baik dari atasan menjadi beban tersendiri bagi para perawat pelaksana di IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Dari hasil observasi penulis, tampak 5 perawat pelaksana dalam melayani pasien kurang bersemangat, 3 orang perawat kurang ramah kepada pasien, kadang marah-marah dan tidak sabar menghadapi pasien.

Kasus stres kerja perawat sangat tidak diharapkan terjadi atau terus berkembang. Kinerja perawat melalui pelayanan kesehatan yang optimal harus terus dipertahankan melalui manajemen rumah sakit yang efektif dan pengelolaan sumber-sumber pemicu stres secara tepat pada pelaku-pelaku kerja di rumah sakit, khususnya perawat IGD yang memiliki jam terbang tinggi dalam pelaksanaan tugas yang kontinu dan sistematis. Berkaitan dengan uraian latar belakang di atas maka penting untuk dilakukan penelitian dengan judul “Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana dalam Melaksanakan Pelayanan Keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut “Apakah ada hubungan stres kerja dengan kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru“.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui adanya hubungan stres kerja dengan kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui gambaran stres kerja perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.
- 2) Untuk mengetahui gambaran kinerja perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.
- 3) Untuk mengetahui hubungan stres kerja dengan kinerja perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pihak RS Syafira Pekanbaru

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Rumah Sakit Syafira Pekanbaru untuk meningkatkan manajemen RS mengenai hubungan stres kerja dengan kinerja perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD).

1.4.2 Bagi Ilmu Pendidikan Keperawatan Manajemen

Diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dalam perkembangan Ilmu Manajemen Keperawatan bagi masa depan dan penelitian selanjutnya.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai sumber informasi bagi rekan mahasiswa STIKes Al-Insyirah Pekanbaru khususnya tentang bagaimana hubungan stres kerja dengan kinerja perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

1.4.4 Bagi Penulis

Untuk menambah pengalaman penelitian dan untuk mengetahui hubungan stres kerja dengan kinerja perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, sekaligus untuk menambah wawasan serta sebagai penerapan ilmu yang di dapat selama pendidikan, serta merupakan syarat dalam menyelesaikan studi S1 Keperawatan di STIKes Al-Insyirah Pekanbaru.