

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu industri jasa yang memiliki peran sangat penting di era globalisasi sekarang ini adalah layanan kesehatan.¹ Di setiap rumah sakit bertanggung jawab pada penerimaan jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan dengan nilai-nilai dan harapan dari penerima pelayanan jasa tersebut. Jasa layanan pasien di sebuah rumah sakit harus dilihat dari faktor yang mempengaruhi pada kualitas pelayanan, salah satunya faktor internal yaitu fasilitas dan sumber daya manusia.² Salah satu jasa layanan kesehatan yang berasal dari sumber daya manusia adalah perawat.²

Perawat adalah salah satu tenaga kesehatan yang sangat penting dan mempunyai kompetensi dan kinerja yang tinggi di rumah sakit untuk memberi pelayanan kesehatan serta sebagai tempat layanan kesehatan pertama atau ujung tombak pelayanan bagi masyarakat. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang sering berinteraksi dengan pasien. Profesi ini juga menghadapi permasalahan kesehatan pasien selama 24 jam yang salah satunya adalah memberikan pelayanan di ruang rawat inap.³

Pelayanan rawat inap adalah suatu pelayanan kesehatan yang ikut andil dalam kesembuhan pasien. Di ruang rawat inap, perawat memberikan pelayanan asuhan keperawatan secara bio-sosial-kultural dan spiritual yang komprehensif kepada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.⁴ 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. Pelayanan kesehatan yang berkelanjutan dan

sistematik serta peran dan tuntutan yang banyak menyebabkan munculnya kondisi yang dapat memicu terjadinya stres kerja pada perawat.⁵

Stres kerja adalah respon psikologis seseorang terhadap tekanan tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan yang dimiliki, baik tuntutan secara fisik maupun lingkungan dan situasi sosial yang mengganggu pelaksanaan tugas, yang muncul dari hubungan antar individu dengan pekerjaannya, serta dapat merubah fisik dan psikis yang normal, sehingga dinilai membahayakan dan tidak menyenangkan.⁵ Menurut Schultz⁶, menyatakan bahwa pekerjaan yang berhubungan dengan rumah sakit atau kesehatan sering terkena stres kerja yang tinggi yaitu perawat.

Kejadian stres kerja pada tenaga kesehatan khususnya perawat bervariasi pada setiap negara di dunia. Salah satunya Korea Selatan pada tahun 2017 stres kerja perawat mencapai 85,2%.⁸ Hal yang sama di tunjukkan pada Negara Berkembang salah satunya Indonesia di mana hasil survei yang dilakukan oleh PPNI pada tahun 2006 kejadian stres kerja mencapai 50,9%.⁹

Hasil penelitian Nanang dkk¹⁰, yang berjudul *Relationship Between Workload With Work Stress On Nurses In Intensive Installation Of Bangil General Hospital 2018*, mengungkapkan 29 orang perawat mengalami stres kerja pada tingkat sedang (72,5%), sedangkan 11 orang perawat mengalami stres kerja pada tingkat rendah (27,5%). Menurut Edris dkk¹¹, yang berjudul *Occupational Stress And Associated Risk Factor Among Nurses: A Cross-Sectional Study 2019*, mengungkapkan dari 2895 sampel rata-rata 78,4% mengalami stres pada tingkat berat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuli dan Putri¹², yang berjudul *Stres Kerja Perawat Dan Perilaku Caring Pada Pasien Di Rumah Sakit Banda Aceh 2019*, mengungkapkan 19 orang perawat mengalami stres kerja pada tingkat sedang (61,3%), sedangkan 12 perawat mengalami tingkat stres berat (38,7%). Menurut Nathania dkk¹³, yang berjudul *Stres Kerja Dengan Persepsi Perilaku Caring Pada Perawat 2020* menunjukkan 4 orang perawat mengalami stres pada tingkat ringan (11,8%), 27 orang

perawat mengalami stres kerja pada tingkat sedang (79,4%), 3 orang perawat mengalami stres pada tingkat berat (8,8%).

Sumber stres kerja perawat dapat disebabkan kurangnya pengalaman menghadapi peristiwa kematian dan sekarat, konflik dengan profesi kesehatan lain seperti dokter, tidak cukup persiapan dalam memenuhi kebutuhan pasien, permasalahan dengan teman kerja, permasalahan dengan atasan, beban kerja, ketidakjelasan pengobatan, permasalahan dengan pasien dan keluarga, dan diskriminasi. Dampak negatif dari meningkatnya stres kerja pada perawat berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan. Seseorang yang mengalami stres kerja menunjukkan respon emosional yang bersifat negatif.¹⁴

Respon emosional yang bersifat negatif menunjukkan seseorang yang mengalami stres mempunyai perilaku mudah marah, murung, gelisah, cemas dan kurang semangat dalam bekerja. Oleh karena itu ketika seorang perawat terkena stres maka kinerja dalam memberikan pelayanan keperawatan akan menurun yang pada akhirnya mendapatkan keluhan dari pasien. Beberapa respon emosional yang bersifat negatif dapat diatasi dengan meningkatkan kecerdasan emosional.¹⁵

Menurut Goleman¹⁶, kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan dalam mengendalikan emosi, menepatkan emosi pada posisi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati, pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati orang lain, dan mengetahui bagaimana cara mengatasi masalah sehingga mencapai sebuah keberhasilan. Penelitian kecerdasan emosional perama kali dilakukan oleh Salovey, Bedell, dan Mayer¹⁷, menyatakan bahwa seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu memahami dan mengendalikan emosi diri sendiri maupun orang lain, dan dapat memanfaatkan emosi dengan tepat.

Memiliki kecerdasan emosional dapat terhindar dari kerentanan terhadap penyakit salah satunya yaitu stres.¹⁸ Survei Gallup menemukan bahwa perawat merupakan salah satu profesi yang mengalami stres

tertinggi.¹⁹ Cristopher Willard, ahli psikolog klinis dari Tufts University mengatakan perawat mengalami stres karena sering bertemu dengan orang sakit dan tidak cukup mendapatkan dukungan positif.²⁰ Seorang perawat yang dapat mengelola emosi dengan baik menjadi sangat penting untuk menekan tingkat stres.²¹

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tayebeh dkk²², yang berjudul *The Relationship Between Emotional Intelligen And Job Strees Among Nurses In Shiraz, Iran*, mengatakan ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja pada perawat. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Elida Gultom²³, yang berjudul Hubungan Antara Kecerdasan Emosiona Dengan Stres Kerja Perawat Pada PT Nua Lima Medika Pekanbaru, mengungkapkan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat yang artinya semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin rendah stres kerja yang di alami oleh perawat. Sama halnya dengan yang di sampaikan oleh Yenni dan Yuliharsi²⁴, mengatakan perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang baik maka akan mengurangi tingkat stres yang dirasakan sehingga dampak pada kinerja perawat akan lebih maksimal, memiliki empati dan mampu berinteraksi dengan baik dalam memeberikan pelayanan kepada pasien.

Kecerdasan emosional sangat penting dikarenakan sebagai penentu pelayanan dalam lingkungan kerja perawat yang pastinya memiliki berbagai tantangan.²⁵ Lingkungan keperawatan memerlukan perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi sehingga perawat dapat memenuhi kebutuhan biologis, psikologis, sosiologi, dan spiritual pasien.²⁶ Kecerdasan emosional sudah selayaknya dimiliki oleh perawat karena pekerjaan mereka selalu berhubungan dengan manusia dan mengutamakan kepentingan serta kesejahteraan orang lain dikarenakan tugas utama mereka adalah mengatarkan pasien mencapai kesembuhan.²⁷

Rumah Sakit Dr. Bratanata Kota Jambi adalah rumah sakit tipe C dan merupakan rumah sakit pendidikan dan belum ada penelitian tentang

Kecerdasan Emosional dan stres kerja di rumah sakit tersebut. Setelah dilakukan pengambilan data awal di Rumah Sakit Dr. Bratanata Kota Jambi, peneliti memutuskan melakukan penelitian di ruangan akasia yang berjumlah 15 orang perawat, di ruangan cemara berjumlah 14 orang perawat dan ruangan cendana 17 orang perawat.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dari beberapa perawat mengatakan menjadi perawat harus selalu siap dan ramah pada pasien, namun mereka mengatakan tentang adanya sikap pasien yang berbeda-beda, ada pasien yang ramah, acuh atau judes. Mereka mengatakan untuk mengatasi pasien yang judes atau kurang ramah adalah dengan bersikap cuek ketika menangani pasien tersebut, tuntutan kerja yang harus totalitas juga membebani, sering kali mereka merasa mudah murah, cepat tersinggung, sering tidak napsu makan, malas melakukan pekerjaan. Mereka juga mengatakan ketika dihadapi dengan sikap keluarga yang terlalu berlebihan ketika memperingati saat melakukan tindakan seperti ketika menyuntik pasien itu membuat mereka tidak nyaman saat bekerja dan mejadi tekanan hal tersebut selalu dipendam sendiri sehingga ketika dihadapi dengan keluarga yang sama mereka merasa gelisah cemas dan jantung berdebar. Stres yang mereka alami bertambah ketika mereka hanya berkuat pada emosinya saja dan bukan solusi, dimana mereka mengaku kesulitan untuk mengelola emosinya.

Stres kerja yang berkepanjangan dapat berkontribusi pada kelelahan perawat, peningkatan tingkat putus kerja, dan penurunan kepuasan kerja. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mempengaruhi retensi perawat dan mengurangi ketersediaan dan kualitas tenaga perawat. Dengan memahami hubungan antara kecerdasan emosional dan stres kerja, strategi dapat dikembangkan untuk meningkatkan kecerdasan emosional perawat dan mengurangi stres kerja, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi retensi dan kualitas tenaga perawat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Stres Kerja

Perawat Di Ruang Rawat Inap Akasia, Cemara, dan Cendana Rumah Sakit Dr. Bratanata Kota Jambi”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada “Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Stres Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Akasia, Cemara, dan Cendana Rumah Sakit Dr. Bratanata Kota Jambi”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Diketahui hubungan kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat di Ruang Rawat Inap Akasia, Cemara, dan Cendana Rumah Sakit Dr. Bratanata Kota Jambi.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketahui gambaran kecerdasan emosiona pada perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Bratanata Kota Jambi.
2. Diketahui gambaran stres kerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Bratanata Kota Jambi.
3. Diketahui hubungan kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat di Ruang Rawat Inap Akasia, Cemara, dan Cendana Rumah Sakit Dr. Bratanata Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Dr. Bratanata

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi tenaga keperawatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dan dapat digunakan sebagai dasar penilaian kecerdasan emosional dan stres kerja perawat.

1.4.2 Bagi Instansi Pendidikan Keperawatan Universitas Jambi

Penelitian ini diharapkan sebagai sumber referensi dan informasi serta acuan dalam pengembangan ilmu keperawatan jiwa mengenai hubungan kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat.

1.4.3 Bagi Perawat

Diharapkan penelitian ini dapat memberi informasi kepada perawat dalam meningkatkan kecerdasan emosional agar stres yang dialami perawat menurun.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam melaksanakan penelitian lanjutan khususnya terkait kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat.