

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman globalisasi seperti sekarang ini, kemajuan ilmu pengetahuan sangat melaju cepat dan fenomena yang tidak bisa dihindari juga ialah seperti inovasi di sektor kesehatan. Namun, dengan ilmu pengetahuan yang berkembang dengan cepat, maka penyakit yang dihadapi juga semakin rumit dan hal ini membuat rumah sakit harus dapat memberikan layanan dengan prima dan optimal<sup>1</sup>. Rumah Sakit adalah alat utama dalam memberikan bantuan medis yang memiliki tugas vital untuk kesejahteraan publik, oleh karena itu Rumah Sakit memiliki tanggung jawab agar dapat menghadirkan suatu bantuan yang optimal untuk masyarakat yang menginginkan bantuan medis dengan pertimbangan salah satu faktor yang menyajikan bantuan medis adalah tenaga medis yang ahli yang mana salah satunya adalah praktisi medis<sup>2</sup>.

Perawat adalah salah satu petugas medis yang memberi pelayanan di untuk memberi pengobatan kepada pasien dan mendukung kesejahteraan pasien, perawat harus kompeten dan memiliki hak dalam tindakan medis berdasarkan pengetahuan yang dimiliki dan diperoleh selama proses pendidikannya. Perawat menjadi anggota tim yang selalu hadir di setiap fasilitas kesehatan yang sudah semestinya bertanggung jawab terhadap kesehatan pasien baik itu pada pelayanan rawat inap, rawat jalan ataupun pelayanan darurat<sup>1</sup>. Karenanya pada dasarnya rumah sakit dan perawat adalah bagian sistem yang tidak dapat dipisahkan dari keterkaitan erat dengan segmen sistem lain yang ada di fasilitas medis, karena bantuan medis memegang posisi krusial dalam penentuan pelayanan berhasil secara menyeluruh<sup>3</sup>.

Satu elemen yang mendukung keyakinan di atas ialah realitas yang bisa ditemui di setiap departemen pelayanan kesehatan rumah sakit, di mana tim medis dipandu selama 24 jam siaga dalam pemberian layanan kepada pasien. Dengan ketatnya persaingan di industri pelayanan kesehatan, persaingan antar fasilitas medis juga semakin sengit untuk memenangkan pasar yang semakin terbuka dan

dalam menjalankan tanggung jawabnya, perawat rentan mengalami tekanan. Seorang perawat diharuskan untuk selalu menunjukkan profesionalisme dan kualitas tinggi dalam pemberian pelayanan pada pasien. Semakin beban kerja meningkat, hal ini menimbulkan stress karena perawat dihadapkan pada beragam masalah dan keluhan pasien yang beragam, belum lagi dinamika hubungan kerja dengan kolega dan atasan yang mungkin tidak selalu harmonis, ditambah dengan target tugas yang harus dipenuhi<sup>4</sup>.

Dampak stres kerja yang dirasakan oleh tenaga kerja di lingkungan pekerjaan bisa menghasilkan transformasi pada individu yang merasakan tekanan tersebut. Transformasi ini seringkali mencakup peningkatan kapasitas kerja, frekuensi keterlambatan masuk kerja, absensi, kesulitan dalam berinteraksi sosial, kekhawatiran mengenai kesalahan yang terjadi, masalah kulit, dan masalah pernapasan<sup>5</sup>.

Stres ini muncul ketika terdapat desakan dari seseorang yang dianggap menantang, menekan, atau membebani bagi kemampuan adaptasi individu. Dampak stres ini mencakup penurunan produktivitas dan dapat mengganggu pelaksanaan pelayanan kesehatan oleh perawat. Stres juga adalah respons umum tubuh terhadap berbagai tuntutan atau beban yang diterimanya. Arti dari beban pekerjaan di sini adalah kumpulan kegiatan yang wajib terselesaikan pada unit organisasi pada rentang waktu tertentu. Tugas-tugas yang diemban oleh perawat sangat beragam, dilakukan secara teratur atau berdasarkan jadwal tertentu (seperti memberikan perawatan, mengevaluasi, mengukur hasil, dan mendokumentasikan), yang berdampak pada penurunan kinerja perawat<sup>4</sup>.

Stres pekerjaan ini dibahas dalam riset Maisury pada tahun 2021 dalam penelitiannya terhadap 644 responden petugas perawatan di 8 gugus kepulauan di Indonesia. Hasilnya menunjukkan 55% (354 individu) mengalami tegangan pekerjaan, dan data keseluruhan menunjukkan bahwa tingkat kejadian tegangan pekerjaan sangat tinggi secara internasional<sup>6</sup>. Disamping itu, di suatu wilayah yang terdapat di Indonesia, yaitu Provinsi Jambi, ada penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sekitar 38,7% pekerjaan stres perawat di RSJD Provinsi Jambi disebabkan oleh persepsi tempat kerja dan tugas kerja. Bila ditinjau dari usia,

1,3% perawat berusia 28-32 tahun dan 38-42 tahun mengalami stres kerja tinggi, sedangkan di atas 42 tahun, tingkat stres kerja level sedang atau rendah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seiring bertambahnya usia, skill individu dalam mengelola stres atau coping stres juga meningkat<sup>7</sup>.

Stres umumnya muncul saat ada desakan yang dianggap menantang, memaksa, atau memberatkan dari adaptabilitas individu. Konsekuensi dari tekanan ini mencakup penurunan produktivitas kinerja dan bisa mengganggu perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Tekanan juga adalah bentuk respons tubuh yang umum terhadap berbagai tuntutan atau beban yang dihadapi. Arti dari tanggungan kerja di sini adalah serangkaian kegiatan terselesaikan oleh unit organisasi dengan periode waktu. Ini termasuk tekanan waktu yang berkaitan dengan tugas-tugas yang harus dilakukan dengan cepat dan dalam batas waktu yang sangat terbatas. Tugas-tugas yang diemban oleh staf perawat sangat beragam, yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang tetap atau frekuensinya (seperti pemberian perawatan, mengevaluasi, pengukuran hasil, pendokumentasian), dan ini mempengaruhi kinerja perawat yang menurun<sup>4</sup>.

Stres kerja adalah salah satu aspek yang akan memengaruhi produktivitas perawat di dalam suatu fasilitas medis. Menurut penelitian oleh Danang (2012), tekanan yang dirasakan oleh karyawan akibat lingkungan kerja mereka dapat memberi pengaruh kinerja dan kepuasan mereka dalam bekerja. Jika kinerja karyawan tidak mencapai harapan, tingkat absensi dan ketidakhadiran yang tinggi menunjukkan adanya masalah yang perlu diatasi terkait dengan karyawan, sehingga berdampak pada menurunnya produktivitas perusahaan. Penurunan kinerja, salah satunya, mungkin disebabkan oleh tekanan yang dialami oleh karyawan, sesuai dengan temuan Mangkunegara (2013).

Studi yang dilakukan oleh Nurcahyani, dkk (2016) mengenai kaitan antara tingkat tekanan kerja dengan performa perawat menghasilkan temuan bahwa tekanan kerja memengaruhi prestasi perawat. Semakin rendah tingkat tekanan kerja perawat, semakin baik pula performa mereka dalam memberikan perawatan medis. Ini sangat wajar, karena performa individu di lingkungan kerja tertentu pasti terpengaruh oleh kenyamanan lingkungan kerja yang mendukung dan

kondusif, yang memungkinkan mereka bekerja dengan efisien. Faktor ini dipicu oleh pekerjaan dan berdampak pada hasil kerja perawat dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standard perawatan medis. Disadari bahwa tiap pekerjaan memiliki tingkat tantangan serta kesulitan yang unik<sup>8</sup>.

Kajian terkait dampak stress kerja dan produktivitas perawat juga ditemukan dalam riset yang dilakukan oleh Masruro dan Musoli (2022). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial dan bersama-sama, tekanan kerja berhubungan secara signifikan dengan kinerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Ini berarti, jika tekanan kerja tinggi, maka kinerja perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung tetap rendah. Sebaliknya, jika tekanan kerja rendah, maka kinerja perawat dapat meningkat<sup>9</sup>.

Disamping stress kerja, lingkungan kerja juga adalah salah satu faktor krusial bagi pekerja dalam menyelesaikan tugasnya. Lingkungan kerja melibatkan segala hal di sekitar individu yang bisa mempengaruhi cara mereka melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Ada dua jenis suasana kerja: lingkungan kerja fisik dan suasana kerja non-fisik. Lingkungan kerja fisik mencakup semua elemen fisik di sekitar lokasi kerja yang mungkin memengaruhi pekerja, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sementara itu, suasana kerja non-fisik merujuk pada kondisi yang berkaitan dengan interaksi sosial di tempat kerja, termasuk korelasi sesama pekerja dan hubungan antara pekerja dengan atasan<sup>10</sup>.

Lingkungan kerja berkorelasi pada tinggi rendahnya kepuasan karyawan, apabila lingkungan kerjanya positif, hasilnya memberi dampak positif pula terhadap produktivitas pekerja, begitu juga sebaliknya. Kemajuan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor di sekitar tempat kerja. Sejauh mana tujuan perusahaan tercapai dapat diukur dari sejauh mana perusahaan terpenuhi tuntutan lingkungannya. Bila kebutuhan lingkungan kerja terpenuhi dengan baik, maka ini akan menciptakan kepuasan kerja, yang akhirnya akan berdampak positif pada produktivitas karyawan. Jika pekerja merasa nyaman di lingkungan tempatnya bekerja, mereka akan merasa betah di sana dan akan beraktivitas dengan efektif, sehingga waktu kerja yang dihabiskan akan lebih produktif dan akhirnya akan meningkatkan produktivitas mereka<sup>9</sup>.

Lingkungan kerja yang mendukung dan positif juga akan menciptakan atmosfer menyenangkan serta aman bagi pekerja guna melaksanakan tugasnya dengan optimal dan efisien. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak mendukung dan buruk akan mengganggu pekerja, membuat mereka merasa tidak nyaman dan kurang termotivasi untuk bekerja karena ruang kerja yang tidak menyenangkan, dampaknya juga akan dirasakan oleh rekan kerja lainnya yang berada di area kerja yang sama.

Jika elemen-elemen ini diterapkan dalam lingkungan suatu lembaga atau korporasi, akan membawa dampak positif pada peningkatan produktivitas karyawan. Satu dari banyak faktor yang memengaruhi kesuksesan suatu perusahaan atau entitas adalah performa para pekerja. Kinerja merujuk pada hasil yang tercapai oleh individu atau kelompok di dalam sebuah organisasi, baik itu dalam skala kuantitatif maupun kualitatif. Hasil ini sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab individu, dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah, tanpa melanggar hukum, dan selaras dengan standar moral atau etika<sup>11</sup>.

Studi Masruro dan Musoli (2022) mengenai korelasi antara lingkungan kerja dan performa perawat menghasilkan temuan bahwa sebagian dan bersamaan, lingkungan kerja berkaitan secara signifikan dengan performa perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung. Ini mengindikasikan bahwa ketika lingkungan kerja kondusif atau bagus, performa juga akan optimal. Kondisi lingkungan kerja memegang peran kunci dalam meningkatkan produktivitas para pekerja<sup>9</sup>.

Penelitian terkait lingkungan kerja dan stres kerja yang dilakukan oleh Yuniraya dan Hendrawan (2020) mendapatkan hasil bahwa terdapat korelasi antara lingkungan kerja dan stres kerja dengan kinerja perawat. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji statistik hubungan stres kerja dan kinerja dan ada hubungan lingkungan kerja dengan kinerja. Sehingga dikatakan bahwa lingkungan kerja dan stres kerja berkorelasi dengan kinerja perawat.<sup>12</sup>

Penelitian selanjutnya terkait hubungan stres kerja dan lingkungan kerja yang dilakukan oleh Suherman, dkk (2022). Hasil penelitian menyatakan bahwa

stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat. Hasil tersebut didapatkan dari nilai p-value kedua variabel yang lebih besar dari 0.05.(Suherman, Wibowo and Anggraini, 2022). Stres kerja dan lingkungan kerja adalah faktor yang berhubungan terhadap kinerja seorang perawat. Lingkungan kerja yang tidak baik dan kondisi kerja yang memberikan tekanan psikologis sehingga, stres kerja timbul akan memengaruhi seseorang perawat untuk dapat mengalami stres.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis angkat adalah terakit karakteristik tempat yakni Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung , sedangkan penulis mengambil Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dan tujuan dari penelitian yang diangkat dimana penelitian ini mengambil kesesuaian karakteristik subjek untuk melihat pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja non fisik , sedangkan penelitian terdahulu untuk melihat pengaruh lingkungan kerja pada aspek psikologis.

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi adalah salah satu Unit Pelayanan Daerah Pemerintah Umum Jambi yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Provinsi No. 14 tahun 2002 mengenai Struktur Organisasi dan Tata Kerja Fasilitas Kesehatan Jiwa Daerah Provinsi Jambi, kemudian disesuaikan dengan Undang-Undang Daerah No. 15 tahun 2008. Pusat pelayanan kesehatan jiwa Provinsi Jambi memiliki 233 staf medis. Sampai sekarang, segala ruang perawatan di Pusat Kesehatan Jiwa Daerah Provinsi Jambi sudah menerapkan Sistem Pengelolaan Keperawatan dan Pelayanan (SP2KP) sejak tahun 2010. SP2KP diimplementasikan adalah SP2KP level 1. Bagi yang sudah mengikuti peningkatan, contohnya staf medis tingkat D3 keperawatan, posisinya tetap dalam ruangan dan kepala kelompoknya harus memiliki pendidikan S1 Keperawatan. Rata-rata kunjungan pasien ke Pusat Kesehatan Jiwa Provinsi Jambi sejak tahun 2018 adalah 112 kunjungan setiap hari, yang mana mereka adalah pasien rawat jalan<sup>14</sup>. Adapun jumlah pasien rawat inap di RSJD Provinsi Jambi tahun 2018 sejumlah 7.440 jiwa.<sup>15</sup>

Tabel 1.1.Evaluasi Prestasi Pada Unit Pelayanan RSJD Tahun 2022

Penilaian	Target Pencapaian	Ketidakcapaian Target
Tepat waktu (2,54%)	3%	0,6%
Kecepatan Pelayanan (2%)	4%	2%
Kode Etik Pelaksanaan Pelayanan (2,70%)	3%	0,3 %

Hasil penilaian evaluasi prestasi pada unit pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi pada tahun 2022 menunjukkan bahwa dalam bagian responsif pelaksanaan layanan, responsivitas dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu mendapatkan penilaian sebesar 2,54 dari target pencapaian 3%, menunjukkan ketidakcapaian sebesar 0,6%. Kecepatan pelayanan oleh petugas mendapatkan penilaian sebesar 2% dari target pencapaian 4%. Dalam penilaian kode etik pelaksana pelayanan, hasilnya mencapai 2,70% dari target pencapaian 3%, menunjukkan ketidakcapaian sebesar 0,3%. Penghargaan memiliki bobot penilaian sebesar 2%, namun hasil evaluasi menunjukkan hanya mencapai 0,00. Dalam Laporan Kinerja Fasilitas Kesehatan Jiwa Daerah Provinsi Jambi tahun 2022, analisis kondisi internal menyebutkan bahwa koordinasi dan kerjasama di setiap unit, mulai dari level atas hingga terbawa belum optimal.

Tabel 1.2 Pembagian Shift Kerja Perawat RS.Jiwa Jambi

Pembagian Shift Kerja	Jam
Shift 1	08.00-14.00
Shift 2	14.00-20.00
Shift 3	20.00-08.00

Sumber : Diolah Peneliti 2023

Selain data sekunder yang dikumpulkan oleh penulis, adapun yang menjadi data primer di awal penelitian ini adalah observasi awal yang dilakukan dengan metode wawancara yang mana diperoleh hasil bahwa pembagian jam kerja yang dilakukan menurut 3 perawat yang ada di RSJ Provinsi Jambi sudah cukup, tidak melampaui kapasitas, akan tetapi memang beban kerja yang dihadapkan cukup berat dan beresiko dikarenakan harus berhadapan dengan

pasien yang special dalam mentalnya, terutama bagi pasien yang baru masuk di ruangan alfa. Kemudian, 2 diantara 3 perawat juga menyebutkan bahwa sempat terjadi beberapa konflik di lingkungan kerja seperti pasien yang tiba-tiba tatum dan dengan kondisi yang memang sedang sendiri, terkadang menimbulkan kesalahpahaman antara rekan yang satu dengan rekan lainnya dan hal ini terkadang membuat kerja perawat juga merasa terganggu dan tidak nyaman dalam melakukan pengobatan dan pelayanan kepada pasien.

Perawat di Rumah Sakit Jiwa (RSJ) rentan terhadap stres kerja karena mereka menghadapi karakteristik pasien yang kompleks, seperti gangguan mental yang serius, dan harus memberikan perawatan khusus. Beban kerja yang tinggi, termasuk tuntutan kerja yang kompleks dan jumlah pasien yang banyak, juga menjadi faktor yang menyebabkan perawat di RSJ merasa kewalahan. Kurangnya dukungan dan sumber daya yang memadai, serta kompleksitas etika dalam pengambilan keputusan, juga berperan dalam meningkatkan tingkat stres kerja pada perawat di RSJ. Semua faktor ini berkontribusi pada tingginya tingkat stres kerja yang dialami oleh perawat di RSJ.

Dari keterangan tersebut, penting untuk memeriksa performa perawat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada pasien, dengan memperhatikan baik beban kerja maupun lingkungan kerja. Keperawatan merupakan elemen kunci dari proses penyediaan layanan kesehatan, yang merupakan faktor vital dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan dari kinerja perawat. Dalam konteks ini, kinerja perawat merujuk pada intervensi yang dilakukan oleh perawat di sebuah lembaga, yang selaras dengan kewenangan dan tanggung jawab tiap individu. Kinerja yang optimal tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna jasa, tetapi juga meningkatkan standar layanan keperawatan, yang pada gilirannya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit harus diiringi dengan usaha peningkatan kualitas pelayanan keperawatan<sup>16</sup>. Berdasarkan urgensi dari stres kerja dan lingkungan kerja diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian terkait “ Pengaruh Stres Kerja Dan

Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJ) Provinsi Jambi Tahun 2023 ”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebanyak 38,7% stres kerja perawat yang bekerja di RSJ Jambi berkontribusikan oleh persepsi lingkungan kerja dan beban kerja yang berasal dari lingkungan kerja. Begitupula dengan cakupan dari kinerja belum tercapai secara maksimal di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJ) di Provinsi Jambi Tahun 2023. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan antara stress kerja dan lingkungan kerja baik secara parsial ataupun simutan dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJ) Provinsi Jambi?”

### **1.3 Tujuan**

#### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui pengaruh dari stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJ) Provinsi Jambi Tahun 2023

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Menguji pengaruh stres kerja secara parsial terhadap kinerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJ) di Provinsi Jambi Tahun 2023.
- b. Menguji pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJ) Provinsi Jambi Tahun 2023.
- c. Menguji pengaruh lingkungan kerja dan stress kerja secara simutan terhadap kinerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJ) Provinsi Jambi Tahun 2023.

## **1.4 Manfaat**

### **1. Manfaat Bagi Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJ) Provinsi Jambi**

Memberikan pemberitahuan sekaligus menyajikan alternatif terkait kondisi stres kerja dan lingkungan kerja yang dihadapi oleh perawat, sehingga informasi ini dapat dijadikan sebagai panduan dalam upaya peningkatan prestasi perawat. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki standar pelayanan kesehatan yang sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan, dengan tujuan meningkatkan serta mempertahankan mutu pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Daerah (Rumah Sakit Jiwa Daerah) Provinsi Jambi.

### **2. Manfaat Bagi Perawat**

Sebagai input, ini penting agar kerjasama terjalin dalam mengelola stres pekerjaan dan isu-isu lingkungan kerja. Dengan begitu, pengalaman bekerja menjadi lebih memuaskan dan pelayanan yang diberikan semakin unggul. Semua ini adalah bagian dari usaha mencapai sasaran tingkat kesehatan masyarakat yang seoptimal mungkin.

### **3. Manfaat Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Riset ini diinginkan dapat menambahkan data dan menjadi acuan atau sumber referensi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis secara keseluruhan, mengenai tindakan kelelahan kerja dan situasi tempat kerja bagi perawat.

### **4. Manfaat Bagi Penulis**

Kajian ini adalah proyek akhir kuliah, yang merupakan prasyarat penting untuk kelulusan mahasiswa yang dianggap mahir ketika telah berhasil menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini juga berguna bagi peneliti, terutama untuk memperkaya pengalaman dan pemahaman mereka mengenai tekanan kerja dan situasi lingkungan kerja yang kompleks.