

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Perawat

2.1.1 Definisi Perawat

Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK. 02.02/MENKES/148/1/2010 pada pasal 1, Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut *International Council of Nurse (ICN)* menjelaskan bahwa perawat adalah seseorang yang telah menyelesaikan program Pendidikan keperawatan, berwenang di Negara bersangkutan untuk memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit serta pelayanan terhadap pasien.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perawat adalah tenaga profesional yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan dalam melaksanakan dan memberikan perawatan kepada pasien yang mengalami masalah kesehatan.

2.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab Perawat

1. Tugas Perawat

Menurut UU No. 38 Tahun 2014 tentang keperawatan pasal 29, perawat bertugas sebagai:

a. Pemberi Asuhan Keperawatan

Perawat melakukan kegiatan yang ditujukan pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia untuk pencapaian derajat kesehatan yang optimal dengan menggunakan proses keperawatan dan melibatkan pasien/klien sebagai mitra kerja dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelayanan keperawatan.

b. Penyuluh dan Konselor Bagi Klien

Perawat melakukan kegiatan membimbing dan mendidik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan klien tentang kebiasaan hidup sehat, gejala penyakit, tindakan yang diberikan, mengatasi tekanan atau masalah psikososial klien, serta memberikan dukungan emosional dan intelektual sesuai kondisi klien sehingga terjadi perubahan perilaku sehat dari klien untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatannya.

c. Pengelola Pelayanan Keperawatan

Perawat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam menyelenggarakan praktik keperawatan. Lingkup pengelolaan

mencakup pengelolaan terhadap kasus, unit ruang rawat dan institusi pemberi pelayanan keperawatan.

d. Peneliti Keperawatan

Perawat melakukan kegiatan dalam mengembangkan ilmu dan teknologi keperawatan, mengidentifikasi terhadap fenomena yang terjadi di masyarakat yang dapat berpengaruh pada penurunan kesehatan bahkan mengancam kesehatan dengan cara mencari fakta/bukti baru secara empiris untuk diaplikasikan dalam praktik keperawatan serta untuk memperdalam dan memperluas ilmu keperawatan.

e. Pelaksana Tugas Berdasarkan Pelimpahan Wewenang

Perawat profesi atau vokasi terlatih melaksanakan tindakan medis berdasarkan pelimpahan tugas secara tertulis dari tenaga medis baik secara delegatif maupun mandat sesuai kompetensi yang dimiliki perawat.

f. Pelaksana Tugas Dalam Keadaan Keterbatasan Tertentu

Perawat melaksanakan tugas dengan pertimbangan keterbatasan kondisi geografis dan atau keterbatasan sumber daya tenaga yaitu tidak adanya tenaga medis dan atau tenaga kefarmasian di suatu wilayah tempat perawat bertugas dengan memperhatikan kompetensi perawat.

2. Tanggung Jawab Perawat

Menurut pasal 28 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Praktik Keperawatan tanggung jawab perawat sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab utama terhadap Tuhan
- b. Tanggung jawab terhadap klien dan masyarakat
- c. Tanggung jawab terhadap rekan sejawat dan atasan.

Profesi keperawatan adalah profesi yang sangat identic dengan sikap *caring*. Profesi perawat memiliki fungsi yang tinggi terhadap kesehatan fisik, mental, *spiritual* pasiennya (Potter et al., 2016). Perawat memberikan asuhan keperawatan yang tidak hanya aman, efektif, tetapi juga memelihara kesehatan dan kesejahteraan hidup, sehingga perawat harus dapat mencapai keseimbangan antara kehidupan profesional dan pribadi mereka. Perawat harus memiliki waktu untuk merenungkan kesehatan fisik, kesehatan mental, sosial serta *spiritual* yang akan mempengaruhi pemenuhan asuhan keperawatan terhadap pasien. Ketika perawat sehat secara fisik, mental, sosial dan *spiritual*, akan menyebabkan tingginya kualitas kerja mereka dan bermanfaat untuk orang lain serta menerima setiap situasi dan keterbatasan.

2.2 Stress Kerja

2.2.1. Pengertian Stres Kerja

Stres di tempat kerja adalah sebuah masalah kritis yang makin bertambah bagi para pekerja, majikan, dan masyarakat. Stres di tempat kerja merupakan perhatian yang tumbuh pada keadaan ekonomi sekarang, di mana para karyawan menemui kondisi-kondisi kelebihan kerja, ketidaknyamanan kerja, tingkat kepuasan kerja yang rendah, ketiadaan otonomi. Stres di tempat kerja telah terbukti mengakibatkan pengaruh yang merusak kesehatan dan kesejahteraan karyawan, seperti halnya berpengaruh negatif terhadap produktivitas dan keuntungan di tempat kerja (Hamali, 2016)

Stres dalam perspektif islam adalah gejala penyakit terbesar di abad modern. Dengan demikian, kesempatan peneliti psikologi kesehatan islam berkaitan dengan masalah ini sangat terbuka lebar. Ajaran islam memberikan banyak cara untuk mengatasi konflik psikologis, keduakaan, kemarahan, atau ketakutan yang dapat menjadi dasar penelitian dalam mengatasi stres (Hasan, 2008)

Teori penilaian kognitif tentang stres menyatakan bahwa stres timbul sebagai reaksi subjektif setelah seseorang melakukan perbandingan antarimplikasi negatif dari kejadian yang menegangkan dengan kemampuan atau sumber daya yang memadai untuk mengatasi kejadian tersebut. Dalam teori ini, stres terjadi karena seseorang memandang besar akibat dari kejadian yang menegangkan ini, dan ia

tidak memiliki kemampuan untuk mengatasinya (Hasan, 2008).

2.2.2. Penyebab Stres

Empat sumber-sumber stres utama yang potensial adalah kehidupan pribadi seseorang, tanggung jawab tugas, keanggotaan dalam kelompok kerja dan organisasi, dan hubungan kehidupan kerja. Stresor adalah penyebab stres, yaitu apa saja kondisi lingkungan tempat tuntutan fisik dan emosional pada seseorang. Stresor yang berhubungan dengan pekerjaan terbagi menjadi empat tipe, yaitu :

1. Lingkungan fisik, seperti suasana bising, penerangan lampu yang kurang baik, rancangan ruang kantor yang buruk, ketiadaan privasi, dan kualitas udara yang buruk.
2. Stres karena peran atau tugas, yaitu karyawan mengalami kesulitan memahami apa yang menjadi tugasnya dan peran yang dimainkan terlalu berat.
3. Penyebab stres antar pribadi, berupa perbedaan karakter, kepribadian, latar belakang, dan persepsi karena adanya kompetisi untuk mencapai target kerja.
4. Organisasi, adanya pengurangan karyawan merupakan kebijakan perusahaan yang berpotensi memunculkan stres.

Stresor yang bukan bersumber dari pekerjaan terdiri dari :

1. *Time based conflict*, yaitu tantangan untuk menyeimbangkan tuntutan waktu untuk pekerjaan dengan aktivitas keluarga dan aktivitas bukan pekerjaan lainnya.

2. *Strain based conflict*, terjadi ketika stres dari satu sumber meluap melebihi kemampuan yang dimiliki orang tersebut.
3. *Role behavior conflict*, peran ganda karyawan antara di tempat kerja maupun di lingkungan tempat tinggalnya dengan tuntutan membangun harmoni antara keduanya (Hamali, 2016).

Stres dapat timbul karena seseorang menghadapi situasi yang menegangkan berulang-ulang, baik karena sesuatu yang sudah diperhitungkan (stres kronik) atau berupa kejadian sehari-hari yang tak terduga (keruwetan hidup), dimana seseorang tidak memiliki penyesuaian diri yang dibutuhkan. Islam mengajarkan bahwa kehidupan seseorang telah diatur takdirnya. Umat Islam wajib beriman pada nasib (qada) dan ketentuannya (qadar). Meskipun wajib berusaha, manusia tidak dapat melakukan kontrol terhadap hal tersebut. Seseorang harus mampu menerima kenyataan dengan jujur dan ikhlas. Dalam hal ini, stres dapat timbul karena seseorang tidak mampu menerima kebenaran atau kenyataan (Hasan, 2008).

2.2.3. Gejala stres di tempat kerja

Menurut Terry Beehr dan Newman, gejala dan tanda stress dibagi menjadi 3 gejala yakni: gejala fisik, gejala psikologis, dan perilaku.

1. Gejala Fisik

Gejala fisik ditandai dengan meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, meningkatnya sekresi adrenalin dan non adrenalin, gangguan lambung, mudah terluka, kematian, mudah lelah secara fisik,

gangguan pernapasan, sering berkeringat, gangguan kulit, kepala pusing, migraine, kanker, ketegangan otot dan sulit tidur.

2. Gejala Psikologi

Gejala psikologis biasanya ditandai dengan kecemasan, ketegangan, bingung, marah, sensitif, memendam perasaan, komunikasi tidak efektif, menurunnya fungsi intelektual, mengurung diri, ketidakpuasan kerja, depresi, kebosanan, lelah mental, mengasingkan diri, kehilangan konsentrasi, kehilangan spontanitas dan kreativitas, kehilangan semangat hidup, dan menurunnya harga diri dan rasa percaya diri.

3. Gejala Perilaku

Gejala perilaku biasanya seperti menunda atau menghindari pekerjaan, penurunan prestasi dan produktifitas, minuman keras dan mabuk, perilaku sabotase, sering mangkir kerja, makan yang tidak normal, kehilangan nafsu makan, penurunan berat badan, ngebut di jalan, meningkatnya agresivitas dan kriminalitas, penurunan hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman serta kecenderungan bunuh diri (Saribu, 2012).

2.2.4. Cara Mengatasi Stres Kerja

Stres kerja dapat diatasi dengan tiga pola sebagai berikut :

1. Pola sehat, yaitu pola menghadapi stres yang terbaik dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga adanya stres tidak menimbulkan gangguan, tetapi menjadi lebih sehat dan

berkembang.

2. Pola harmonis, yaitu pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan kesibukan dan tantangan, dengan cara mengatur waktu secara teratur.
3. Pola patologis, yaitu pola menghadapi stres dengan berdampak pada berbagai gangguan fisik maupun sosial-psikologis.

Nilai – nilai agama dalam bentuk keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa merupakan fondasi yang paling utama, kecil kemungkinannya akan memperoleh dampak negatif dari stres kerja.

2.2.5. Tingkatan Stres

Menurut (Hamali, 2016) berdasarkan gejalanya, stres dibagi menjadi tiga tingkat yaitu :

1. Stres ringan

Stres ringan adalah stres yang dihadapi setiap orang secara teratur, seperti terlalu banyak tidur, kemacetan lalu lintas, kritikan dari atasan. Situasi seperti ini biasanya berlangsung beberapa menit atau jam. Stres ringan biasanya tidak disertai timbulnya gejala yaitu semangat meningkat, penglihatan tajam, namun cadangan energinya menurun, kemampuan menyelesaikan pelajaran meningkat, sering merasa letih tanpa sebab, kadang terdapat gangguan sistem seperti pencernaan, otot, perasaan tidak santai.

2. Stres sedang

Berlangsung lebih lama dari beberapa jam sampai beberapa hari. Situasi perselisihan yang tidak terselesaikan dengan rekan : anak yang sakit, atau ketidakhadiran yang lama dari anggota keluarga merupakan penyebab stres sedang. Ciri-cirinya yaitu sakit perut, mules, otot-otot terasa tegang, perasaan tegang, gangguan tidur, badan terasa ringan.

3. Stres berat

Adalah situasi kronis yang dapat berlangsung beberapa minggu sampai beberapa bulan, seperti perselisihan perkawinan terus-menerus, kesulitan finansial yang berkepanjangan, berpisah dengan keluarga, berpindah tempat tinggal, mempunyai penyakit kronis dan termasuk perubahan (fisik, psikologis, sosial) pada usia lanjut. Makin sering dan makin lama situasi stres, makin tinggi resiko kesehatan yang ditimbulkan. Stres yang berkepanjangan dapat mempengaruhi kemampuan untuk menyelesaikan tugas perkembangan. Ciri-cirinya yaitu sulit beraktivitas, gangguan hubungan sosial, sulit tidur, penurunan konsentrasi, takut tidak jelas, kelelahan meningkat, tidak mampu melakukan pekerjaan sederhana, gangguan sistem meningkat, perasaan takut meningkat.

2.2.6. Pendekatan stres kerja

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif. Manajemen stres lebih dari sekedar mengatasinya yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Pendekatan stres kerja dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

1. Pendekatan individual

Seorang karyawan dapat berusaha sendiri untuk mengurangi tingkat stresnya. Strategi yang bersifat individual yang cukup efektif adalah pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial.

2. Pendekatan organisasi

Penyebab-penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen, sehingga faktor-faktor itu dapat diubah. Strategi-strategi yang dapat digunakan oleh manajemen perusahaan untuk mengurangi stres karyawannya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, desain ulang pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasi, dan program kesejahteraan (Hamali, 2016).

2.3 Konsep Dasar Manajemen Keperawatan

2.3.1 Pengertian Manajemen Keperawatan

Manajemen secara etimologi, berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti “tangan”, dalam bahasa Prancis *management* yang berarti “seni melaksanakan dan mengatur”, sedangkan dalam bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang berarti “mengatur” (Effendi Usman, 2014). Pengaturan yang dilakukan melalui proses aktivitas dan diatur berdasarkan urutan dan fungsinya dinamakan manajemen. Maka manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan keinginan yang hendak dicapai atau yang diinginkan sebuah organisasi, baik bisnis, organisasi sosial, organisasi pemerintah dan sebagainya.

Secara istilah definisi manajemen dapat merujuk dari beberapa pendapat para ahli diantaranya, menurut G.R. Terry adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel mendefinisikan manajemen sebagai usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain, dengan demikian seorang manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, penggerakan

dan pengendalian (Sulekurniawan dan Saefullah, 2017).

Asmuji (2014), menyatakan manajemen keperawatan merupakan suatu proses menyelesaikan suatu pekerjaan melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dengan menggunakan sumber daya secara efektif, efisien, dan rasional dalam memberikan pelayanan bio-psiko-sosial-spiritual yang komprehensif pada individu, keluarga, dan masyarakat, baik yang sakit maupun yang sehat melalui proses keperawatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses kerja sama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan organisasi dengan melakukan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengkoordinasian dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Effendi Usman, 2014).

2.3.2 Unsur Dasar Manajemen

Unsur dasar manajemen terdiri dari 6 unsur yang disingkat dengan 6 M, yaitu *man*, *money*, *methods*, *materials*, *machines*, *market* (Erita, 2019). Adapun penjelasannya diantaranya:

1. Manusia (*Man*)

Man merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi- fungsi manajemen dalam oprasional suatu organisasi,

man merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Hal ini termasuk penempatan orang yang tepat, pembagian kerja, pengaturan jam kerja dan sebagainya. Dalam manajemen faktor *man* adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan.

2. Uang (*Money*)

Money merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, uang merupakan modal yang dipergunakan pelaksanaan program dan rencana yang telah ditetapkan, uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai, seperti pembelian alat-alat, pembelian bahan baku, pembayaran gaji dan lain sebagainya. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa besar uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dalam suatu organisasi.

3. Material

Material adalah bahan-bahan baku yang dibutuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang atau jasa. Dalam organisasi untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dibidangnya juga harus dapat menggunakan sebagai salah satu sarana. Bahan baku dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa bahan baku aktivitas produksi tidak akan mencapai hasil yang dikehendaki.

4. Mesin (*Machine*)

Machine adalah peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa. Mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Terutama pada penerapan teknologi mutakhir yang dapat meningkatkan kapasitas dalam proses produksi baik barang atau jasa.

5. Metode (*Methods*)

Methods adalah cara yang ditempuh teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan manajer dalam mewujudkan rencana operasional. Metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-

pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan aktivitas bisnis.

6. Pasar (*Market*)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dari hasil penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan produknya (Effendi Usman, 2014). Setiap unsur manajemen ini berkembang menjadi bidang manajemen yang lebih mendalam peranannya dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Bidang-bidang manajemen antara lain :

- a. Manajemen sumber daya manusia (unsur *man*).
- b. Manajemen permodalan/pembelanjaan (unsur *money*).
- c. Manajemen akuntansi biaya (unsur *materials*).
- d. Manajemen produksi (unsur *machines*)
- e. Manajemen pemasaran (unsur *market*).
- f. *Methods* adalah cara/sistem yang dipergunakan dalam setiap bidang manajemen untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna setiap unsur manajemen.

2.3.3 Fungsi Manajemen Keperawatan

Proses dalam sebuah manajemen dan juga fungsi tugas tujuandimana pelayanan keperawatan akan berjalan optimal dan tingkat kepuasan pasien akan terpenuhi dengan baik. Dalam

pelaksanaan asuhan keperawatan, maka proses manajemen keperawatan adalah salah satu pokok hal yang mempengaruhi semua proses keperawatan, tindakan keperawatan dan segala hal yang berkaitan dengan keperawatan juga tidak terlepas dari hal ini juga.

1. Perencanaan (*Planning*)

- a. Gambaran apa yang akan dicapai
- b. Persiapan pencapaian tujuan
- c. Rumusan suatu persoalan untuk dicapai
- d. Persiapan tindakan-tindakan

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Suatu langkah untuk menetapkan, menggolongkan dan mengatur berbagai macam kegiatan yang sudah direncanakan dan menentukan apa tugas pekerjaannya, macam, jenis, unit kerja, alat-alat, keuangan dan fasilitas.

3. Pengarahan (*Actuating*)

Usaha atau tindakan dari pimpinan dalam rangka menimbulkan kemauan dan membuat bawahan atau pekerjaannya sehingga dengan sadar menjalankan tugasnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tujuan fungsi pelaksanaan dan pembimbingan, yaitu :

- a. Menciptakan kerjasama yang lebih efisien
- b. Mengembangkan kemampuan dan keterampilan staf.
- c. Menumbuhkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan.

- d. Mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi prestasi kerja staf.
- e. Membuat organisasi berkembang secara dinamis (Winarti et al, 2012).

2.3.4 Analisis SWOT

SWOT merupakan akronim untuk kata-kata *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses*, (kelemahan), *Oportunities*, (peluang) dan *Threats* (ancaman). Analisis SWOT merupakan teknik historis yang terkenal dimana manajer menciptakan gambaran umum secara tepat mengenai situasi strategi organisasi. Analisis ini didasarkan pada asumsi bahwa strategi yang efektif diturunkan dari kesesuaian yang baik antara sumber daya internal organisasi (kekuatan dan kelemahan) dengan situasi eksternalnya (peluang dan ancaman). Kesesuaian yang baik akan memaksimalkan kekuatan dan peluang organisasi serta meminimalkan kelemahan dan ancaman.

Analisis SWOT merupakan instrumen yang ampuh dalam melakukan analisis strategik, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu strategi perusahaan untuk memaksimalkan peranan kekuatan dan pemanfaatan peluang sehingga sekaligus berperan sebagai alat untuk meminimalisir kelemahan yang terdapat dalam tubuh organisasi dan menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi. Jika peran penentu strategi perusahaan mampu melakukan kedua hal tersebut

dengan tepat, biasanya upaya untuk memilih dan menentukan strategi yang efektif membuahkan hasil yang diharapkan.

Analisis SWOT mempunyai peranan penting dalam sebuah organisasi atau lembaga yaitu untuk membantu para manajer untuk mengembangkan suatu lembaga kearah tujuan yang diinginkan. Jika melihat berbagai hal yang sudah dikemukakan di atas, maka keberadaan analisis SWOT mempunyai peran penting yang sangat vital. Untuk dilaksanakan oleh organisasi atau lembaga tak terkecuali Kementerian Agama sekalipun.

1. *Strengths* (kekuatan) merupakan sumber daya atau kapasitas yang dikendalikan oleh atau tersedia bagi suatu perusahaan yang membuat organisasi relatif lebih unggul dibanding dengan pesaingannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilayaninya. Kekuatan muncul dari sumber daya dan kompetensi yang tersedia bagi organisasi.³¹ Kekuatan juga dapat diartikan suatu keunggulan sumber daya yang berlimpah yang belum terjadi secara optimal sehingga memberikan kemungkinan suatu organisasi untuk dapat lebih meningkatkan kinerjanya.

Faktor-faktor berupa kekuatan. yang dimaksud dengan faktor- faktor kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan termasuk satuan-satuan bisnis didalamnya adalah antara lain kompetensi khusus yang terdapat dalam organisasi yang

berakibat pada pemilik keunggulan komparatif oleh unit usaha di pasaran. Dikatakan demikian karena satuan bisnis memiliki sumber, keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuat lebih kuat dari para pesaing dalam memuaskan kebutuhan pasar yang sudah direncanakan akan dilayani oleh satuan usaha yang bersangkutan. Seperti sumber keuangan, citra positif, keunggulan kedudukan di pasar, hubungan dengan pemasok, loyalitas pengguna produk, dan kepercayaan para berbagai pihak yang berkepentingan.

2. *Weaknesses* (kelemahan) merupakan keterbatasan atau kekurangan dalam suatu atau lebih sumber daya suatu organisasi relatif terhadap pesaingannya, yang menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Pengertian lain dari kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumberdaya manusia serta keterampilan dan kemampuan yang secara serius menghalangi kinerja efektif suatu organisasi. Dalam praktek, berbagai keterbatasan dan kekurangan kemampuan tersebut bisa terlihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki atau tidak dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, produk yang tidak atau kurang diminati oleh para pengguna atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai.

3. *Opportunities* (peluang) merupakan situasi utama yang menguntungkan dalam lingkungan suatu organisasi. Kecenderungan utama merupakan salah satu sumber peluang. Identifikasi atas segmen pasar yang sebelumnya terlewatkan, perubahan dalam kondisi persaingan atau regulasi, perubahan teknologi, dan membaiknya hubungan dengan pembeli atau pemasok yang dapat menjadi peluang bagi organisasi.
4. *Threats* (ancaman) merupakan situasi utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan suatu organisasi. Ancaman merupakan penghalang utama bagi organisasi dalam mencapai posisi saat ini atau yang diinginkan. Jika tidak segera diatasi maka ancaman akan menjadi ganjalan bagi satuan bisnis yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang.

2.4 Rawat Inap

2.4.1 Definisi

Pelayanan rawat inap (*nursing service*) merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap yang menempati tempat tidur keperawatan untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, dan pelayanan medik lainnya. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antar pasien dengan rumah sakit yang berlangsung dalam waktu yang lama (Rahmadani *et al*, 2022).

2.4.2 Tujuan Pelayanan Rawat Inap

Adapun tujuan pelayanan rawat inap sebagai berikut (Rahmadani *et al*, 2022). :

1. Membantu penderita memenuhi kebutuhannya sehari hari sehubungan dengan menyembuhkan penyakit.
2. Mengembangkan hubungan kerja sama produktif yang baik antara unit maupun antar profesi.
3. Menyediakan tempat/latihan/praktek bagi siswa perawat.
4. Memberikan kesempatan kepada tenaga perawat untuk meningkatkan keterampilan dalam hal keperawatan.
5. Meningkatkan suasana yang memungkinkan timbul dan berkembangnya gagasan yang kreatif.
6. Mengandalkan evaluasi yang terus-menerus mengenai metode keperawatan yang dipergunakan untuk usaha peningkatan.
7. Memanfaatkan hasil evaluasi tersebut sebagai alat peningkatan atau perbaikan praktek keperawatan dipergunakan.

2.4.3 .Klasifikasi

Klasifikasi perawatan rumah sakit telah ditetapkan berdasarkan tingkat fasilitas pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit, yaitusebagai berikut (Rahmadani *et al*, 2022) :

1. Kelas utama (termasuk VIP)
2. Kelas I

3. Kelas II dan kelas III

Klasifikasi pasien berdasarkan pengirimannya :

1. Dikirim oleh dokter rumah sakit.
2. Dikirim oleh dokter luar
3. Rujukan dari puskesmas dan rumah sakit lain
4. Datang atas kemauan sendiri.

2.4.4 Indikator Statistik Rawat Inap

Berdasarkan (D.K. Republik Indonesia, 1994 : 43) pencatatan yang ada di unit rawat inap antara lain :

a. Sensur harian rawat inap

Adalah kegiatan perhitungan pasien rawat inap yang dilakukan setiap hari pada suatu ruang rawat inap, kegunaannya antara lain :

- a) Mengetahui jumlah pasien masuk, jumlah pasien keluar Rumah Sakit.
- b) Mengetahui tingkat penggunaan tempat tidur.
- c) Menghitung penyediaan sarana atau fasilitas pelayanan kesehatan

b. Rekapitulasi sensus harian rawat inap

Adalah formulir yang digunakan untuk menghitung dan merekap pasien rawat inap setiap hari yang diterima dari masing-masing bangsal rawat inap. Kegunaannya antara lain :

- a) Untuk mengetahui jumlah pasien dirawat pada hari yang bersangkutan.
- b) Untuk mengetahui tingkat penggunaan tempat tidur.
- c) Merupakan data dasar mengenai pasien dirawat pada hari yang bersangkutan yang harus segera dikirimkan kepada Direktur Rumah Sakit.

c. Rekapitulasi bulanan rawat inap

Adalah formulir yang digunakan untuk menghitung dan merekap pasien rawat inap selama sebulan yang diterima dan masing-masing bangsal ke rawat inap. Kegunaannya adalah :

- a) Untuk mengetahui jumlah pasien dirawat selama sebulan untuk satu triwulan.
- b) Untuk mengetahui tingkat penggunaan tempat tidur selama periode bulanan atau triwulan.
- c) Merupakan data dasar mengenai pasien rawat inap yang perlu dilaporkan kepada Depkes setiap triwulan.

d. Laporan Triwulan

Laporan triwulan digunakan untuk mengetahui pelayanan unit rawat inap, maka data diolah dalam bentuk pemantauan bulanan, triwulan, dan tahunan sesuai dengan kebutuhan manajemen Rumah Sakit maupun pelaporan kepada Dinas Kesehatan. Pengolahan data statistik menggunakan beberapa indikator untuk memudahkan penilaian dan pengambilan

keputusan. Beberapa indikator yang digunakan di unit rawat inap antara lain BOR, ALOS, TOI, BTO.

2.4.5 Grafik Barber Johnson

1. Pengertian

Bary Barber, M.A., Ph.D., Finst P., AFIMA dan David Johnson, M.Sc. Pada tahun 1973 berhasil menciptakan suatu grafik yang secara visual dapat menyajikan dengan jelas tingkat efisiensi kedua segi tersebut. Suatu usaha untuk mendayagunakan statistik Rumah Sakit dalam rangka memenuhi kebutuhan manajemen akan indikator efisiensi pengolahan Rumah Sakit.

Empat parameter indikator efisiensi pengelolaan rumah sakit antarlain :

- a. Rata-rata lama rawat atau Length of Stay atau mean duration of stay
- b. Rata-rata waktu luang tempat tidur terisi atau Trun over interval.
- c. Persentase tempat tidur terisi atau percentage bed occupancy
- d. Produktivitas tempat tidur atau bed turn over atau throughput

2. Kegunaan Grafik Barber Johnson

Menurut (Rustiyanto, 2010:58) kegunaan Grafik Barber Johnson sebagai berikut :

- a. Sebagai alat bantu perhitungan
- b. Membandingkan perkembangan pelayanan kesehatan

Rumah Sakit dari tahun ke tahun yang dapat dilihat dari grafik ALOS, TOI, BOR, BTO, dan bidang efisiensi

- c. Sebagai alat bantu untuk menganalisa
- d. Mengetahui dengan cepat efisiensi suatu fasilitas kesehatan dengan melihat posisinya terhadap bidang (daerah) efisiensi yaitu BOR 75%. TOI minimal 1 hari dan maksimal 3 hari
- e. Membandingkan efisiensi suatu Rumah Sakit (Fasilitas kesehatan yang satu dengan yang lain).
- f. Sebagai alat bantu menyajikan laporan Rumah Sakit
- g. Sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan

3. Indikator Barber Johnson

A. *Bed Occupancy Rate (BOR)*

Menurut (Soejadi, 1996 : 15), BOR adalah rata-rata pemakaian tempat tidur pada periode tertentu. standar efisiensi BOR 75-85%, apabila BOR <75% berarti tempat tidur yang terpakai di Rumah Sakit tidak terisi penuh.

B. *Average Length Of Stay (ALOS)*

Menurut (Soejadi, 1996:14), ALOS adalah rata-rata jumlah pasien Rawat Inap yang tinggal di Rumah Sakit tidak termasuk bayi lahir. Kondisi pasien keluar dalam kondisi hidup atau meninggal. Jadi pasien yang belum keluar Rumah Sakit belum dapat dihitung lama dirawatnya. Nilai parameter ALOS efisiensi nya berada di antara 3-12 hari.

C. *Turn Over Interval (TOI)*

Menurut (Soejadi, 1996:15), TOI digunakan untuk menentukan lamanya rata-rata tempat tidur kosong atau rata-rata tempat tidur tersedia pada periode tertentu yang terisi antara pasien keluar atau meninggal dengan pasien masuk. Nilai parameter TOI efisien adalah 1-3 hari.

D. *Bed Turn Over (BTO)*

Menurut (Soejadi, 1996:16), BTO adalah beberapa kali satu pemakaian tempat tidur dipakai oleh pasien dalam periode tertentu. Nilai parameter BTO efisien satu tahun adalah satu tempat tidur rata-rata 30 kali.

2.5 Murrotal *Al-Qur'an*

2.5.1 Pengertian *Al-Qur'an*

Al-Qur'an diturunkan oleh Allah SWT yang dapat digunakan oleh manusia sebagai pedoman dan terdapat seluruh ilmu pengetahuan serta memiliki manfaat yang sangat besar serta memiliki mukjizat Islam yang kekal diturunkan oleh Allah SWT melalui Rasulullah dengan tujuan agar mengeluarkan manusia terhadap suasana yang gelap ke suasana yang terang, selain itu juga untuk membimbing ke jalan yang lurus, dan sebagai salah satu rahmat Allah yang tiada bandingannya. Setiap manusia yang meyakini harus bertanggung jawab terhadap *Al-Qur'an* yaitu mempelajari dan juga mengamalkannya. Bukan hanya sebagai petunjuk agar tercapainya kehidupan yang bahagia bagi umat

manusia. Memiliki suatu keajaiban yakni keasliannya yang terus terpelihara dari 14 abad yang lalu hingga tiba hari kiamat (Anwar & Hafiyana, 2018).

Al-Qur'an sangat berpengaruh mengenai kejiwaan yang dimiliki oleh seseorang. Telah terbukti melalui adanya perubahan terhadap kepribadian dan jiwa bangsa Arab ketika di masa lalu saat mengenal *Al-Qur'an*. Terdapat perubahan yang sangat total yang mengikuti akhlak dan perilaku, nilai yang akan membuat seseorang akan menjadi suatu kalangan bersatu, prinsip hidup, cara hidup, dan juga dapat saling membantu satu sama lain. Dalam *Al-Qur'an* telah diakui bahwa memiliki suatu daya spiritual luar biasa bagi jiwa yang memerlukannya (Rahayu et al., 2018).

2.5.2 Pengertian Murottal *Al-Qur'an*

Murottal *Al-Qur'an* merupakan dua kata yakni murottal dan *Al-Qur'an*. Murottal merupakan kata yang berasal dari bahasa Arab yaitu *رَتَّلَ* (*ratalun*) yang memiliki makna yang baik. Selain itu kata murottal juga bermakna yaitu membaca *Al-Qur'an* dengan baik dan enak didengar. Murottal memiliki dari kata *رَنَنَ* (*ronnama*) yang bermakna menyanyikan. Murottal berfokus pada dua hal yakni kebenaran bacaan (tajwid) dan irama ketika membaca *Al-Qur'an* (Babamohamadi et al., 2017). Murottal adalah suatu rekaman suara yang berisikan ayat *Al-Qur'an* dengan cara dilagukan oleh seorang yang disebut sebagai qori dengan memperhatikan dua hal yaitu kebenaran dari bacaan

(tajwid) dengan tenang tanpa tergesa-gesa (tartil) dan lagu *Al-Qur'an* tetapi menggunakan tingkatan nada yang rendah. Suara yang dimiliki oleh seorang manusia dipercaya sebagai suatu instrumen yang digunakan untuk menghasilkan efek relaksasi (Ropei & Lutfi, 2017). Efek yang akan ditimbulkan berupa efek psikologis karena lantunan irama yang didengarkan akan memperbaiki fisiologis saraf. Mendengarkan *Al-Qur'an* dipercaya dapat menenangkan jiwa, sehingga rasa cemas dan stres yang ada dalam diri dapat berkurang.

Nada huruf yang bervariasi dipadukan oleh Allah Swt yang berada di dalam *Al-Qur'an* sehingga apabila dibacakan keindahannya akan terasa. Maka dari itu apabila *Al-Qur'an* dibacakan secara baik, sesuai, dan juga benar maka mampu menghasilkan suatu efek seperti lagu dan musik yang didengarkan. Kata-kata, bunyi huruf, dan susunan huruf *Al-Qur'an* telah sesuai dengan yang telah tersusun pada susunan syaraf yang berada di tubuh manusia. Maka dari itu tiap suara atau bunyi huruf yang berasal dari *Al-Qur'an* ketika dibacakan mendapatkan respon oleh urat syaraf dengan positif. Gelombang serta alunan nada tersebut yang menyita menarik perhatian pendengar karena keindahannya (Elzaky, dalam Nuhan et al., 2018).

Sesuai firman Allah dalam QS. Ar-Rad/13:28

الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ
تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ ٢٨

Terjemahnya:

“(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, bahwa hanya dengan mengingat Allah hati akan selalu tenteram.” (Kemenag RI, 2019)

Tafsir Ibnu Katsir QS. Ar-Rad oleh Ismail bin Umar Al-Quraisy bin Katsir Al-Bashri Ad-Dimasyqi manfasirkan maksud ayat tersebut yaitu apabila hati mereka tenang dan senang berada di sisi Allah, rela kepada-Nya, dan tentram dengan mengingat-Nya sebagai pelindung dan juga penolongnya. Ayat tersebut ditegaskan bahwa seseorang dapat menenangkan jiwa mereka termasuk saat mengalami stres dengan mengingat Allah.

2.5.3 Surat *Ar-Rahman*

Salah satu surah yakni surah *Ar-Rahman* merupakan surah Makkiyah urutan ke-55 *Al-Qur'an*. Memiliki hingga 78 ayat yang mengandung makna kemurahan Allah Swt kepada hambanya dengan menunjukkan dengan nikmat yang diberikan dalam kehidupan. Rasulullah memberikan Surah *Ar-Rahman* memiliki julukan AlA'rus *Al-Qur'an* artinya pengantin dari *Al-Qur'an*. Karena pada salah satu ayatnya :

ان فَيَايَ عَالٍ رَّبِّكَ مَا تَكْذِبُ

Artinya “Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan”

Yang indah dari ayat tersebut pada surah *Ar-Rahman* termasuk ayat yang pendek dan terdapat ayat yang berulang hingga 31 kali yang bertujuan agar manusia dapat mengingat tentang nikmat dari Allah yang luar biasa. Ketika seseorang meningkatkan rasa syukur, maka ketenangan hati dapat meningkat (Annisa, et., al 2019). Pengulangan ayat pada surah *Ar-Rahman* akan berfungsi sebagai hipnosis yang akan membuat gelombang otak turun sehingga mempengaruhi hipotalamus dan menciptakan hormon endorphen, berfungsi untuk timbul sebuah rasa tenang, bahagia, dan nyaman (Raharjo & Herlina, 2016).

Surah *Ar-Rahman* memiliki panjang kalimat yang rata-rata cenderung pendek pada setiap ayatnya. Hal tersebut menjadikan seseorang yang mendengar *Al-Qur'an* dengan metode murottal pada surah *Ar-Rahman* tidak membutuhkan waktu yang cukup lama yakni hanya 10-15 menit (Yuanitasari, dalam Kb et al., 2018). Meskipun seseorang yang mendengarkan murottal *Al-Qur'an* tidak mengetahui arti dari bahasa Arab, akan tetapi harmonisasi yang dihasilkan akan memberikan rasa kenyamanan dan efek relaksasi. Intensitas suara yang ditimbulkan menciptakan ketenangan dan kenyamanan karena suara

dari murottal tersebut tergolong rendah yaitu 40 – 60 dB (Nuhan, et.,al 2018).

Sesuai dengan penelitian yang Annisa tahun 2019 membuktikan bahwa mendengarkan murottal pada Surah *Ar-Rahman* terbukti menurunkan bahkan menghilangkan stres ibu hamil. Murottal tersebut sebagai salah satu bentuk alternatif relaksasi yang mempunyai kualitas jauh lebih baik bila ingin dibandingkan pada teknik relaksasi audio yang lainnya. Hal tersebut dikarenakan terdapat stimulan pada surah *Ar-Rahman* yang dapat menurunkan hormon kortisol penyebab stres.

2.5.4 Pengaruh Murottal *Al-Qur'an* Terhadap Kesehatan

Beberapa penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa mendengarkan *Al-Qur'an* dengan metode murottal memiliki pengaruh kesehatan jiwa dan fisik. Mendengarkan murottal akan memberikan ketenangan bagi jiwa seseorang dan menurunkan hormon-hormon stres seperti pada ibu hamil, mahasiswa, pada lansia, pasien abortus, pasien pre operasi, menurunkan tekanan darah, mengaktifkan endorfin alami (serotonin), dan meningkatkan perasaan rileks (Annisa, et., al 2019), (Nugroho, et., al 2019), (Amalia & Iqbal, 2019), (Rahmayani, et., al 2018), (Khasanah & Pitayanti, 2021).

Apabila mendengarkan sebuah murottal *Al-Qur'an* akan membuat perubahan psikologi yaitu menghilangkan kesedihan, menenangkan jiwa, dan menurunkan depresi seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Harisa pada tahun 2020 pada pasien congestive

heart failure.

Sesuai firman Allah Swt QS. AlIsra/17:82

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَتَّبِعُوْا اَمْرَ الْمُشْكِكِيْنَ
وَلَا تَتَّبِعُوْا اَمْرَ الْفٰسِقِيْنَ الَّذِيْنَ هُمْ اَعْيُنُهُمْ اَشْبٰهُ النُّجُوْمِ
الَّتِيْ هُمْ فِيْهَا مُّشٰوَرُونَ ۚ

Terjemahnya:

“Kami turunkan dari *Al-Qur'an* sesuatu yang menjadi penawar dan rahmat bagi orang-orang mukmin, sedangkan bagi orang-orang zalim (*Al-Qur'an* itu) hanya akan menambah kerugian.” (Kemenag RI, 2019)

Tafsir Jalalain QS. Al-Isra oleh Jalaluddin al-Mahalli dan Jalaluddin asSuyuti menafsirkan bahwa *Al-Qur'an* ialah sebuah penawar dan tidak akan bertambah rahmat bagi orang zalim yakni orang (selain kerugian) sebab dari kekafirannya.