

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Stress Kerja

2.1.1 Definisi Stress Kerja

Menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2019, stres merupakan kondisi yang disebabkan oleh interaksi individu dengan lingkungan yang dapat menimbulkan persepsi jarak antara tuntutan yang berasal dari situasi dan bersumber pada sistem biologis, psikologi dan sosial dari diri seseorang. Stres dapat diartikan sebagai tekanan, ketegangan dan gangguan yang tidak menyenangkan yang dapat berasal dari luar diri seseorang.

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). Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan keadaan yang terjadi ketika pegawai dihadapkan oleh peluang dan tantangan yang dapat memberikan ketegangan dan perubahan perilaku.

2.1.2 Jenis Stress

Stres kerja terdiri berbagai jenis dan beragam, diantaranya stres kerja yang dapat memberikan gairah dan menstimulus para pegawai untuk merasa lebih bersemangat saat bekerja, adanya tantangan yang dianggap sebagai motivasi diri untuk bisa bekerja lebih keras, namun ada stres yang mengakibatkan turunnya semangat kerja karena pegawai merasa beban pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan mereka, rutinitas kerja yang menimbulkan kejenuhan, dan rekan kerja yang tidak kompeten.

Berney dan Selye (dalam Asih, et al., 2018:4-5) mengungkapkan ada empat jenis stres:

- a. *Eustress (good stress)*, yaitu stres yang menimbulkan stimulus dan kegairahan. Stres ini dapat meningkatkan kreativitas dan antusiasme.
- b. *Distress*, yaitu stres yang memunculkan efek membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan tidak menyenangkan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.
- c. *Hyperstress*, yaitu stress terjadi ketika seseorang dipaksa untuk mengatasi tekanan yang melampaui kemampuan dirinya.
- d. *Hypostress*, yaitu stress yang muncul karena kurangnya stimulasi.

Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

2.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Stress Kerja

Menurut Luthan (dalam Asih, et al., 2018:26) faktor-faktor yang menyebabkan stress (anteseden stress) antara lain:

1. Stressor ekstraorganisasi, mencakup perubahan sosial/teknologi, keluarga, relokasi kerja, kondisi ekonomi, ras dan kelas, perbedaan persepsi serta perbedaan kesempatan bagi pegawai atas penghargaan atau promosi.
2. Stressor organisasi, mencakup kebijakan dan strategi administratif, struktur organisasi, kondisi kerja, tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarkan keluhan, serta penghargaan yang tidak memadai.
3. Stressor kelompok, mencakup kurangnya kohesivitas kelompok seperti pegawai tidak memiliki kebersamaan karena desain kerja, karena penyelia melarang atau membatasinya, serta kurangnya dukungan sosial pada individu.
4. Stressor individu, mencakup disposisi individu seperti kepribadian, persepsi kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, daya tahan psikologis, serta tingkat konflik intra individu yang berakar dari frustrasi.

2.1.4 Gejala Stress 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, ketidak puasan 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).

2.1.5 Tingkat Stress Kerja

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

a. 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.

b. 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.

c. 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.

2.1.6 Dampak Stress

Terdapat stres kerja yang memberi dampak positif kepada pegawai seperti motivasi dan munculnya semangat dan gairah hidup, memiliki rangsangan untuk bekerja keras, dan memiliki keinginan untuk terus mengasah potensi diri. Namun terdapat stres kerja yang berdampak negatif, diantaranya adalah kurangnya kemampuan diri dalam membuat keputusan, meningkatnya rasa cemas dan berkurangnya rasa percaya diri sehingga pegawai tidak yakin dapat bekerja secara maksimal.

Menurut Tewal, et al., (2017:145), ada dua dampak dari stres kerja yaitu dampak positif dan dampak negatif.

1. Dampak positif stres kerja, adalah:
 - a. Memiliki motivasi kerja yang tinggi.
 - b. Memiliki ransangan dan tujuan untuk bekerja lebih keras dan timbulnya inspirasi untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik.
 - c. Memiliki kebutuhan berprestasi yang kuat sehingga lebih mudah untuk menyimpulkan target/tugas sebagai tantangan (challenge), bukan sebagai tekanan (pressure).
 - d. Memacu pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sebaik-baiknya.
2. Dampak negatif stres kerja, adalah:
 - a. Menurunnya tingkat produktivitas pegawai yang bisa berdampak pada kurangnya keefektifitasan organisasi.
 - b. Penurunan tingkat kepuasan kerja dan tingkat kinerja.
 - c. Sulit untuk membuat keputusan, kurang konsentrasi, kurang perhatian, serta hambatan mental.
 - d. Meningkatnya ketidakhadiran dan perputaran pegawai.

Sedangkan Sunyoto dan Burhanuddin (2015:38) mengkategorikan dampak atau akibat dari stres kerja menjadi tiga gejala, yaitu:

1. Gejala fisiologis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan detak jantung dan tarikan napas, meningkatkan tekanan darah, sakit kepala, dan memicu serangan jantung. Salah satu studi menemukan bahwa tuntutan kerja yang berlebihan dapat menimbulkan stres.

2. Gejala psikologis

Salah satu gejala psikologis akibat stres adalah ketidakpuasan terhadap pekerjaan. Gejala lain dapat berupa kecemasan, kejenuhan, ketegangan, kesal, dan sikap yang menunda-nunda pekerjaan. Pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan tuntutan berlebihan dan saling bertentangan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang tidak jelas dapat menimbulkan stres dan ketidakpuasan.

3. Gejala perilaku

Individu yang mengalami stres cenderung akan mengalami perubahan produktivitas, kemangkiran, perputaran karyawan, di samping perubahan dalam kebiasaan makan, merokok, mengkonsumsi alkohol, bicara gagap, kegelisahan/anxiety, dan tidur tidak teratur.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa stres kerja bisa berdampak positif dan negatif terhadap kinerja pegawai. Dampak positifnya yaitu pegawai merasa terpacu dan tertantang untuk

menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan menyimpulkan tugas yang ada sebagai tantangan dan bukan tekanan, dampak negatifnya yaitu penurunan produktivitas dan kinerja. Namun semua itu tergantung kepada kemampuan individu dalam mengelola kemampuan emosionalnya ketika mereka dihadapkan oleh stres kerja yang tidak dapat dihindari.

2.1.7 Pencegahan dan Pengendalian Stress Kerja

Menurut Sunyoto dan Burhanudin (2015:40) pendekatan individual yang dapat dilakukan untuk mengelola stres meliputi beberapa penerapan seperti :

- a. Penerapan teknik manajemen waktu yang dapat membantu seseorang untuk mengatasi ketegangan akibat tuntutan tugas atau pekerjaan secara lebih baik.
- b. Olahraga, seperti renang, bersepeda, berjalan kaki, dan aerobik merupakan bentuk-bentuk latihan fisik yang direkomendasikan oleh dokter untuk mengatasi tingkat stres yang berlebihan.
- c. Relaksasi untuk mengurangi ketegangan, seperti meditasi dan biofeedback/teknik pengendalian fisiologis.
- d. Memperluas jaringan dukungan. Ketika tingkat stres terlalu tinggi, seseorang dapat mengajak bicara dengan teman, keluarga, atau rekan kerja mereka.

Sementara itu pendekatan organisasional yang dapat dilakukan untuk mengelola stres meliputi seleksi dan penempatan kerja yang lebih baik, pelatihan, penetapan tujuan yang realistis, desain ulang pekerjaan, meningkatkan keterlibatan pegawai, perbaikan komunikasi organisasi, penawaran cuti panjang, dan menyelenggarakan program-program kesejahteraan pegawai.

2.2 Konsep Perawat

2.2.1 Definisi Perawat

Perawat (*nurse*) berasal dari bahasa latin yaitu kata *nutrix* yang berarti merawat atau memelihara. (Simamora et al., 2019) perawat merupakan seseorang (seorang profesional) yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan keperawatan. Sedangkan menurut (Suprpto et al., 2021) Perawat adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan kewenangan untuk memberikan asuhan keperawatan pada orang lain berdasarkan ilmu dan kiat yang dimilikinya dalam batas-batas kewenangan yang dimilikinya.

2.2.2 Peran Perawat

Menurut (Sulistyoningsih et al., 2018) peran perawat dapat dibagi menjadi 5 bagian yaitu :

a. Peran sebagai pelaksana kesehatan

Peran sebagai pelaksana yaitu keseluruhan kegiatan pelayanan masyarakat dalam mencapai tujuan kesehatan melalui kerjasama dengan tim kesehatan lainnya, dalam melaksanakan peran tersebut perawat perawat bertindak selaku : pemberi rasa nyaman, pelindung dan pembela, communicator, mediator, rehabilitator.

b. Peran sebagai pendidik

Memberi pendidikan dan pemahaman kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat baik di rumah, puskesmas dan masyarakat dilakukan secara terorganisir dalam rangka menanamkan perilaku sehat, seperti yang diharapkan dalam mencapai tingkat kesehatan yang optimal.

c. Peran sebagai administrasi

Perawat kesehatan masyarakat yang diharapkan dapat mengelola kegiatan pelayanan kesehatan puskesmas dan masyarakat sesuai dengan beban tugas dan bertanggung jawab terhadap suatu permasalahan, mengambil keputusan dalam pemecahan masalah, pengelolaan tenaga, membuat kualitas mekanis kontrol, dan bersosialisasi dengan masyarakat.

d. Peran sebagai konseling

Perawat kesehatan yang dapat dijadikan sebagai tempat bertanya individu, kelompok dan masyarakat untuk memecahkan berbagai

permasalahan dalam bidang kesehatan dan keperawatan yang dihadapi dan akhirnya dapat membantu memberikan jalan keluar dalam mengatasi masalah kesehatan dan keperawatan yang dengan melibatkan sumber-sumber yang lain, misalnya keluarga.

e. Peran sebagai peneliti

Yaitu melakukan identifikasi terhadap fenomena yang terjadi di masyarakat yang dapat berpengaruh pada penurunan kesehatan bahkan mengancam kesehatan, selanjutnya penelitian dilaksanakan dalam kaitannya untuk menemukan faktor yang menjadi pencetus atau penyebab terjadinya permasalahan tersebut melalui kegiatan penelitian dalam praktek keperawatan.

2.2.3 Fungsi Perawat

(Jakri & Timun, 2019) Ada tiga jenis fungsi perawat dalam melaksanakan perannya, yaitu;

a. Fungsi Independent

Dimana perawat melaksanakan perannya secara mandiri, tidak tergantung pada orang lain. Perawat harus dapat memberikan bantuan terhadap penyimpangan atau tidak terpenuhinya kebutuhan dasar manusia (bio-psikososial/kultural dan spiritual), mulai dari tingkat individu utuh, mencakup seluruh siklus kehidupan, sampai pada tingkat masyarakat, yang juga tercermin pada tidak terpenuhinya kebutuhan dasar pada tingkat sistem organ fungsional sampai

molekuler. Kegiatan ini dilakukan dengan diprakarsai oleh perawat, dan perawat bertanggungjawab serta beranggung gugat atas rencana dan keputusan tindakannya.

b. Fungsi Dependent

Kegiatan ini dilaksanakan atas pesan atau intruksi dari orang lain.

c. Fungsi Interdependent

Fungsi ini berupa “kerja tim”, sifatnya saling ketergantungan baik dalam keperawatan maupun kesehatan.

2.2.4 Tugas Perawat

(Wirentanus, 2019) menjelaskan lebih terperinci mengenai tugas dan wewenang perawat dalam menjalankan perannya sebagai pemberi asuhan keperawatan, baik tingkat perorangan maupun pada masyarakat. di bidang upaya kesehatan perorangan, perawat berwenang :

1. Melakukan pengkajian keperawatan secara holistik
2. Menetapkan diagnosis keperawatan
3. Merencanakan dan melaksanakan tindakan keperawatan
4. Mengevaluasi hasil tindakan keperawatan dan melakukan rujukan
5. Memberikan tindakan gawat darurat sesuai dengan kompetensi
6. Memberikan konsultasi keperawatan dan kolaborasi dengan dokter
7. Melakukan penyuluhan kesehatan dan konseling
8. Melakukan penatalaksanaan pemberian obat kepada klien sesuai dengan resep tenaga medis atau obat bebas dan obat bebas terbatas

2.2.5 Stress Kerja Pada Perawat

Stress kerja perawat adalah salah satu masalah manajemen sumber daya manusia di RS yang merupakan kombinasi dari stress kerja, karakteristik individu dan penyebab stress di luar organisasi. Menurut Persatuan Perawat Nasional Indonesia, perawat adalah yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kewenangan untuk memberikan asuhan keperawatan pada orang lain berdasarkan ilmu dan kiat yang dimilikinya dalam batas-batas kewenangan yang dimilikinya

Tenaga kerja khususnya perawat sangat beresiko terjadinya kelelahan. Kelelahan kerja adalah gejala yang berhubungan dengan penurunan efisiensi kerja, keterampilan, kebosanan, serta peningkatan kecemasan. Perawat yang mengalami kelelahan kerja dapat dipastikan kinerjanya tidak akan maksimal terhadap kesembuhan pasien dan juga menurunkan peroduktivitas perawat dalam memberikan pelayanan.

2.3 Alat Ukur Stress

Sumber data dalam karya ilmiah ini diperoleh melalui kuesioner untuk mengukur tingkat stress kerja perawat pelaksana di ruang perawatan. Kuesioner tersebut terdiri dari 22 item pertanyaan dengan 3 bagian pokok pertanyaan terkait stres fisik 7 soal, stres psikologis 11 soal dan stres perilaku/sosial terdapat 4 soal. Dengan hasil interpretasi Ringan (0-29), Sedang (30-58) dan Berat (59-88).

2.4 Konsep Dasar Manajemen Keperawatan

2.4.1 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 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).

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).

2.4.2 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:

a. Manusia (*Man*)

Man merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsifungsi 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 mentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan.

b. 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. 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.

c. 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.

d. 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.

e. 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.

f. 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).

2.4.3 Fungsi Manajemen Keperawatan

Proses dalam sebuah manajemen dan juga fungsi tugas tujuan dimana 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. (Winarti et al, 2012) 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

2.5 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.

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. 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. 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.

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. 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.

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.

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.

2.6 Standar Pelayanan Ruang Hemodialisa

2.6.1 Pelayanan Hemodialisa

a. Konsep Pelayanan Hemodialisis

1. Dilakukan secara komprehensif.
2. Pelayanan dilakukan sesuai standar.
3. Peralatan yang tersedia harus memenuhi ketentuan.
4. Semua tindakan harus terdokumentasi dengan baik.
5. Harus ada sistem monitor dan evaluasi.

b. Prosedur Pelayanan Hemodialisis :

1. Tindakan inisiasi hemodialisis (HD pertama) dilakukan setelah melalui pemeriksaan/konsultasi dengan Konsultan atau Dokter Spesialis Penyakit Dalam (Dokter Sp.PD) yang telah bersertifikat HD.
2. Setiap tindakan hemodialisis terdiri dari :
 - 1) Persiapan pelaksanaan hemodialisis : 30 menit
 - 2) Pelaksanaan hemodialisis : 5 jam
 - 3) Evaluasi pasca hemodialisis : 30 menit

Sehingga untuk setiap pelaksanaan hemodialisis diperlukan waktu mulai dari persiapan sampai dengan waktu pasca hemodialisis minimal 6 jam.

3. Harus memberikan pelayanan sesuai standar profesi dan memperhatikan hak pasien termasuk membuat informed consent.

c. Alur Pasien dalam Pelayanan Hemodialisis (lihat lampiran)

Pasien hemodialisis RS dapat berasal dari :

1. Instalasi Rawat Jalan.
2. Instalasi Rawat Inap (termasuk ruang rawat intensif).
3. Instalasi Gawat Darurat.
4. Rujukan dari Rumah Sakit /Institusi kesehatan lainnya.

Kegiatan selanjutnya adalah :

1. Pemeriksaan/penilaian/asesmen tim.
2. Hemodialisis.
3. Bisa dikembalikan ke tempat semula/Dokter pengirim.

d. Persyaratan Minimal Bangunan dan Prasarana

1. Unit hemodialisis mempunyai bangunan dan prasarana yang sekurang-kurangnya terdiri dari :

a. Ruangan Hemodialisis

- Ruangan Hemodialisis sekurang-kurangnya mempunyai kapasitas untuk 4 mesin hemodialisis.
- Rasio mesin hemodialisis dengan luas ruangan sekurang-kurangnya sebesar 1 : 8 m
- Setiap ruangan mempunyai wastafel untuk cuci tangan.

b. Ruangan pemeriksaan / Konsultasi.

c. Ruangan dokter.

- d. Ruangan perawat (*Nurse Station*).
 - e. Ruangan reuse.
 - f. Ruangan pengolahan air (*Water Treatment*).
 - g. Ruangan sterilisasi alat.
 - h. Ruangan penyimpanan Obat.
 - i. Ruangan pimpinan.
 - j. Ruangan administrasi.
 - k. Ruangan pendaftaran/penerimaan pasien dan rekam medik.
 - l. Ruang penunjang non medik yang sekurang-kurangnya terdiri dari pantry, gudang peralatan, tempat cuci.
 - m. Ruang tunggu keluarga pasien.
 - n. Toilet yang masing-masing terdiri dari toilet untuk petugas, toilet untuk pasien dan toilet untuk penunggu pasien.
2. Seluruh ruangan harus memenuhi persyaratan minimal untuk kebersihan, ventilasi, penerangan dan mempunyai sistem keselamatan kerja dan kebakaran.
3. Mesin hemodialisis yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan harus secara berkala dikalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Mempunyai fasilitas listrik dan penyediaan air bersih (*water treatment*) yang memenuhi persyaratan kesehatan.

5. Mempunyai sarana untuk mengolah limbah dan pembuangan sampah sesuai peraturan yang berlaku (septic tank besar/rujukan limbah padat infeksius).
6. Tiap unit hemodialisis sangat dianjurkan memiliki fasilitas akses internet untuk dapat mengirim laporan berkala ke Supervisor dan PERNEFRI Pusat (Registrasi PERNEFRI).

e. Persyaratan Minimal Peralatan

Satu unit hemodialisis mempunyai peralatan meliputi :

1. Sekurang-kurangnya 4 mesin hemodialisis yang siap pakai dan jenis mesin hemodialisis tersebut harus terdaftar di Departemen Kesehatan.
2. Tempat tidur/kursi untuk tempat pasien yang sedang menjalani hemodialisis
3. Peralatan medik standar seperti stetoskop, tensimeter, timbangan badan dan sebagainya, dengan jumlah sesuai kebutuhan.
4. Sebaiknya mempunyai peralatan yang diperlukan untuk resusitasi kardiopulmoner yang sekurang-kurangnya terdiri dari ambu viva.
5. Peralatan reuse dialiser manual atau otomatis.
6. Nurse call system.
7. Peralatan pengolahan air sehingga air untuk dialisis memenuhi standar AAMI (*Association for The Advancement of Medical Instrumentation*).

8. Peralatan sterilisasi alat medis
9. Generator listrik berkapasitas sekurang-kurangnya sebesar kebutuhan untuk menjalankan mesin hemodialisis yang ada.
10. Peralatan pemadam kebakaran.
11. Peralatan komunikasi eksternal (telpon dan fax).
12. Peralatan untuk kegiatan perkantoran.
13. Peralatan untuk mengelola limbah dan sampah.
14. Perlengkapan dan peralatan lain sesuai kebutuhan.

2.7 Konsep Eye Movement Desensitization and Reprocessing Butterfly Hugs

Berdasarkan jurnal Winingsih tahun 2021 yang berjudul konseling *Eye Movement Desensitization Reprocessing* (EMDR) dalam mengatasi *Post traumatic stress disorder* (PTSD)

2.7.1 Sejarah EMDR

Terapi EMDR berorientasi pada perilaku dan melakukan Gerakan mata yang unik sehingga menimbulkan desensitisasi yang efektif. Dari sudut pandang ini, efek pengobatan dipandang fokus pada pengurangan kesemasan. Berbagai aplikasi terapeutik EMDR didasarkan pada model *Adaptive Information Processing* (AIP) yang memandu praktik treatmentnya. Pada awalnya EMDR digunakan untuk mengobati *Postrumatic Stress Disorder* (PTSD), misalnya ancaman atau serangan fisik atau seksual (winingsih, 2021).

2.7.2 Definisi EMDR

EMDR merupakan Teknik yang pertama kali dikenalkan oleh Shapiro. Teknik ini dilakukan dengan melakukan pengolahan informasi secara cepat dan mengurai sistem informasi terurai dengan berbagai Gerakan. Hasil penelitian menyebutkan bahwa intervensi terapi EMDR memiliki Tingkat kemajuan yang lebih baik dalam menurunkan PTSD dibandingkan Teknik stabilitas (winingsih, 2021)

2.7.3 Proses EMDR

Ada 8 tahapan dikembangkan oleh Shapiro yakni :

1. *Client history and planning the treatment*

Pada tahap pertama konselor perlu mengetahui riwayat kasus yang belum sempurna untuk membuka sejumlah manajemen permasalahan. Tujuan keseluruhan EMDR adalah untuk mencapai efek terapi yang paling mendalam dan komprehensif dengan tetap mempertahankan klien yang stabil dalam *system* sosial yang seimbang. Oleh karena itu, penting untuk menilai kasus sistematis maupun individual untuk mengidentifikasi target yang sesuai.

2. *Preparation*

EMDR menekankan partisipasi Bersama antara konseli dan konselor. Oleh karena itu, sangat penting untuk rangkaian terapi yang berhasil agar setiap orang memahami dari mana datangnya masalah yang dialami (termasuk serangan panik).

3. *Assessment*

Konseli diminta untuk mengingat kejadian atau kegiatan yang mengganggu. Kemudian diminta untuk fokus pada perasaan apapun yang paling umum, seperti kecemasan, kelelahan, ketakutan atau kurangnya keamanan dan kenyamanan. Dengan cara ini, selain peristiwa spesifik yang diidentifikasi saat pengambilan pemicu sehingga mengidentifikasi peristiwa precursor yang dapat dipahami untuk pemrosesan awal masalah.

4. *Desentization*

Selama fase ini, pemrosesan ulang dilakukan dengan prosedur terstruktur yang melibatkan proses sosiatif otak dan merangsang aringan memori untuk memastikan bahwa semua informasi penting telah ditangani. ingatan maupun emosi negative digantikan dengan respon positif dan seluruh ingatan menjadi adaptif berasimilasi dalam jaringan memori yang lebih besar. Prosedur EMDR standar yang digunakan untuk memproses pengalaman yang mengganggu diarahkan untuk mengakses memori seperti yang saat ini disimpan, merangsang system pemrosesan informasi dan memantau transmisi informasi ke resolusi adaptif.

5. *Installation*

Pada fase konselor memeriksa untuk melihat apakah sugesti positif yang diinginkan seperti identifikasi awal masih sesuai ataukah sugesti atau keyakinan lebih baik telah muncul.

6. *Body scan*

Fase pemindaian tubuh mengidentifikasi sensasi fisik untuk difokuskan dan diproses dalam rangkaian yang berurutan sampai sensasi (kelelahan pada fisik maupun psikis) tersebut menghilang.

7. *Closure*

Fase ini memastikan bahwa klien berada dalam keadaan ekuilibrium yang sesuai di akhir sesi dan mampu mempertahankan stabilitas antar sesi. Jika pemrosesan tidak lengkap dan klien berada dalam kesulitan, salah satu Teknik pengendalian diri atau pencitraan terpadu digunakan untuk menghilangkannya.

8. *Re-evaluation*

Salah satu tujuan tahap evaluasi ulang untuk menentukan bagaimana konseling berfungsi dalam system interpersonal yang relevan. Saat pengalaman yang ditargetkan diproses, reaksi otomatis dan perilaku klien juga berubah. Penting untuk menentukan apakah ada masalah baru yang perlu dieksplorasi.

2.8 Konsep *Butterfly Hug*

2.8.1 Definisi *Butterfly Hug*

Butterfly hug, merupakan salah satu metode untuk mengontrol emosi sendiri, yang mana hal tersebut diakibatkan suatu trauma. Sehingga berimpact pada kepribadian diri yang mudah emosi, impulsif, dan sebagainya. *Butterfly hug* ini, adalah metode bilateral, yang mana terdapat beberapa gerakan. Menurut beberapa ahli dalam psikologi sendiri, *butterfly* merupakan metode paling ampuh, untuk menekan adanya gejala kecemasan yang bisa muncul oleh siapapun. Namun, sebenarnya metode ini dapat terlaksana oleh siapa saja, untuk mengontrol emosi agar tidak mudah meledak. Menerima dan tidak menolak terus akan hal yang mereka alami.

Butterfly Hug adalah salah satu terapi dengan memberikan sugesti kepada diri sendiri agar merasa lebih baik. Metode *butterfly hug* ini terbukti dapat meningkatkan kadar oksigen didalam tubuh supaya yang melakukannya menjadi lebih *relax* dan tekanan dalam darah bisa seimbang atau lancar, *butterfly hug* juga dikenal sangat efektif memulihkan *mood* serta meningkatkan perasaan positif dan menekan perasaan negative dari rasa traumatis. Untuk metodenya memiliki cara yang dapat menggunakan teknik *butterfly hug* yang berarti metode stimulasi bilateral langsung (seperti gerakan mata atau tekanan dipundak) yang dilakukan dengan cara menyilangkan kedua tangan didada

kemudian menepuk-nepukkan kedua tangan seperti kepakan sayap kupu-kupu. Lakukan teknik ini sambil menarik nafas dan hembuskan nafas secara perlahan dan metode *butterfly hug* ini dapat dilakukan oleh siapa saja dan segala kategori usia yang bebas. Namun yang perlu kita lakukan hanyalah penempatan lokasi terapi, durasi waktu yang disesuaikan oleh diri sendiri.

2.8.2 Pengaruh *Butterfly Hug*

Pengaruh *Butterfly Hug* atau "Pelukan Kupu-Kupu" adalah teknik sederhana dalam terapi yang digunakan untuk mengurangi gejala stres, kecemasan, dan trauma. Metode ini dikembangkan oleh seorang terapis bernama Lucina Artigas pada tahun 1999. Teknik ini sering digunakan dalam Terapi EMDR (*Eye Movement Desensitization and Reprocessing*) untuk membantu mengurangi dampak negatif dari pengalaman traumatis.

Dalam Terapi EMDR, *Butterfly Hug* sering digunakan bersamaan dengan pemrosesan gerakan mata untuk membantu klien menghadapi dan mengatasi memori traumatis secara bertahap. Proses ini dapat membantu mengurangi emosi negatif yang terkait dengan kenangan traumatis dan membantu seseorang untuk mengintegrasikan pengalaman tersebut dengan cara yang lebih sehat

Teknik metode terapi ini sangat cocok untuk mengurangi kecemasan karena dapat mengatur pikiran dan membuat tubuh lebih rileks dari sebelumnya. Tidak hanya mengurangi kecemasan, metode ini juga dipercaya dapat meningkatkan kepercayaan diri dan membuat perasaan jauh lebih baik karena metode ini dapat menyeimbangkan senyawa kimia yang ada dalam otak.

Butterfly Hug sebagai bagian dari Teknik EMDR, dapat efektif dalam menurunkan Tingkat stress pada beberapa orang. Teknik ini bekerja dengan cara memberikan stimulasi bilateral, yang dapat membantu menenangkan sistem saraf dan meredakan intensitas emosi. Stimulasi ini bisa memfasilitasi proses pengolahan dan integrasi pengalaman emosional, yang membantu mengurangi dampak stress dan trauma. Namun efektivitas butterfly hug dapat bervariasi antar individu. Beberapa orang mungkin perlu waktu atau kombinasi Teknik lain untuk mendapatkan hasil yang optimal. Untuk hasil terbaik, seringkali Teknik ini digunakan dalam konteks terapi EMDR yang lebih luas.