

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum dan beberapa pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi pencegahan dan peningkatan kesehatan (Tamara et al., 2022). Rumah Sakit terdiri dari beberapa jenis, salah satunya rumah sakit Tipe C. Rumah sakit kelas C merupakan Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas, yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak dan pelayanan kebidanan dan kandungan dan minimal memiliki 100 tempat tidur (PerMenKes No 3 tahun 2020).

Rumah sakit juga memiliki banyak sumber daya manusia yang harus dikelola, salah satunya adalah perawat. Perawat merupakan salah satu ujung tombak dalam pelayanan di rumah sakit yang memiliki fungsi dan tanggung jawab sebagai pemberi asuhan keperawatan kepada pasien (Widiastuti Yaswir & Yuliharsi, 2021). Perawat membutuhkan keterampilan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien khususnya diruang rawat inap. Perawat rawat inap adalah seorang perawat yang diberikan wewenang untuk memberikan pelayanan atau asuhan keperawatan diruang rawat inap (Maharani & Budianto, 2019). Kondisi kerja diruang rawat inap perlu

diketahui agar dapat ditentukan kebutuhan kuantitas dan kualitas tenaga perawat yang dibutuhkan (Maharani & mBudianto, 2019).

Data hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menunjukan bahwa prevalensi penduduk Indonesia pada penduduk umur >15 tahun yang mengalami gangguan mental emosional atau stres 37.728 orang (9,8%). Survei yang dilakukan oleh *Health and Safety Executive* (HSE) menyatakan bahwa stres dan depresi terkait pekerjaan pada tahun 2017/2018 adalah 595.000 kasus dengan tingkat prevalensi 1.800 per 100.000 pekerja. Stres dan depresi karena pekerjaan juga menyumbang 44% dari semua kasus gangguan kesehatan karena pekerjaan (HSE, 2018). *The National Institute Occupational Safety and Health* (NIOSH) menunjukkan bahwa pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan rumah sakit atau kesehatan memiliki kecenderungan tinggi untuk terkena stres kerja, tenaga kesehatan yang memiliki resiko tinggi untuk mengalami stres kerja tersebut adalah tenaga keperawatan (NIOSH dalam Pratama et al., 2020).

Stres merupakan respon tubuh yang tidak spesifik terhadap setiap kebutuhan yang terganggu (Rangki & Alifariki, 2019). Namun stres kerja merupakan suatu keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya (Rangki & Alifariki, 2019). Stres kerja dapat terjadi pada siapapun dan pada profesi apapun terutama pada perawat dikarenakan menurut NIOSH dalam Pratama et al, (2020) menyatakan bahwa pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan dengan rumah sakit atau kesehatan memiliki kecenderungan tinggi untuk

terkena stres kerja terutama perawat, hal ini dikarenakan perawat tidak hanya menangani pasien namun juga dengan keluarga pasien, dan seringkali shift kerja yang tidak sesuai dengan jumlah perawat hal tersebutlah yang membuat perawat cenderung mengalami stres kerja.

Tanda-tanda stres kerja dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu gejala emosi seseorang seperti mudah marah, sulit mengontrol emosi, merasakan gejala fisik seperti sakit kepala, lemas, diare, dan hal yang paling menonjol jika seseorang mengalami stres kerja yaitu individu tersebut akan mengalami sulit fokus, pesimis, mudah lupa dan melakukan tindakan yang merugikan seperti sering tidak masuk kerja, sulit tidur karena memikirkan pekerjaan mengabaikan tanggung jawab, kualitas pekerjaan menurun dan hubungan sosial berubah (Abdillah & Rahmat, 2018).

Stres kerja yang dialami perawat dapat mengganggu kinerja dan mengurangi produktivitas perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Siswadi et al., 2021). Dikarenakan stres kerja dapat mengganggu pelaksanaan kerja dan akan kehilangan kemampuan dalam mengendalikannya atau menjadi tidak mampu dalam mengambil keputusan (Maharani & Budianto, 2019). Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Afnuhaz (2019) sebanyak 57 perawat mengalami tingkat stres kerja sedang.

Banyaknya pasien yang dirawat diruang inap mengharuskan perawat berinteraksi dengan pasien kapanpun dibutuhkan dan dalam situasi apapun, situasi yang terjadi kemudian melampaui proporsi pekerjaan seperti jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dimana tugas-tugas yang harus dikerjakan

terlalu banyak dikarenakan tidak seimbangnya perawat yang berdinamis dengan jumlah pasien sedangkan secara kualitas tugas yang harus dikerjakan membutuhkan keahlian, kondisi tersebut dapat memicu terjadinya stres kerja pada perawat (Maharani & Budianto, 2019). Berdasarkan hasil hitungan kebutuhan perawatan dalam per *shift* adalah 8 orang dan jam kerja yang ideal adalah 8 jam per 1 *shift* (Rubiana, 2017).

Faktor yang menyebabkan stres kerja sangat tergantung dengan sifat dan kepribadian seorang pekerja hal tersebut berhubungan dengan faktor kecerdasan emosional, hubungan interpersonal, masa kerja, beban kerja, dan keamanan kerja (Pratama et al., 2020). Dampak yang terjadi apabila perawat mengalami stres dalam pekerjaan yaitu timbulnya emosi dan dapat menurunkan kualitas kinerja perawat (Siswadi et al., 2021).

Perawat dalam menjalankan tugasnya selalu berhubungan dengan banyak orang sehingga untuk memperlancar hubungan tersebut diperlukan kemampuan dalam mengelola emosi, agar lebih mampu menempatkan emosi pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Individu yang pandai menyesuaikan diri akan memiliki tingkat emosi yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya, termasuk lingkungan kerjanya. Kemampuan tersebut dikenal dengan istilah kecerdasan emosi (Afnuhazi, 2019).

Kecerdasan emosi merupakan kemampuan seseorang dalam memonitoring perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun orang lain, seterusnya mampu membedakan dua hal itu dan kemudian menggunakan

informasi itu untuk membimbing pikiran dan tindakannya selanjutnya (Langgeng Ratnasari et al., 2020). Pelayanan keperawatan sangat diperlukan oleh sosok perawat yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi. Kecerdasan emosi sangat dibutuhkan dalam berinteraksi dengan pasien, keluarga, teman sesama perawat, dokter dan tim kesehatan yang lain (Rangki & Alifariki, 2019).

Ciri-ciri seseorang yang memiliki kecerdasan emosional rendah adalah sering merasa orang lain tidak memahami, sering menyalahkan orang lain, tidak memiliki rasa empati dan sulit menjalin hubungan interpersonal (Yulia, 2017). Tidak sedikit juga perawat yang masih memiliki kecerdasan emosional yang rendah. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Afnuhazi (2019) memperoleh hasil bahwa 70 perawat memiliki kecerdasan emosional yang rendah. Perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak pada penurunan kualitas kinerja serta pelayanan yang diberikan Afnuhazi, (2019)

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rangki & Alifariki, (2019) tentang hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di ICU dan IGD RSUD kota Kendari yang menyatakan hasil terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di instalasi rawat darurat RSUD Kota Kendari. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* pada tingkat kepercayaan 95% ($=0.05$), diperoleh nilai *Contingency Coefficient* 0.486 dan nilai $\chi^2 = 5.580 > 3.841$ yang berarti H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan antara

kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di instalasi rawat darurat RSUD Kota Kendari

Selaras dengan penelitian yang dilakukan Afnuhazi, (2019) tentang hubungan kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat di ruang Rawat Inap Ambun Suri RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menyatakan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional perawat dengan tingkat stres kerja perawat di Rumah Sakit Achmad Mochtar Bukittinggi. Hasil yang diperoleh terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional perawat dengan tingkat stres kerja Perawat di Rumah Sakit Achmad Mochtar Bukittinggi, dengan nilai $p = 0,002$.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa perawat di Rumah Sakit Palabuhanratu dan Jampangkulon didapatkan bahwa stres kerja tidak dialami oleh perawat pelaksana ruang rawat inap di RS Palabuhanratu. Dan didapatkan data stres kerja pada perawat pelaksana ruang rawat inap terdapat di Rumah Sakit Jampangkuon. Berdasarkan data diatas maka peneliti melakukan penelitian terkait masalah tersebut di Rumah Sakit Jampangkulon.

Hasil wawancara kepada 8 perawat di ruang rawat inap mengenai permasalahan di lingkungan kerja mengenai beberapa faktor stres kerja yaitu hubungan interpersonal, masa kerja, kecerdasan emosional, beban kerja, dan keamanan kerja. Didapatkan permasalahan kecerdasan emosional paling tinggi ditunjukkan dengan data pada aspek kemampuan mengenali emosi diri didapatkan hasil bahwa 5 perawat merasa setuju dengan pernyataan ketika

marah saya sangat menyadari dan tahu masalah apa yang menimbulkannya serta tahu akan hal-hal yang sering membuat khawatir dan was-was, pada aspek kemampuan mengelola emosi diri 7 perawat merasa setuju pada saat saya lelah dan sibuk mengerjakan sesuatu, tanpa saya sadari saya berkata kasar kepada rekan kerja yang lain, saya tiba-tiba menjadi marah dan tidak sadar apa yang menyebabkan saya marah, pada aspek kemampuan memotivasi diri 4 perawat setuju merasa senang membuat cara-cara baru dalam bekerja agar hasil kerja saya menjadi lebih baik dan akan menyelesaikan tugas, dan berusaha untuk menyelesaikannya dengan hasil yang sangat bagus, pada aspek kemampuan mengenali emosi orang lain 4 perawat setuju dengan pernyataan saya tidak dapat mengerti mengapa orang-orang seringkali merasa sedih, dan merasa tidak suka melihat orang yang sedang sedih, sehingga merasa kesal apabila ada orang yang menangis ketika sedang bekerja, dan pada aspek kemampuan membina hubungan dengan orang lain 5 perawat merasa tidak setuju bahwa saya mudah mendapatkan teman, walaupun di tempat yang asing dan seringkali diharapkan teman-teman untuk datang dalam pertemuan. Hal ini dapat berakibat pada kesulitan perawat dalam menghadapi tantangan, tekanan, tuntutan dalam lingkungan dan akan membuat hubungan menjadi kurang baik antara perawat dengan rekan kerja maupun pasien, sehingga hal tersebut akan berdampak pada penurunan kualitas kinerja.

Pada studi pendahuluan mengenai stres kerja pada 8 perawat diruang rawat inap dengan aspek konflik peran didapatkan seluruh perawat

mengatakan sangat mengetahui dengan tepat rencana, sasaran dan tujuan pekerjaan serta merasa tepat ada perbedaan pendapat di antara anggota kelompok saya, pada aspek tuntutan kerja 6 perawat sangat sering dituntut kerja secara cepat dan sering diharuskan diharuskan mengambil keputusan yang besar terkait pekerjaan, pada aspek beban kerja dan tanggung jawab 5 perawat merasa tidak ada ketenangan ketenangan yang dirasakan dalam bekerja dan merasa beban kerjanya bertambah banyak, pada aspek tuntutan mental 7 perawat merasa tidak setuju pada pernyataan saya tetap dapat bekerja meskipun pikiran saya sedang tidak focus dan saya selalu bekerja dengan santai tetapi pekerjaan saya tetap selesai dengan baik, pada aspek penilaian diri 8 perawat merasa setuju bahwa saya bisa melakukan pekerjaan sebaik yang di lakukan orang lain dan merasa kualitas diri yang dimiliki sangat baik, pada aspek dukungan sosial 4 perawat merasa setuju dengan pernyataan bahwa rekan kerja membuat pekerjaan menjadi lebih mudah atasan mau membantu anda ketika kesulitan saat bekerja. Dampaknya apabila perawat mengalami stres kerja maka dapat menurunkan kualitas kerja perawat yang akhirnya kualitas pelayanan menjadi tidak baik (Siswadi et al., 2021) .

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka dari itu saya tertarik untuk meneliti hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat diruang rawat inap Rumah Sakit Jampangkulon dikarenakan belum ada yang melakukan penelitian terkait di Rumah Sakit Jampangkulon.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas rumusan masalahnya adalah apakah hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat diruang rawat inap rumah sakit Jampangkulon ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat diruang inap Rumah Sakit Jampangkulon

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosional perawat diruang rawat inap Rumah Sakit Jampangkulon
2. Untuk mengetahui tingkat stres kerja perawat diruang rawat inap Rumah Sakit Jampangkulon
3. Untuk menganalisis hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat diruang rawat inap Rumah Sakit Jampangkulon

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya penelitian serupa terutama yang terkait dengan kecerdasan emosional dan tingkat stres kerja perawat di ruang rawat inap

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan dan meningkatkan upaya pengembangan keterampilan.

2. Bagi Perawat

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan motivasi diri dalam meningkatkan kecerdasan emosional untuk mencegah terjadinya stres kerja

3. Bagi Institusi pendidikan

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam mempersiapkan diri sebagai calon perawat agar mampu meningkatkan kualitas personal terkait kecerdasan emosional

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti dapat menjadi bahan acuan dalam penelitian yang serupa khususnya pada kecerdasan emosi dan stres kerja.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bidang manajemen keperawatan di rumah sakit Jampangkulon. Desain penelitian yang digunakan ialah kuantitatif

dengan jenis penelitian deskriptif korelasi. Populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 42 orang. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Jampangkulon yang dilaksanakan pada bulan Januari hingga bulan September 2022.