BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan era globalisasi seperti sekarang ini, kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan juga akan semakin meningkat. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang bermutu, sehingga masyarakat dapat sehat dan mencapai tujuan pembangunan kesehatan yang merata. Ada tiga pihak yang sangat terlibat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, yaitu pihak penyedia, pemberi layanan dan pihak pengguna layanan (Khainuddin, Kusmanto, Isnaini,. 2020)

Salah satu pihak yang memiliki pengaruh besar pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit ialah perawat. Seorang perawat dituntut untuk memiliki pengetahuan, keahlian, dan konsentrasi dalam memenuhi tuntutan tugas dan fungsinya. Peran tersebut menuntut seorang perawat harus memiliki kondisi kesehatan yang baik dan energi yang cukup dalam menjalankan tugasnya (Chrissang, Putra, & Muttaqin., 2020) Biasanya, perawat dihadapkan dengan tuntutan fisik untuk memberikan perawatan langsung, serta tuntutan psikososial yang muncul saat memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Namun dalam pekerjaanya perawat cenderung kurang bisa menjalankan tugas secara maksimal, perawat cenderung merasa stres dengan tuntutan-tuntutan ketika dalam menangani pasien. Stres kerja di sebabkan oleh beberapa faktor seperti tempat kerja, kasus rawat inap yang bervariasi, kurangnya tenaga kerja, jam lembur yang dipaksakan, permintaan pasien dan sikap atasan dapat memberikan tekanan yang luar biasa pada perawat (Babapour, Mozaffari, & Kazemi., 2022)

Dari masalah-masalah tuntutan pekerjaan di atas kemungkinan besar berpotensi menjadi sumber stres (*stressor)* bagi perawat, dan sumber stres ini akan di hadapi atau di rasakan berbeda-beda oleh setiap perawat. Ketika perawat diminta untuk bekerja dalam waktu yang lama, bertemu dengan tuntutan standar yang tinggi, dan mengerjakan banyak tugas dari luar batas kemampuan perawat, maka perawat akan merasakan stres kerja (Janice & Duriana Wijaya, 2019) Selain itu stres kerja dapat berdampak perawat mudah kelelahan, bersikap kasar, cemas, tekanan darah meningkat, berkurangnya percaya diri, meningkatnya ketidak puasan terhadap pekerjaan dan pelayanan kepada pasien serta menurunkan produktifitas kerja, dan hal ini dapat menunjukkan bahwa stres kerja memiliki efek

langsung atau tidak langsung terhadap penyedia layanan kesehatan (Babapour et al., 2022)

Stres kerja di tandai dengan “respon individu terhadap rangsangan eksternal di lingkungannya”. Selain itu stres kerja diidentifikasi sebagai “respon fisik dan emosional yang berbahaya yang terjadi ketika persyaratan pekerjaan tidak sesuai dengan sumber daya, kemampuan dan kebutuhan pekerja”. Stres kerja menimbulkan efek negatif pada fisiologi individu, psikologi, dan perilaku seperti prestasi kerja (Al- Nuaimi et al., 2021)

Dalam penelitian *The National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) menunjukkan bahwa pekerjaan yang behubungan dengan rumah sakit atau kesehatan cenderung tinggi untuk mengalami stres kerja. *American National Association for Occupational Health* (ANAOH) Perawat di berikan posisi urutan pertama pada empat puluh pertama kasus stres kerja pada pekerja (Sari, Rahmatia, Yusran,Sartiah, & Ardiansyah., 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian Barriball (Abdollahi, Talib, Yacob, & Ismail., 2014) menyatakan bahwa dalam profesi kesehatan, perawat dianggap sebagai pekerjaan yang dapat menyebabkan stres kerja. Hal ini dikarenakan banyaknya tuntutan tugas perawat yang harus bertindak dengan cepat dan tepat dalam menangani atau melayani pasien.

Menurut survei yang di lakukan oleh PPNI pada tahun 2018 menyatakan bahwa sekitar 50,9% perawat di Indonesia mengalami stres kerja. Menurut riset dari *Word Health Organization* pada tahun 2011 terdapat beberapa negara di Asia Tenggara termasuk Indonesia, ditemukan bahwa perawat yang berkerja di rumah sakit mengalami stres kerja (Salsabila Aurellia & Prihastuty, 2022) Terdapat juga hasil survei yang di lakukan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Gorontalo yang di lansir dari penelitian (Hunawa,Jusuf, & Wunani., 2023) bahwa stres kerja perawat di Provinsi Gorontalo berada di kategori berat dengan angka 40%.

Setiap individu pasti pernah mengalami stres di dalam kehidupannya. Dalam konteks ini, Al-Qur’an memperkenalkan stres sebagai cobaan atau ujian dari Allah Swt. Allah SWT berfirman dalam Qur’an surat Al-Baqarah ayat 155 yaitu sebagai berikut:

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوْعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْاَمْوَالِ وَالْاَنْفُسِ وَالثَّمَرٰتِۗ وَبَشِّرِ الصّٰبِرِيْنَ ۝١٥٥

Artinya : *"Kami pasti akan menguji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Dan sampaikanlah kabar gembira kepada orang-orang yang sabar."* (Q.S. Al-Baqarah: 155).

Ayat ini menjelaskan bahwa ujian hidup adalah bagian tak terpisahkan dari hidup manusia dan merupakan ujian kesabaran bagi seorang muslim. Dengan ujian atau cobaan tersebut, setiap hamba-Nya menjadi umat yang kuat mentalnya, kokoh keyakinannya, tabah jiwanya, dan tahan menghadapi ujian atau cobaan. Ketika seseorang mengalami stress ia akan mengalami emosi negative seperti takut, sedih dan marah dari tahap ringan sampai berat.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan wawancara kepada 5 orang perawat pada tanggal 5 juni 2024 di Rumah Sakit Bhayangkara. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, peneliti mendapatkan informasi bahwa sebagian besar perawat mengaku sering mengalami keluhan fisik, beberapa kali merasakan sakit kepala, nyeri otot, nyeri leher dan punggung, dari segi nonfisik perawat sering mengeluh dikarenakan sering mengalami perasaan mudah panik, lebih sensitif, gelisah dan mudah tersinggung, serta kesulitan berkonsentrasi, adapun hal lain yang sering dikeluhkan oleh perawat adalah perawat lebih agresif terhadap pasien, rekan kerja atau keluarga serta perawat mengalami penurunan kinerja, perawat lebih sering membuat kesalahan, mengambil keputusan yang buruk, dan memberikan perawatan yang tidak berkualitas kepada pasien.

Hal ini sejalan dengan kutipan wawancara pada salah satu perawat RS Bhayangkara Gorontalo :

"Semakin hari jumlah pasien semakin bertambah, sedangkan jumlah perawat yang ada di rs ini masih terbilang sedikit dikarenakan rumah sakit ini juga masih terbilang baru. Hal ini dapat berdampak pada kami perawat yang ada di rumah sakit ini, tentunya tuntutan pekerjaan perawat yang ada di rumah sakit ini semakin hari semakin bertambah saya akan merasa kesusahan jika rekan kerja ada yang izin sementara jumlah pasien pada saat itu lebih banyak dari jumlah perawat dan setiap hari kami perawat akan berhadapan dengan berbagai macam karakter pasien, menghadapi keluarga pasien, permintaan pasien dan dari

berbagai tuntutan pekerjaan itu membuat saya sering merasakan nyeri otot, nyeri punggung, persendian terasa ngilu,mudah marah, gelisah, serta adanya keinginan untuk cepat pulang rumah dan menghabiskan waktu sendirian". Cara yang di lakukan rumah sakit untuk mengatasi hal seperti ini adalah dengan meningkatkan manajemen waktu para perawat, mempererat hubungan sesama rekan kerja, dan meningkatkan keterampilan komunikasi.

Berdasarkan data penelitian dan hasil wawancara diatas terdapat dampak dari stres kerja berakibat negatif terhadap kinerja perawat, faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah dukungan sosial ketika seseorang sedang mengalami stres kerja. Rekan kerja sesama perawat merupakan pihak yang paling dekat di dalam pekerjaanya. Ketika perawat dihadapkan dengan tekanan dalam pekerjaan, terkadang perawat akan merasakan bosan dan jenuh. Ketika perawat merasa bosan atau menemui masalah dalam pekerjaan, mereka akan mencari pertolongan, bantuan dan dukungan dari orang – orang terdekat yang berada di lingkungan kerjanya yaitu rekan kerja (Kartika Sari et al., 2017)

Menurut (Hutahaean, Wahyuni & Istiana., 2023) dalam penelitiannya mengatakan bahwa perawat yang memiliki stres kerja sangat memerlukan suatu dukungan sosial. Dukungan sosial dapat berasal dari teman kerja, bawahan, atasan, maupun keluarga. Dukungan sosial dapat menimbulkan pengaruh yang positif bagi perawat guna mengurangi stres kerja. Namun bila dukungan sosial yang diberikan tidak ada atau sangat kecil, maka stres kerja yang di alami para perawat pun bisa tinggi.

Dukungan sosial yang sejati muncul ketika kita menghargai keberagaman dan menjalin hubungan baik dengan berbagai latar belakang, tanpa memandang suku, ras, atau status sosial. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Hujurat ayat 13 sebagai berikut:

إِنَّمَا ٱلْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا۟ بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: *"Wahai manusia, sesungguhnya kami telah menciptakan kamu dati laki-laki dan perempuan, dan menjadikan kamu bersuku-suku dan berbangsa-bangsa, supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa di antara kamu.."*

Ayat ini mengajak kita untuk berkerja sama dalam membangun masyarakat yang inklusif, dimana setiao individu, apapun suku atau latar belakangnya, dapat merasa diterima dan didukung. Dukungan sosial dapat tercipta ketika kita menghargai perbedaan dan menjadikan perbedaan tersebut sebagai kekuatan untuk berkolaborasi dalam mencapai tujuan bersama.

(Akib, Sunarjo, & Kaimuddin., 2022)mengatakan bahwa dukungan sosial di tandai dengan perilaku sosial, emosional dan transaksi kognitif yang mencegah terjadinya stres dan mengurangi dampak dari stres. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan, salah satunya disebabkan oleh kurangnya dukungan sosial dari manajemen dan rekan kerja. Dukungan sosial yang rendah akan mengganggu kenyamanan perawat dalam berkerja.

Pada penelitan (Sari, Ahsan & Supriati., 2017)hubungan antara dukungan sosial dengan tingkat stres kerja perawat di Rumah Sakit TK. II DR. Soepraoen Malang dengan responden sebanyak 39 perawat ditemukan bahwa terdapat 22 perawat (56,41%) yang memiliki dukungan sosial kategori “tinggi”, lalu pada stres kerja terdapat 27 perawat (69,23%) yang memiliki kecenderungan tingkat stres kerjanya berada dalam kategori “rendah”. Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa terdapat hubungan negatif nyata (signifikan) antara dukungan sosial dengan stres kerja pada perawat dikarenakan terdapat hubungan berbanding terbalik antara dukungan sosial dengan tingkat stres kerja pada responden. Dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial dalam kenyataannya memegang peran penting dalam interaksi seseorang dengan orang lain untuk mengurangi terjadinya stres kerja. Terciptanya lingkungan kerja yang nyaman akan menekan tingkat stres pada perawat.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Janice & Duriana Wijaya, 2019)dukungan sosial terhadap stres kerja perawat bangsal RSJ DR. Soeharto Heerdjan menunjukkan bahwa dimana dukungan sosial memberikan kontribusi pengaruh sebesar 38% terhadap stres kerja sisanya 61,9% dipengaruhi faktor luar seperti fasilitas, kebisingan, temperatur atau suhu. Bila berdasarkan kategorisasi tinggi dan rendah bahwa terdapat 21 perawat memiliki dukungan sosial yang tinggi yaitu (55%) dan 17 perawat (45%) perawat dengan tingkat dukungan sosial yang rendah. Sementara itu kategorisasi stres kerja diperoleh 25 perawat (57%) dikategorisasikan mengalami stres kerja yang tinggi dan terdapat 19 perawat

(43%) yang mengalami tingkat stres kerja yang rendah. Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara dukungan sosial dengan stres kerja perawat RSJ DR. Soeharto Heerdjan. Semakin tinggi dukungan sosial yang dimiliki perawat maka semakin rendah stres kerja yang dialami perawat. Begitupun sebaliknya, semakin rendah dukungan sosial yang dimiliki oleh perawat maka semakin tinggi stres kerja yang dialami perawat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Suryaningrum 2018) mengenai dukungan sosial terhadap stres kerja pada perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang mana dari 175 responden, 127 responden (72,2%) memilliki dukungan sosial yang “sedang”. Sedangkan pada stres kerja dari 113 (64%) responden mengalami stres kerja dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa penting bagi perawat mendapatkan dukungan yang baik dari teman, keluarga maupun pasangan karena dukungan yang baik mampu mengurangi tingkat stres kerja. Dukungan sosial membuat perawat nyaman dan dapat mengurangi tingkat stres kerja.

Penelitian yang di lakukan oleh (Werenfridus et al., 2023) yang menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Pengaruh positif ini tidak sesuai dengan yang diharapkan dan bertentangan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan negatif dan signifikan. Harusnya dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stres kerja karena semakin tinggi dukungan sosial yang didapatkan maka sejatinya akan menurunkan stres kerja. Adanya perbedaan hasil penelitian yang muncul inilah yang menyebabkan peneliti tertarik meneliti kembali masalah ini.

Berdasarkan hasil peneltian terdahulu diatas, diperoleh adanya persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan saat ini dan penelitian terdahulu. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terdapat kesamaan variabel yang akan diteliti yaitu dukungan sosial dan stres kerja perawat. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah pada tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian, dan tempat penelitian. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Hubungan antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja Perawat Rumah Sakit Bhayangkara Gorontalo.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Harapan pelayanan dan tuntutan yang tinggi, dari pasien, keluarga dan manajemen yang mungkin sulit di penuhi membuat beban mental dan emosional perawat bertambah
2. Kualitas dan kuantitas dukungan yang tidak memadai, meskipun ada dukungan sosial, kualitas dan kuantitasnya tidak memadai. Dukungan yang di berikan bersifat superfisial atau tidak relevan dengan masalah yang di hadapi.
3. Tanggung jawab yang tinggi, kesalahan medis bisa berakibat fatal sehingga perawat selalu berkerja di bawah tekanan dan memerlukan kosentrasi yang tinggi sehingga melakukan segala sesuatu harus dengan benar.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat dukungan sosial pada perawat Rs. Bhayangkara Gorontalo?
2. Bagaimana tingkat stres kerja pada perawat Rs. Bhayangkara Gorontalo?
3. Apakah terdapat hubungan dukungan sosial dengan stres kerja perawat Rs. Bhayangkara Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitiaan ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat dukungan sosial pada perawat Rs. Bhayangkara Gorontalo
2. Untuk mengetahui tingkat stres kerja pada perawat Rs. Bhayangkara Gorontalo
3. Untuk mengetahui hubungan dukungan sosial dengan stres kerja pada perawat Rs. Bhayangkara Gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Tenaga Kesehatan

   Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan bagi perawat dalam memberikan dukungan sosial untuk mengurangi stres kerja.

2. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara

   Peneliti dapat memberikan informasi dan jika kemungkinan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan atau kebijakan untuk meningkatkan dukungan soisal kepada perawat agar menghindari perilaku stres kerja di kalangan keperawatan.

3. Penelitian Selanjutnya

   Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat memberikan referensi atau acuan untuk mengembangkan penelitian yang sejenis, khususnya mengenai hubungan dukungan sosial dengan stres kerja.