

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Rumah sakit dalam menjalankan fungsinya diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima. Mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yang paling dominan adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan aset utama rumah sakit yang memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan perusahaan. Berhasil atau gagalnya pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut sangat bergantung pada sejauh mana kualitas yang dimiliki oleh manusia itu sebagai tenaga kerja. Salah satu unsur pelaksana kegiatan pelayanan kesehatan dan menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit adalah perawat. Kualitas dari para perawat sangat menentukan kinerja rumah sakit. Dengan adanya perawat yang berkualitas, maka rumah sakit dapat mencapai hasil yang optimal. Rumah sakit tentu menginginkan agar seluruh perawatnya memiliki kinerja yang baik, karena kinerja dari tiap perawat ini akan berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Adapun pengertian dari kinerja menurut Edy Sutrisno (2009:165) yaitu hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja.

Tercapainya tujuan rumah sakit hanya dimungkinkan karena adanya upaya para perawat yang ada di rumah sakit tersebut. Dalam hal ini terdapat hubungan erat antara kinerja perorangan dengan kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Dengan demikian, kinerja perawat merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan rumah sakit.

Rumah Sakit Immanuel merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan terkemuka di Kota Bandung mempunyai komitmen untuk memberikan mutu pelayanan kesehatan yang paripurna tanpa membedakan agama, golongan maupun tingkat sosial dan berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan kualitas sumber daya manusia yang *professional* dan *responsive*. Secara garis besar, pelayanan kesehatan RS Immanuel mencakup pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, dan pelayanan kesehatan penunjang lainnya. Khusus untuk instalasi rawat inap, RS Immanuel memberikan tiga jenis kelas pelayanan, yaitu Instalasi rawat inap prima I, Instalasi rawat inap prima II, dan instalasi rawat inap pusat Diagnostik.

Pelayanan keperawatan yang diselenggarakan oleh bidang keperawatan Rumah Sakit Immanuel Bandung dalam memenuhi kebutuhan pasien tidak lepas dari pemenuhan kebutuhan tenaga perawat yang mencukupi dalam setiap kali dinas jaga (*shift*). Data ketenagaan yang diambil pada tahun 2010 pada bidang keperawatan Rumah Sakit Immanuel Bandung khususnya perawat di instalasi

rawat inap Prima I adalah S1: 25 orang perawat, D3: 82 orang perawat, dan SPK & D1: 30 orang perawat. Jumlah ruang rawat inap di instalasi rawat inap Prima I ada 8 ruangan, yakni ruang Beria, ruang Debora, ruang Elizabeth, ruang Filipus, ruang Gideon, ruang Hana & Jokebeth, ruang Magdalena dan ruang Lukas. Dengan demikian jumlah tenaga perawat ada 137 orang perawat. (Bagian Keperawatan Rawat Inap Prima I, RS Immanuel, 2010).

RS Immanuel ditinjau dari lokasi yang cukup strategis memungkinkan terjadi peningkatan jumlah pasien. Dengan banyaknya jumlah pasien yang masuk, mengharuskan RS Immanuel memiliki perawat yang berkualitas dan berdedikasi tinggi, serta diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam melayani kebutuhan pasien. Namun pada kenyataannya, masih banyak pasien yang mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dirasakan masih kurang optimal. Performansi kerja para perawat ini juga perlu diketahui lebih lanjut, karena berdasarkan hasil wawancara dan survey awal penulis pada RS Immanuel, kinerja perawat Instalasi Rawat Inap Prima I mengalami penurunan setiap tahunnya. Data mengenai penilaian kinerja perawat Instalasi Rawat Inap Prima I RS Immanuel dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Data Penilaian Kinerja Perawat**  
**Instalasi Rawat Inap Prima I RS Immanuel**

Periode	Nama Ruangan								
	Nilai	Beria	Debora	Elizabeth	Filipus	Gideon	Hana & Jokebeth	Lukas	Magdalena
April-Juni 2010	A	9	15	12	9	8	15	12	10
	B	4	13	2	3	9	1	6	8
	C	-	-	-	-	-	1	-	-
Juli-September 2010	A	2	11	7	10	6	10	8	7
	B	11	17	7	2	11	3	10	11
	C	-	-	-	-	-	4	-	-

*Sumber: Bagian Keperawatan RS. Immanuel Bandung, 2010.*

Penurunan kinerja perawat tersebut disebabkan oleh adanya kesenjangan kinerja antara kenyataan dengan harapan terutama pada para perawat yang memiliki peranan sangat penting, yakni berhubungan secara langsung dalam hal pemberian layanan kesehatan. Selain itu, faktor lain yang menyebabkan kinerja dari perawat menurun yaitu meningkatnya jam mangkir yang dilakukan oleh perawat, dan jam terlambat datang serta jam pulang cepat perawat yang mengalami peningkatan setiap tahunnya, seperti yang tampak pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Data Absensi Perawat Instalasi Rawat Inap Prima I Rumah Sakit**  
**Immanuel Periode 2005-2009**

Tahun	Absensi Perawat Instalasi Rawat Inap Prima I RS Immanuel Bandung				
	Kehadiran (%)	Mangkir (%)	Terlambat (%)	Menit Terlambat (Menit)	Pulang Cepat (%)
2005	79,31	8,68	2,50	1.688	1,16
2006	78,94	9,64	3,56	3.196	1,19
2007	79,03	10,60	3,92	2.630	1,20
2008	76,10	11,08	4,28	2.065	1,23
2009	73,61	12,53	6,06	2.442	1,25
<b>Rata-rata</b>	<b>77,40</b>	<b>10,51</b>	<b>4,06</b>	<b>2.404</b>	<b>1,20</b>

Sumber: Bagian Personalia RS Immanuel Bandung, 2005-2009.

Berdasarkan data presensi perawat diatas, terlihat adanya tingkat kedisiplinan yang rendah karena masih sering terjadi kemangkiran dalam melaksanakan pekerjaan, keterlambatan masuk kerja, dan banyak perawat yang pulang cepat sebelum waktunya. Kedisiplinan dalam waktu kerja merupakan salah satu indikator dalam menilai kinerja. Adapun masalah lain yang ditemukan di lapangan, yakni rendahnya tingkat motivasi perawat dalam bekerja, sehingga banyak perawat yang tidak memanfaatkan waktu kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, masalah kinerja perawat RS Immanuel dapat dilihat dari kualitas pelayanan keperawatan Instalasi Rawat Inap Prima I RS Immanuel kepada konsumen (pasien). Hal ini dikarenakan *service* (pelayanan) merupakan

output dari RS Immanuel bagi konsumennya (pasien). Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian Keperawatan RS Immanuel, kualitas pelayanan keperawatan yang belum optimal ini terlihat dari hasil identifikasi masalah pelayanan Instalasi Rawat Inap Prima I pada beberapa bulan terakhir, seperti yang terlihat di dalam tabel 1.3.

**Tabel 1.3**  
**Identifikasi Masalah**  
**Pelayanan Instalasi Rawat Inap Prima I RS. Immanuel Bandung**  
**Periode April – Juni 2010**

No.	Aspek Keluhan/Masalah	Jumlah Keluhan/Masalah			
		Maret	April	Mei	Juni
1	SDM	23	11	13	18
2	Pendaftaran/Billing/ Rekam Medik	9	4	7	12
3	Fasilitas	8	-	4	12
4	SIM RS	-	1	1	-
5	Lain-lain	-	-	2	-
<b>JUMLAH</b>		<b>40</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>42</b>

*Sumber: Bagian Keperawatan RS. Immanuel Bandung, 2010.*

Dari data diatas, dapat dilihat cukup banyaknya keluhan/masalah yang terjadi dalam hal pelayanan kesehatan di RS. Immanuel Bandung. Keluhan yang muncul beranekaragam, mulai dari kedatangan dokter yang tidak tepat waktu, sistem administrasi yang kompleks, tidak adanya fasilitas penunjang, dan sikap dari perawat yang mengabaikan kepentingan pasien. Apabila kondisi seperti ini dibiarkan, maka akan berdampak buruk bagi kinerja perawat itu sendiri dan lebih jauh lagi akan mempengaruhi terhadap menurunnya kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, untuk mewujudkan perawat yang memiliki kinerja yang tinggi, diperlukan adanya upaya perbaikan dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan baik secara individu maupun yang dilakukan oleh pihak perusahaan, dalam hal ini pihak rumah sakit.

Akan tetapi, pada kenyataannya untuk mewujudkan perawat yang berkualitas dan berdedikasi tinggi sehingga diharapkan memiliki kinerja yang baik bukanlah merupakan hal yang mudah untuk dilakukan. Kinerja seorang perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya motivasi kerja, kepuasan kerja, tingkat stres, kompensasi, dan sebagainya. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh pernyataan T. Hani Handoko (2001:193) sebagai berikut:

Ada beberapa yang mempengaruhi kinerja (prestasi kerja) karyawan. Karyawan bekerja dengan produktif atau tidak produktif tergantung motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta perilaku lainnya.

Berdasarkan hasil survey langsung yang dilakukan peneliti pada bagian personalia dan keperawatan RS Immanuel Bandung pada tanggal 20-27 April 2010, didapatkan informasi bahwa selama periode tahun 2005 sampai dengan tahun 2009 terdapat 12 orang perawat yang berhenti/pindah dari pekerjaan asalnya. Alasan mengapa mereka berhenti dari RS Immanuel dikarenakan mereka telah mendapatkan pekerjaan di tempat lain dengan gaji atau imbalan yang lebih besar. Alasan lainnya dikarenakan adanya ketegangan-ketegangan atau stres pada perawat yang disebabkan oleh faktor pekerjaan, seperti banyaknya beban tugas yang harus mereka kerjakan, sehingga mereka merasa lelah dan tidak kuat melaksanakan tugas yang seharusnya mereka kerjakan yang pada akhirnya membuat mereka memutuskan untuk berhenti dan mencari pekerjaan di tempat lain. Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, penulis mengidentifikasi bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi menurunnya kinerja perawat pada Instalasi Rawat Inap Prima I RS Immanuel adalah faktor stres kerja. Adapun

pengertian stres kerja menurut Veithzal Rivai (2008:516) adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan.

Perawat sebagai tenaga kesehatan memiliki peran yang sangat penting, karena sebagai ujung tombak di Instalasi Rawat Inap, perawat merupakan tenaga paling lama kontak atau berhubungan dengan pasien dan keluarga. Tugas dan tanggung jawab perawat bukan hal yang ringan untuk dipikul. Disatu sisi perawat bertanggung jawab terhadap tugas fisik, administratif dari instansi tempat ia bekerja, menghadapi kecemasan, keluhan dan mekanisme pertahanan diri pasien yang muncul pada pasien akibat sakitnya, ketegangan, serta kejenuhan dalam menghadapi pasien dengan kondisi yang menderita sakit kritis. Disisi lain, perawat dituntut untuk selalu tampil sebagai profil perawat yang baik oleh pasiennya. Hal seperti ini akan menyebabkan *stressor* yang kuat pada perawat didalam lingkungan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan manajer bagian keperawatan Instalasi Rawat Inap Prima I beserta beberapa perawat, menunjukkan bahwa ada beberapa fenomena yang terjadi berkaitan dengan stres kerja pada perawat Instalasi Rawat Inap Prima I diantaranya adalah banyaknya pasien yang memerlukan tindakan perawatan medis, tingkat pengetahuan dan lama masa kerja yang berbeda, hubungan antar karyawan yang kurang harmonis, serta tingginya jumlah pasien mondok di rumah sakit. Berdasarkan penelitian penulis mengenai hasil pendataan yang dilakukan bagian rekam medik Rumah Sakit Immanuel

Bandung selama periode tahun 2005-2009, didapatkan data mengenai jumlah kunjungan pasien masuk pada Instalasi Rawat Inap Prima I, yakni sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Data Kegiatan Instalasi Rawat Inap Prima I**  
**Rumah Sakit Immanuel Bandung**  
**Periode 2005-2009**

No.	Keterangan	Tahun				
		2005	2006	2007	2008	2009
1	Jumlah kapasitas tempat tidur	206	205	201	200	198
2	Jumlah kunjungan pasien masuk	13.251	12.468	13.660	13.357	15.409
3	<i>Bed Occupational Rate</i> (BOR)	68,72 %	65,42 %	69,64 %	65,87 %	73,90 %

Sumber: Bagian Rekam Medik RS Immanuel Bandung, 2010.

Data diatas menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap RS Immanuel dalam menggunakan jasa kesehatan sangat baik. Hal tersebut perlu diimbangi oleh layanan yang baik pula dari pihak RS Immanuel sendiri. Akan tetapi, dengan jumlah perawat yang sedikit, yakni hanya 137 orang dan jumlah pasien yang begitu banyak, maka perawat tidak dapat memberikan pelayanan secara optimal terhadap setiap pasiennya. Dengan tuntutan tugas dan tekanan seperti itu, serta ditambah dengan tingkat pendidikan yang berbeda dan lamanya masa kerja serta pengalaman yang diperoleh setiap perawat, maka akan semakin menjadi pemicu terhadap munculnya stres dimana akhirnya akan menurunkan kinerja dari perawat itu sendiri. Hal tersebut menjadi salah satu masalah yang dapat terjadi baik bagi kinerja perawat itu sendiri ataupun bagi produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri perawat maupun rumah sakit secara keseluruhan. Stres yang dihadapi perawat di dalam bekerja akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.



Berdasarkan fenomena yang terjadi, perawat memiliki *stressor* yang tinggi karena perawat setiap hari akan berhadapan dengan aspek lingkungan fisik dan lingkungan psikososial yang tinggi dari pekerjaan. Sehingga kemungkinan besar akan terjadi stres pada perawat karena beban kerja yang berlebih, yang mana pada akhirnya kondisi seperti ini akan menyebabkan kinerja dari perawat itu sendiri menjadi menurun. Dari alasan dan kondisi tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Instalasi Rawat Inap Prima I Pada Rumah Sakit Immanuel Bandung.”**

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, dapat diketahui bahwa permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut: Dengan banyaknya jumlah pasien yang masuk, mengharuskan RS Immanuel memiliki perawat yang berkualitas dan berdedikasi tinggi, serta diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam melayani kebutuhan pasien. Namun pada kenyataannya, masih banyak pasien yang mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dirasakan masih kurang optimal. Selain itu, performansi kerja para perawat Instalasi Rawat Inap Prima I mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal tersebut disebabkan oleh adanya kesenjangan kinerja antara kenyataan dengan harapan terutama pada para perawat yang memiliki peranan sangat penting, yakni berhubungan secara langsung dalam hal

pemberian layanan kesehatan. Selain itu, faktor lain yang menyebabkan kinerja dari perawat menurun yaitu meningkatnya jam mangkir yang dilakukan oleh perawat setiap tahun, dan jam terlambat datang serta jam pulang cepat perawat yang mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Adapun masalah lain yang ditemukan di lapangan, yakni rendahnya tingkat kinerja perawat yang disebabkan karena kurangnya motivasi perawat dalam bekerja, sehingga banyak perawat yang tidak memanfaatkan waktu kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, masalah kinerja perawat RS Immanuel dapat dilihat dari kualitas pelayanan keperawatan instalasi rawat inap prima I RS Immanuel kepada konsumen (pasien). Masih banyaknya keluhan yang disampaikan pasien mengenai kualitas pelayanan yang diberikan perawat menjadi salah satu masalah buruknya kinerja perawat dalam bekerja. Hal ini dikarenakan *service* (pelayanan) merupakan output dari RS Immanuel bagi konsumennya (pasien).

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, penulis mengidentifikasi bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi menurunnya kinerja perawat pada Instalasi Rawat Inap Prima I RS Immanuel adalah faktor stres kerja. Stres kerja perawat ini disebabkan karena tingginya jumlah pasien mondok di rumah sakit, banyaknya pasien yang memerlukan tindakan perawatan medis, tingkat pendidikan dan lama masa kerja yang berbeda, serta hubungan antar karyawan yang kurang harmonis. Fluktuasi beban kerja merupakan salah satu faktor lain penyebab munculnya stres di kalangan pekerja. Situasi tersebut dapat menimbulkan penurunan kinerja perawat yang akhirnya berdampak negatif

terhadap pencapaian tujuan rumah sakit. Oleh karena itu, salah satu cara untuk meningkatkan kinerja perawat adalah dengan menanggulangi stres kerja perawat secara adaptif dan efektif. Dimana dengan mengatasi stres kerja pada perawat ini dimungkinkan perawat akan bekerja penuh dengan tanggung jawab, berdedikasi tinggi dan cinta terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Dengan sikap yang demikian nantinya akan menunjang terhadap peningkatan kinerja perawat itu sendiri dan lebih jauh lagi terhadap peningkatan kinerja organisasi.

### **1.2.2 Perumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka timbul beberapa pertanyaan yang merupakan rumusan masalah penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tentang stres kerja perawat Instalasi Rawat Inap Prima I pada Rumah Sakit Immanuel Bandung?
2. Bagaimana gambaran tentang kinerja perawat Instalasi Rawat Inap Prima I pada Rumah Sakit Immanuel Bandung?
3. Seberapa besarkah pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap Prima I pada Rumah Sakit Immanuel Bandung?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan identifikasi dan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran stres kerja perawat Instalasi Rawat Inap Prima I pada Rumah Sakit Immanuel Bandung.

2. Untuk mengetahui gambaran kinerja perawat Instalasi Rawat Inap Prima I pada Rumah Sakit Immanuel Bandung.
3. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat Instalasi Rawat Inap Prima I pada Rumah Sakit Immanuel Bandung.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, yakni sebagai usaha untuk menguji teori yang disajikan diperkuliahan khususnya tentang stres kerja dan kinerja karyawan, sehingga nantinya dapat menjadi bahan kajian pembelajaran lebih lanjut dalam perkuliahan, serta dapat dijadikan sumber referensi dan inspirasi bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti pada bidang kajian yang sejenis. Sehingga, hasilnya nanti diharapkan dapat memperbaharui dan menyempurnakan hasil penelitian ini.
2. Secara praktis yaitu bagi pihak rumah sakit dapat menjadi bahan masukan positif terhadap upaya peningkatan kinerja perawatnya dengan lebih memperhatikan faktor-faktor yang dapat menentukan tingkat kinerja, khususnya faktor yang di jelaskan dalam penelitian ini yakni faktor stres kerja perawat.
3. Secara pribadi, dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh faktor stres kerja terhadap kinerja.