

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*International Council of Nurses* mendefinisikan keperawatan adalah profesi yang bertujuan melindungi, meningkatkan dan merehabilitasi kesehatan individu, keluarga, serta kelompok (Boyatzis dan Oosten, 2002). Menurut Undang Undang Keperawatan (UUK) No. 38 tahun 2014, keperawatan adalah kegiatan pemberi asuhan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat, baik dalam keadaan sehat maupun sakit. Pelayanan keperawatan merupakan suatu bentuk layanan kesehatan profesional yang merupakan bagian integral dari layanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit.

Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan (UUK No. 38 tahun 2014). Perawat merupakan profesi yang menjalin kontak langsung paling lama dengan klien di Rumah Sakit, berhubungan langsung selama 24 jam dalam memenuhi kebutuhan dasar klien, dan merupakan profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian (Tawale, E.N, 2011). Hasil Konsorsium ilmu-ilmu kesehatan tahun 1989 dalam Hidayat (2007), peran perawat diantaranya sebagai pemberi asuhan, advokat,

edukator, koordinator, kolaborator, konsultan, dan sebagai pembaharu. Perawat diharapkan bertindak secara akurat, cepat dan tepat, tidak ada ruang untuk melakukan kesalahan karena dapat berakibat langsung pada pasien (Akyar, 2009).

Perawat memiliki berbagai peran yang berhubungan langsung dengan manusia, dari hal tersebut tampak bahwa perawat merupakan profesi yang berfokus pada kebutuhan klien, perawat setiap harinya berhubungan langsung dengan nyawa manusia dan menjalin kontak paling lama dengan klien, oleh karena itu perawat memiliki tanggung jawab besar terhadap keselamatan klien sehingga hal ini menyebabkan perawat memiliki resiko tinggi mengalami stres dalam pekerjaan (Basuki, 2009). Kalyoncu. Z, dkk (2012) juga menyatakan bahwa perawat merupakan profesi yang memiliki tingkat stres kerja yang tinggi karena berfokus pada keselamatan klien. Seaward (2004) menyatakan bahwa profesi perawat termasuk ke dalam 10 profesi yang memiliki tingkat stres kerja tinggi.

NIOSH (*National Institute for Occupational Safety and Health*) mendefinisikan stres kerja sebagai respon fisik dan emosional yang berbahaya yang terjadi ketika pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja, stres kerja dapat merusak kesehatan dan bahkan menyebabkan cedera. Stres kerja mengacu pada suatu kondisi dari pekerjaan yang dianggap mengancam individu dan muncul sebagai bentuk ketidakharmonisan individu dengan lingkungan kerjanya yang dapat mengubah fungsi fisik maupun psikis normal (Nuzulia, 2006).

Profesi perawat dianggap merupakan profesi yang rentan terhadap kejadian stres kerja. Perawat dalam melaksanakan tugasnya bukan hanya dihadapkan pada berbagai peran dan tugas pokoknya, namun terdapat beberapa penyebab primer yang dapat memicu terjadinya stres pada pekerjaan, diantaranya perawat memiliki andil langsung terhadap kejadian kesakitan ataupun kematian (kondisi emosional), diharuskan untuk dapat merespon terhadap kebutuhan emosional yang dialami klien serta keluarga klien, waktu kerja yang panjang, beban tanggung jawab besar di lingkungan kerjanya, serta kelelahan fisik yang dialaminya (Landa dan Lopez-Zafra, 2010).

Seaward (2004) menjelaskan bahwa penyebab stres kerja dibagi menjadi tiga, yaitu penyebab organisasional, penyebab lingkungan serta penyebab individu. Penelitian yang dilakukan oleh NIOSH ( *National Institute for Occupational Safety and Health* ) menyatakan bahwa penyebab stres kerja terbagi menjadi faktor eksternal dan internal, faktor eksternal seperti lingkungan keluarga serta lingkungan kerja dan faktor internal seperti usia, kondisi fisik, serta karakteristik individu (Muchtar, 2006 dalam Suseno 2009). Karakteristik individu yang berpengaruh pada stres kerja antara lain : motivasi, nilai-nilai yang dianut, *self esteem*, *emotional expressiveness*, dan kontrol serta *personal style* (Tawale, E.N, 2011).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Afrika Selatan, beberapa hal yang menjadi penyebab tingginya tingkat stres kerja pada perawat adalah akibat rendahnya pendapatan, kurangnya staf tenaga keperawatan, tuntutan kerja yang

berat, dan lingkungan kerja yang tidak mendukung akibat rendahnya fasilitas yang ada pada Rumah Sakit (Gibson, 2004; Hall 2004). Penelitian yang dilakukan di Taiwan, menyebutkan bahwa tingginya tingkat stres kerja yang dialami perawat di Taiwan disebabkan karena beban kerja, tanggung jawab pribadi, pengalaman kerja serta pendidikan perawat (Lee dan Wang, 2002). Dari beberapa penelitian yang dilakukan di negara berkembang seperti yang dijelaskan diatas, jelas dipaparkan bahwa banyak faktor yang menyebabkan tingginya tingkat stres kerja pada perawat.

Di Indonesia, berdasarkan riset Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI, 2006), sebanyak 50,9% perawat Indonesia yang bekerja di empat provinsi mengalami stres kerja dengan gejala sering merasa pusing, lelah, kurang ramah, kurang konsentrasi, kurang istirahat akibat beban kerja yang tinggi serta penghasilan yang tidak memadai. Sedangkan di Makasar, menurut data yang dihimpun PPNI tahun 2009, menunjukkan 51% perawat mengalami stres saat menjalankan tugas. Gejala stres terlihat dari seringnya perawat merasa pusing dan lelah, serta istirahat yang kurang karena beban kerja yang tinggi (Bakri, 2014).

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa stres yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan emosional (Tawale,E.N, 2011). Selain itu stres juga akan mempengaruhi produktivitas kerja perawat seperti penurunan kerja (Jhonson et al, 2005), penurunan kinerja perawat (Jehangir, dkk, 2011), peningkatan *absteeism* dan *turnover* (Lambert, 2008) sehingga akan mempengaruhi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. (Mansoer, 2011 dikutip oleh Zukhra,



2013). Menurut Mangkunegara (2002 dikutip oleh Bakri 2014) perawat yang bekerja dengan stres yang tinggi, bila dibiarkan akan menyebabkan terjadinya kelelahan kerja.

*Northwestern National Life Insurance* dalam Losyk (2007 dikutip oleh Bakri, 2014) telah melakukan penelitian penting tentang dampak stres di tempat kerja. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sekitar satu juta kasus absensi di tempat kerja berkaitan dengan masalah stres, 30% pekerja berniat mengundurkan diri karena stres dalam pekerjaan mereka, dan 70% berkata stres kerja telah merusak kesehatan fisik dan mental mereka. Penelitian yang dilakukan Gibson dkk (dikutip oleh Tawale, 2011) menjelaskan bahwa dampak stres kerja juga diwujudkan dalam bentuk *absenteeism*, berpengaruh pada emosional seperti kebosanan, depresi, lekas marah, dan mudah mengalami kecelakaan kerja serta kurangnya konsentrasi. Dari data diatas diketahui bahwa dampak stres kerja tidak hanya dapat merugikan individu yang mengalaminya namun juga perusahaan, dimana ia bekerja.

Individu berusaha beradaptasi untuk mengurangi dan mengatasi stres yang dialaminya dalam hal ini termasuk stres kerja, salah satunya dengan menggunakan intelegensi, khususnya kecerdasan emosional (Sirin, 2007). Beberapa studi menjelaskan bahwa individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu memahami dan mengatur emosinya sehingga membuat mereka lebih dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan menjadi lebih toleran menghadapi berbagai kondisi, termasuk stres (Bar-On, 1997; Goleman,

2005; Matthews et al, 2006). Stres merupakan sebuah konsep yang bersifat subjektif (tergantung persepsi individu dalam menerima sebuah masalah), maka kecerdasan emosional berperan dalam proses mental menentukan sumber stres (Ucar, 2004).

Goleman (2002) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki lima komponen utama yaitu: mengenali emosi, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenal emosi orang lain dan hubungan sosial. Cooper dan Sawaf (2000), mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Bar-On (2005) menjelaskan kecerdasan emosional sebagai integrasi yang saling berhubungan antara kemampuan emosional dan sosial, sebagai faktor penentu kesuksesan seseorang dalam memahami dirinya, memahami orang lain serta berkomunikasi dengan mereka, dan keterlibatan dalam pemecahan masalah.

Penelitian Daniel Goleman menunjukkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja yaitu sekitar 75-96%. Sedangkan kecerdasan intelektual (IQ) hanya menempati posisi kedua setelah kecerdasan emosional dalam menentukan peraih prestasi puncak dalam pekerjaan, yaitu sekitar 4-25 % (Goleman, 1999).

Perawat dituntut memiliki kemampuan mengenali emosi, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. McQueen (2004) menjelaskan bahwa sangat penting

bagi seorang perawat untuk memiliki kecerdasan emosional, untuk mengatur emosinya, untuk memiliki empati dan berkomunikasi secara efektif dengan pasien, jika terjalin hubungan yang baik antara perawat dan klien, maka asuhan keperawatan yang diberikan pun akan berjalan secara maksimal.

Terdapat beberapa tanda seorang perawat yang tidak memiliki kecerdasan emosional yang tinggi yaitu ; memiliki emosi yang tinggi, tampak dengan perawat yang kurang ramah dan sering marah terhadap klien ataupun keluarga klien, cepat bertindak berdasarkan emosinya, dan tidak sensitif terhadap perasaan orang lain (Karambut, C.A, Noormijati, E.A, 2012). Sehingga sikap seperti ini dapat membuat pekerjaan perawat menjadi tidak maksimal dan efektif. Perawat memiliki berbagai peran langsung terhadap klien, oleh karena itu kecerdasan emosional menjadi penting dimiliki oleh seorang perawat (McQueen, 2004).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.Rasidin merupakan satu-satunya RSUD yang ada di kota Padang. RSUD dr.Rasidin merupakan Rumah Sakit tipe C yang menjadi lini pertama pelayanan kesehatan rujukan bagi Puskesmas wilayah Kota Padang. Pelayanan yang telah dilaksanakan oleh RSUD dr.Rasidin salah satunya adalah Pelayanan Rawat Inap, yaitu ruangan Interne, Bedah, Anak dan Perinatologi serta Kebidanan. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama di rumah sakit sebagai tempat interaksi antara klien dengan semua tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit, termasuk perawat, dan berlangsung dalam waktu yang lama (Mariyanti, S, dkk., 2011). Berdasarkan data RSUD dr.Rasidin

tahun 2016, jumlah perawat di Ruang Rawat Inap (IRNA) Interne, Bedah, Anak dan Perinatologi adalah sebanyak 48 orang dengan 44 orang berlatar belakang pendidikan keperawatan, dan 3 orang berlatar belakang D3 Kebidanan dan 1 orang dengan pendidikan SKM. Data yang didapat dari bagian Rekam Medik RSUD dr.Rasidin menunjukkan terjadi peningkatan angka BOR (*Bed Occupancy Rate*) pada tahun 2015 yaitu sebesar 22,8% dibandingkan tahun 2014 yaitu sebesar 21,32%. Dan terjadi penurunan ALOS (*Average Length of Stay*) pada 2015 yaitu 4,90 dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 5,02. Data absensi pegawai 5 bulan terakhir, didapatkan bahwa sebanyak 41,45% perawat di Ruang Rawat Inap RSUD dr.Rasidin terlambat saat bekerja.

Dari studi awal yang dilakukan melalui wawancara pada 10 perawat di IRNA RSUD dr.Rasidin, didapatkan data 6 perawat mengatakan merasa tertekan dengan adanya sindiran dari rekan sesama perawat di ruangan saat bekerja, mereka tidak peka dengan perasaan klien maupun rekan sesama perawat dan kadang tidak bisa menahan emosi kepada klien dan keluarganya akibat adanya masalah dengan rekan sesama perawat, 2 perawat mengaku bosan saat bekerja, kadang menunda-nunda pekerjaan, seperti pada saat klien atau keluarganya meminta tolong berkali-kali karena merasa ketidaksetaraan dalam tunjangan, sedangkan 2 perawat lain mengatakan tidak stres dalam pekerjaan



Dari uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Tingkat Stres Kerja Perawat di IRNA RSUD dr. Rasidin Padang.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini maka rumusan masalah yang diteliti adalah apakah ada hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di IRNA RSUD dr. Rasidin Kota Padang.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Diketahui hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di IRNA RSUD dr. Rasidin Kota Padang.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketahui kecerdasan emosional perawat di IRNA RSUD dr. Rasidin Kota Padang tahun 2016.
- b. Diketahui tingkat stres kerja perawat di IRNA RSUD dr. Rasidin Kota Padang.
- c. Diketahui hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di IRNA RSUD dr. Rasidin Kota Padang tahun 2016.



## D. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Profesi Keperawatan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dalam bidang keperawatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan memberikan pelatihan kecerdasan emosional bagi profesi perawat.

### 2. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah literatur tentang hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di Rumah Sakit. Serta sebagai bahan pertimbangan bagi Institusi Pendidikan untuk dapat menghasilkan lulusan-lulusan keperawatan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Menambah pengetahuan serta sebagai bahan pertimbangan dan data awal untuk melakukan penelitian selanjutnya terkait kecerdasan emosional dan tingkat stres kerja.

