

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan semakin pedulinya masyarakat terhadap kesehatannya, semakin tinggi pula tuntutan masyarakat atas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan menyebabkan banyaknya pasien mencari rumah sakit yang dianggap lebih memberikan pelayanan yang prima. Beberapa tahun terakhir ini diketahui bahwa terdapatnya kecenderungan masyarakat Indonesia yang berobat ke luar negeri terus meningkat. Hal terlihat berdasarkan data Kementerian Kesehatan tahun 2013, sekitar 600.000 pasien Indonesia berobat ke luar negeri per tahun (Dhae, 2014).

Dirjen Bina Pelayanan Medis Depkes RI (2012) menyatakan orang Indonesia menemukan bahwa adanya dua faktor dominan penyebab besarnya minat masyarakat berobat ke luar negeri yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi kepercayaan pasien akan kemampuan dokter luar negeri untuk mengatasi penyakit atau masalah yang diderita oleh pasien, pasien lebih percaya akan akurasi diagnosis yang diberikan dokter luar negeri transparansi diagnosis dan kebutuhan pasien terhadap pelayanan yang prima (Hanafie, 2007). Faktor eksternal meliputi fasilitas dan teknologi rumah sakit luar negeri yang canggih dan modern, penanganan terhadap pasien lebih cepat, keramah tamahan dan keterampilan tenaga medis dan tenaga

keperawatan serta pelayanan kepada pasien lebih baik khususnya dari segi asuhan keperawatannya (Hanafie, 2007).

Fenomena masyarakat Indonesia lebih memilih berobat ke luar negeri ini menandakan ada sesuatu yang kurang dari pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Indonesia. Masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima di Indonesia sehingga berobat ke luar negeri. Pasien sering terpaksa menunggu lama untuk diperiksa oleh dokter. Konsultasi juga dilakukan dalam waktu singkat karena waktu dokter yang terbatas. Perawat tampak sibuk dan tidak dapat membantu banyak (Herkutanto, 2009). Keadaan ini menunjukkan bahwa pelayanan perawat di rumah sakit – rumah sakit di Indonesia belum memenuhi keinginan pasien / klien.

Disegi lain pemerintah Indonesia telah memberlakukan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menanggung semua biaya pelayanan di rumah sakit, sehingga masyarakat khususnya ekonomi menengah kebawah semakin banyak memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dengan berobat langsung ke rumah sakit. Dilema tersebut beresiko terhadap stres kerja bagi perawat karena banyaknya jumlah pasien sementara tenaga perawat kurang sehingga menyebabkan beban kerja perawat meningkat (Lumintang, 2015).

Menurut Haryanti (2013) kurangnya perawat dibandingkan jumlah pasien menyebabkan perawat akan mengalami kelelahan dalam bekerja karena kebutuhan pasien terhadap asuhan keperawatan lebih besar dari standar kemampuan perawat. Kelelahan dalam bekerja ini apabila berlangsung secara terus menerus akan menjadi faktor pemicu munculnya stres kerja.

Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap individu untuk berhubungan dengan lingkungannya, seperti depresi, kecelakaan kerja, rendahnya daya konsentrasi (Shader, 2001). Liu (2010) menyatakan banyak ditemukan fenomena di rumah sakit adanya perawat yang tidak sabar, suka marah, berbicara ketus dengan pasien dan keluarga pasien, bahkan terjadi kelalaian dalam bekerja seperti kesalahan dalam pemberian obat, dan keterlambatan dalam melakukan injeksi. Hal ini tentu sangat berlawanan dengan tugas dan kewajiban sebagai seorang perawat yang harus memberikan pelayanan prima pada pasien. Tugas dan tanggung jawab perawat bukan hal yang ringan untuk dilakukan.

Perawat memiliki tanggung jawab terhadap tugas fisik, administratif, menghadapi kecemasan, dan keluhan yang muncul dari pasien, serta dituntut untuk selalu tampil sebagai profil perawat yang baik oleh pasiennya. Selain itu, perawat juga dibebani tugas tambahan lain dan sering melakukan kegiatan yang bukan kegiatan perawat. Akibatnya kinerja mereka menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi di mana mereka bekerja dan stres ini berkaitan dengan produktifitas kerja perawat (Gibson, dkk, 2002, Reineick, 2005, Stichler,2009).

Selain itu situasi-situasi yang dapat mencetuskan kondisi stres diantaranya, kurangnya dukungan organisasi, kurangnya dukungan sosial, kurangnya dukungan otonomi rumah sakit, hubungan dengan rekan kerja yang tidak baik, komunikasi antar perawat dan antar tenaga kesehatan lain yang tidak baik, kurangnya penghargaan dan tingginya beban kerja (Stichler, 2009).

Cohler (2010) mengatakan bahwa jumlah pasien dan jumlah perawat yang tidak seimbang, cenderung berdampak kepada kinerja perawat yang tidak optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kondisi seperti ini yang sering dirasakan oleh perawat akan pekerjaannya terutama perawat yang ada di Instalasi Gawat Darurat.

Instalasi Gawat Darurat adalah salah satu bagian rumah sakit yang menyediakan pelayanan awal pada pasien sakit dan cedera. Pasien masuk ke rumah sakit melalui Instalasi Gawat Darurat karena membutuhkan pelayanan fisik, psiko, sosial, kultural dan spiritual. Pasien dengan masalah tersebut mencari pertolongan dari perawat di Instalasi Gawat Darurat yang memiliki kemampuan untuk mengatasi keadaan kritis / *emergency*. Banyaknya pasien yang harus diberi pelayanan maka perawat di Instalasi Gawat Darurat menjadi lelah dan jenuh dengan pekerjaan (France, 2005).

AbuAlRub (2008) menyatakan kinerja perawat juga bisa menurun akibat situasi kerja yang *stressfull*, kualitas dan kuantitas pelayanan bisa berkurang akibat stres kerja yang dialami oleh perawat. Kemampuan seorang perawat dalam mengatasi stres kerja berbeda satu dengan lainnya, demikian juga dengan mekanisme koping yang ditampilkan serta respon terhadap stres itu sendiri, mulai dari tahap stres ringan sampai dengan tahap stres berat (Nasir & Muhith, 2011).

Liu (2010) menyatakan ada 2 strategi koping yaitu koping berfokus pada masalah dan koping berfokus pada emosi. Koping yang *adaptif* bisa meningkatkan kualitas kinerja seseorang. Identifikasi stres kerja pada perawat

dan mekanisme koping yang digunakan sangat penting untuk perbaikan sumber daya manusia khususnya perawat Instalasi Gawat Darurat. Penelitian Lumintang (2013) diketahui bahwa perawat Instalasi Gawat Darurat mengalami stres dengan keluhan sakit kepala dan mengalami kelelahan akibat dari tindakan keperawatan yang sangat cepat dan cekatan karena pasien membutuhkan pertolongan pertama dan harus menghadapi pasien yang datang secara tiba-tiba dengan jumlah yang banyak.

Stres telah menjadi salah satu masalah kesehatan yang paling serius karena tidak hanya merugikan dari sisi morbiditas fisik dan juga mental, melainkan juga merugikan pengusaha, pemerintah dan masyarakat luas dari sisi keuangan. Kekhawatiran akan menurunnya kinerja perawat telah dibahas dalam Rakernas Asosiasi Rumah Sakit Daerah (Arsada) tahun 2013. Rakernas tersebut menemukan bahwa tekanan kerja menyebabkan stres yang tinggi dan menurunkan motivasi serta kinerja perawat. Stres kerja perawat diprediksi akan meningkat pada tahun-tahun mendatang dan menjadi tren yang tidak bisa diabaikan karena berkaitan erat dengan keselamatan perawat dan pasien. Adapun RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah, SM Batusangkar merupakan satu-satunya rumah sakit milik Pemerintah yang ada Kabupaten Tanah Datar. Salah satu pelayanan yang ada di RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah, SM Batusangkar adalah Instalasi Gawat Darurat yang mana setiap tahunnya mengalami peningkatan kunjungan pasien yaitu tahun 2013 rata-rata 954 orang pasien, tahun 2014 rata-rata 960 orang dan meningkat ditahun 2015 yaitu rata-rata 1060 pasien dengan 16 orang perawat yang terdiri dari 15 orang perawat pelaksana dan 1 orang kepala ruangan.

Stres kerja yang terjadi akibat beban kerja yang berlebih pada perawat RSUD Prof. Dr. MA. Hanafiah, SM Batusangkar, cenderung berdampak pada kelelahan kerja, emosi yang tidak stabil, sehingga terjadinya keterlambatan dalam bekerja dan tingkat absensi yang tinggi. Data yang diperoleh dari bagian bidang kepegawaian data keterlambatan perawat di Instalasi Gawat Darurat tahun 2015 dengan persentase 17% dan data absensi perawat adalah 6%.

Wawancara dengan 4 orang perawat pelaksana di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof. DR. MA. Hanafiah, SM Batusangkar pada tanggal 24 Juni 2015, menjelaskan bahwa perawat pelaksana yang mengeluhkan adanya rasa lelah, badan terasa tidak bugar, sulit berkonsentrasi. Perawat tersebut juga mengaku kondisi emosional yang sering meningkat, merasa bosan, mudah marah, dan merasa cemas. Apabila gejala stres tersebut menumpuk dapat menyebabkan penurunan kondisi fisik perawat dan bisa menyebabkan stres kerja. Semua kondisi diatas apabila tidak ditangani dapat berimplikasi pada menurunnya kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, dan tekanan yang terus menerus pada diri perawat akan mengakibatkan munculnya stres kerja. Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik melakukan penelitian ini bagaimana pengalaman perawat dalam menggunakan mekanisme coping untuk mengatasi masalah stres kerja di Instalasi Gawat Darurat.

## B. Rumusan Masalah

Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menyebabkan pasien mencari rumah sakit yang lebih memberikan pelayanan yang prima, sehingga meningkatkan kecenderungan pasien untuk berobat keluar negeri. Dilihat dari faktor penyebab besarnya minat masyarakat berobat keluar negeri menurut Dirjen Bina Pelayanan Medis Depkes RI (2012) salah satunya dikarenakan mencari kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

Keadaan seperti ini menunjukkan pelayanan di rumah sakit - rumah sakit di Indonesia belum memenuhi keinginan pasien. Disegi lain dengan adanya kebijakan pemerintah dengan memberlakukan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang menanggung biaya pengobatan di rumah sakit meningkatkan keinginan masyarakat khususnya ekonomi menengah untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Dilema seperti ini menyebabkan stres kerja perawat terutama perawat Instalasi Gawat Darurat. Pengalaman stres kerja yang dialami oleh perawat Instalasi Gawat Darurat berdampak terhadap kurangnya kepuasan kerja perawat yang juga memberikan dampak kompleks terhadap kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Meskipun permasalahan diprediksi begitu luas dan kompleks, namun belum ada penelitian spesifik mengarah kepada penggalian Pengalaman Perawat dalam menggunakan mekanisme coping untuk mengatasi masalah stres kerja

di Instalasi Gawat Darurat. Pengalaman spesifik partisipan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah bagaimana perawat mengatasi stres kerja yang dialami, agar tidak berdampak terhadap kualitas pelayanan keperawatan pada pasien dan memberikan dampak yang semakin kompleks dikemudian hari. Berdasarkan uraian diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana mekanisme koping perawat dalam mengatasi stres kerja di Instalasi Gawat Darurat.

### C. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Diidentifikasinya pengalaman perawat dalam menggunakan mekanisme koping untuk mengatasi stres kerja di Instalasi Gawat Darurat.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Diidentifikasinya persepsi perawat terhadap situasi dan lingkungan kerja di Instalasi Gawat Darurat.
- b. Diidentifikasi masalah-masalah yang dialami perawat selama di Instalasi Gawat Darurat.
- c. Diidentifikasi pengalaman perawat dalam menggunakan mekanisme koping stres kerja di Instalasi Gawat Darurat.
- d. Diidentifikasi hambatan perawat dalam menggunakan mekanisme koping untuk mengatasi stres kerja
- e. Diidentifikasi harapan perawat untuk mengatasi masalah situasi dan lingkungan kerja di Instalasi Gawat Darurat.



#### D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Institusi Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman perawat secara spesifik dalam mengenali faktor-faktor yang mempengaruhi perawat menggunakan mekanisme coping untuk mengatasi stres kerja di Instalasi Gawat Darurat.

2. Pengembangan Ilmu Keperawatan

Penelitian ini diharapkan memberi kesempatan bagi perawat untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan mekanisme coping untuk mengatasi stres kerja di Instalasi Gawat Darurat.

3. Institusi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar bagi administrator keperawatan dalam membuat kebijakan untuk mengurangi stres kerja perawat atau mendesain program / intervensi yang dapat membantu meringankan / mengurangi stress kerja perawat. Selain itu juga membantu administrator khususnya manajer Sumber Daya Manusia dalam melakukan recruitment perawat.