

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes No 4 Tahun 2018). Keefektifan rumah sakit dalam mencapai tujuannya dapat diukur melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Fauzi, 2018). Metode pemberian pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Salah satu aspek penting untuk penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas adalah tenaga kesehatan yang kompeten, seperti staf perawat (Bustami, 2011).

Perawat merupakan kelompok profesi terbesar di bidang kesehatan. Menurut data Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2017, proporsi terbesar tenaga kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan di seluruh Indonesia didominasi oleh perawat yaitu sebesar 49% dari total keseluruhan. Persentase ini melampaui proporsi tenaga kesehatan lainnya seperti dokter umum, dokter spesialis, bidan, apoteker, dan dokter gigi. Jumlah penyebaran tenaga perawat pada fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia, mayoritas berada di rumah sakit yaitu 58,26% dibandingkan dengan puskesmas dan wilayah tertinggal, terdepan dan terluar (3T) (Infodatin Kemenkes RI, 2017).

Perawat merupakan *the caring profession* yang memiliki kapasitas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas di rumah sakit (Sarawati & Lie, 2020). Perawat memberikan serangkaian layanan yang didasarkan atas pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual, yaitu pelayanan yang diberikan secara terus menerus dan sepanjang hari atau selama 24 jam (Nuraini dkk., 2023). Hal tersebut menjadi keunggulan perawat dibandingkan dengan pelayanan lainnya. Selain itu, perawat yang bekerja di rumah sakit juga mengemban tugas pada beberapa instalasi, termasuk layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Fasilitas kesehatan yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan gawat darurat biasa disebut Instalasi Gawat Darurat (IGD), yang merupakan komponen penting dalam memberikan pelayanan medis yang cepat kepada pasien (Frankenberger dkk., 2019). IGD menjadi tujuan pertama pasien untuk menerima pertolongan pertama ketika keadaan darurat. Dalam situasi ini, perawat harus mampu merespons secara tepat waktu, efektif, kreatif, dan fleksibel (Khoshkesht, 2020). Karena jumlah pasien yang tidak terduga setiap saat, perawat sering menghadapi tantangan tidak terduga dan situasi krisis, termasuk kematian mendadak, dan kondisi pasien yang parah setiap hari secara bersamaan (Heally & Tyrell, 2011).

Perawat di Instalasi Gawat Darurat dihadapkan dengan berbagai tuntutan seperti tuntutan dan kebutuhan pekerjaan yang kompleks, harapan yang tinggi, dan tanggung jawab yang berlebihan (Jacobs, 2016). Selain itu, perawat bekerja selama 24 jam dengan tanggung jawab profesi yang berat karena berhubungan langsung dengan jiwa manusia (Isnainy, 2019). Tuntutan kerja berlebih yang

dimiliki seorang perawat IGD dan harus diselesaikan dengan cepat terkadang dapat menyebabkan banyak kesalahan sehingga menjadi salah satu pemicu stres kerja bagi perawat (Kasmarani, 2012).

Menurut Raftopoulos (2012), paparan terus-menerus terhadap situasi seperti merawat pasien yang sakit parah dan keadaan darurat telah membuat perawat lebih terpapar stres daripada pekerjaan lain. Schaufeli dan Bakker (2004) dalam penelitiannya mengatakan bahwa profesi bidang kesehatan dan pekerja sosial menempati urutan pertama yang paling banyak mengalami stres, yaitu sekitar 43% perawat mengalami stres kerja. Hal senada juga dinyatakan oleh Biganeh (2021) bahwa perawat mengalami tingkat stres kerja dan beban kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan profesi lainnya. Menurut survei yang dilaksanakan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) pada tahun 2006 menunjukkan bahwa sebesar 50,9% perawat mengalami stres kerja (Utami dkk., 2021).

Stres kerja didefinisikan sebagai respon yang dimiliki individu terhadap ketidakseimbangan antara tuntutan dan tekanan pekerjaan dengan pengetahuan dan kemampuan perawat (Wang, 2017). Gillespie dan Melby (2003) melaporkan bahwa ciri umum dari stres di antara perawat Instalasi Gawat Darurat adalah perasaan tertekan atau marah, yang sering menyebabkan ketidakhadiran. Sementara itu, Edwards dkk. (2007) menemukan bahwa stres terkait pekerjaan dapat menyebabkan individu menjadi mudah tersinggung dan pemaarah, serta dapat menyebabkan kesulitan dalam membangun hubungan. Stres kerja yang tinggi dapat menurunkan kreativitas dan kinerja, menurunnya kualitas pelayanan dan kesehatan serta menolak untuk bekerja, ketidakstabilan emosi, dan tidak

mampu mengambil keputusan (Munandar, 2008; Noordiansah, 2013). Irza (2016) mengatakan hal yang sama bahwa stres kerja yang tinggi dapat mengganggu aktivitas kerja, menurunkan tingkat produktivitas, menurunkan kepuasan kerja dan kinerja, kehilangan semangat dan energi, komunikasi yang buruk, pengambilan keputusan yang buruk, kurangnya kreativitas dan inovasi, serta bergulat dengan tugas-tugas yang tidak produktif.

Stres yang dialami perawat di IGD dapat disebabkan oleh berbagai kondisi kerja. Masanotti dkk. (2020) menyatakan bahwa perawat sangat rentan terhadap stres, karena mereka mengalami kondisi kerja yang ketat dan sifat pekerjaan berupa beban emosional yang berat. Kondisi kerja yang dapat menimbulkan stres pada perawat IGD, seperti konflik interpersonal (konflik dengan dokter dan rekan kerja lainnya), kurangnya sumber daya pribadi saat menghadapi tugas sehari-hari, kurangnya dukungan sosial, beban kerja yang berlebihan serta menyaksikan kematian dan penderitaan pasien (García-Izquierdo & Ríos-Rísquez, 2012). Selain itu, situasi yang tidak dapat diprediksi, kurangnya kontrol, dan waktu yang terbatas untuk mengambil keputusan intervensi merupakan faktor stres bagi perawat yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat (Zarngush dkk., 2016).

Beban kerja lainnya yang dapat menimbulkan tekanan pada perawat adalah menghadapi sifat dari keluarga pasien yang berbeda-beda (Chintya, 2018). Perawat tidak hanya bertanggung jawab terhadap pasien saja, melainkan juga menghadapi berbagai kesulitan, termasuk reaksi anggota keluarga pasien (Babazadeh dkk., 2021). Perawat berinteraksi erat dengan keluarga pasien yang berada dalam tekanan emosional yang sangat tinggi. Interaksi dengan keluarga

pasien membuat perawat terpapar stres karena melibatkan jenis stres tertentu yang timbul dari interaksi sehari-hari dengan orang lain (Betke, 2021).

Selain itu, perawat IGD memiliki sistem kerja *shift*. Kerja shift merupakan salah satu stresor dalam kehidupan kerja perawat, karena membuat mereka lelah dan kurang mendapatkan tidur yang cukup (Happell dkk., 2013). Sistem kerja *shift* terdiri dari waktu kerja pagi, siang dan malam. Terkait dengan sistem kerja yang di jalani perawat, Ameri (2021) menyatakan bahwa sistem kerja shift dianggap sebagai salah satu sumber stres di kalangan perawat.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati dkk. (2019) menyatakan bahwa sebagian besar perawat (87,1 %) yang bekerja di Intalasi Gawat Darurat RSUD Karangasem mengalami stres kerja tingkat sedang. Sementara itu, penelitian Ahmad dan Vera (2020) menunjukkan bahwa 52,5% perawat IGD mengalami tingkat stres yang tinggi. Perawat di IGD RSUP Dr. M. Djamil Padang juga mengalami stres akibat pekerjaan (Saviola, 2018). Hasil penelitian Saviola (2018) menunjukkan bahwa 72,7 % perawat mengalami stres kerja yang berat.

RSUP Dr. M. Djamil Padang tergolong rumah sakit tipe A yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan yang melayani kebutuhan pelayanan kesehatan di wilayah Sumatera Bagian Tengah. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa gejala stres kerja yang dialami perawat di ruang IGD RSUP Dr. M. Djamil Padang yaitu sering kali mengalami sakit kepala atau pusing, sering mengantuk, tidak berenergi, sering mengalami gangguan pencernaan seperti diare, sering mengalami ketegangan otot, terutama di bagian leher dan pinggang, serta sulit untuk beristirahat (Saviola, 2018). Selain itu, jumlah perawat yang bertugas

berkisar antara 10-14 orang perawat di setiap shift sedangkan kunjungan pasien mencapai 100 orang pasien bahkan lebih dalam satu hari.

Akibatnya, perawat yang menghadapi situasi kerja dengan tingkat stres tinggi dapat berdampak negatif terhadap kesehatan mereka. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa stres mempengaruhi kesehatan fisik dan psikologis perawat (McIntosh & Sheppy, 2013). Penelitian lainnya telah melaporkan bahwa konsekuensi dari stres kerja pada perawat adalah ketidakhadiran dan perputaran staf yang tinggi, yang berdampak pada organisasi, menurunkan kualitas perawatan pasien, dan menurunkan kepuasan kerja (Portero dkk., 2020). Selain itu, stres kerja dalam profesi keperawatan dapat menyebabkan kelelahan emosional, sehingga dapat menyebabkan kualitas asuhan keperawatan yang buruk (Sundin, 2011).

Meskipun, stres kerja umum terjadi di antara perawat IGD, tidak semua staf perawat IGD menunjukkan tingkat perubahan dari dampak stres kerja yang telah dipaparkan. Beberapa perawat akan berkembang dalam lingkungan yang tampaknya penuh tekanan yang sama. Salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi adalah pola pikir yang nantinya akan mampu menangani permasalahan yang dihadapi. Pola pikir yang dimaksud adalah *sense of coherence* yang menentukan cara mendasar untuk memahami, merasakan dan memahami dunia sekitar dan kehidupannya sendiri (Antonovsky, 1979).

*Sense of coherence* merupakan cara pandang individu terhadap dunia dalam mengungkap sejauh mana individu tersebut memiliki rasa kepercayaan diri yang dinamis serta bertahan lama, dan bahwa lingkungan internal dan eksternalnya

dapat diprediksi sekaligus berkemungkinan besar segala sesuatunya akan berhasil sesuai dengan yang diharapkan (Antonovsky, 1979). Konsep inti *sense of coherence* ini menawarkan cara berpikir dalam hal sumber daya manusia, cara bekerja, dan cara bertemu dan memperlakukan orang lain (Mittelmark dkk., 2017). Pembentukan dan perkembangan *sense of coherence* individu sangat dipengaruhi oleh faktor sosial dan organisasi, khususnya pengalaman kerja. Faktor-faktor seperti keamanan kerja, hubungan persahabatan dengan rekan kerja dan atasan, dan penyediaan sistem pendukung yang menyeluruh, meningkatkan *sense of coherence* pekerja (Yamazaki, 2008). Faktor-faktor ini hampir identik dengan yang dibutuhkan dalam suatu organisasi untuk mengurangi stres kerja. Oleh karena itu, *sense of coherence* dapat menjadi faktor protektif terhadap persepsi stres yang berasal dari lingkungan kerja (Malagon dkk., 2012).

Menurut Casado (2019) *sense of coherence* mengacu pada kemampuan individu untuk memahami situasi stres sebagai hal yang dapat dipahami, dikelola, dan bermakna sehingga mereka dapat menghadapi berbagai stimuli secara efektif dengan menggunakan sumber daya yang ada. Ketika perawat mengalami stres kerja, maka berdampak pada kesehatan fisik dan psikologis. Dalam upaya mengatasi stres di kalangan perawat, dapat menggunakan beberapa sumber daya dukungan bagi perawat yaitu *sense of coherence*. Sumber daya tersebut telah melekat pada diri setiap individu, namun perawat perlu menemukan atau mengidentifikasi kemudian menggunakannya untuk mengelola stres dan menjaga kesehatan (Eriksson dkk., 2019).

Individu dengan *sense of coherence* yang tinggi memiliki karakteristik berupa kondisi fisik dan mental yang lebih baik, lebih mungkin terlibat dalam aktivitas yang bermakna, memenuhi tugas mereka, dan merasa lebih mudah menerima kesulitan hidup yang tak terhindarkan (Betke dkk., 2021). Mereka merasa jauh lebih puas dengan hidup dan menikmati kualitas hidup yang lebih tinggi (Kowitlawkul dkk., 2019). Selain itu, individu dengan *sense of coherence* yang tinggi akan yakin bahwa sumber daya tersedia untuk memenuhi tuntutan yang ditimbulkan oleh situasi stres, sehingga akan menganggap stresor lebih sebagai tantangan daripada ancaman (Antonovsky, 1987). Sejalan dengan teori ini, perawat dengan *sense of coherence* yang tinggi ketika dihadapkan dengan stres kerja, maka akan memahami diri mereka sendiri untuk memiliki lebih banyak sumber daya yang tersedia. Misalnya dukungan sosial dari keluarga dan teman dan akan menggunakan sumber daya ini untuk mengatasi dengan sukses. Dengan memobilisasi *sense of coherence*, maka perawat dapat mengenali emosi yang terkait dengan pekerjaan dan untuk mengatasi masalah dengan lebih baik, serta membantu beradaptasi ketika masalah tidak dapat diselesaikan (Basinska, 2011).

Beberapa penelitian menyelidiki bahwa *sense of coherence* berkontribusi pada kesehatan perawat yaitu terkait kesehatan mental yang baik (López dkk., 2021). Sebaliknya, tingkat *sense of coherence* yang rendah dikaitkan dengan kelelahan dan depresi (Malagon dkk., 2012). Di lingkungan kerja, *sense of coherence* berhubungan dengan kemampuan beradaptasi di tempat kerja, kepuasan kerja, dan tidak adanya penyakit (Ando, 2018). Tingkat *sense of coherence* pada tenaga kesehatan ini dikaitkan dengan status kesehatan dan

keterlibatan yang lebih baik, serta lebih sedikit konflik keluarga terkait pekerjaan (Malagon dkk., 2019).

Adanya hubungan antara *sense of coherence* dengan stres kerja dikemukakan oleh Kretowicz & Bieniaszewski (2015) bahwa *sense of coherence* dengan stres kerja berhubungan negatif pada perawat, yaitu semakin tinggi *sense of coherence* maka semakin rendah pula stres kerja yang dirasakan. Penelitian yang dilakukan oleh Gebrine dkk. (2019) juga menunjukkan hasil bahwa semakin tinggi *sense of coherence* maka akan lebih sedikit stres kerja yang dirasakan pada bidan. Penelitian Ramberg dkk. (2021) menunjukkan bahwa *sense of coherence* yang tinggi melindungi guru dari stres terkait pekerjaan. Guru yang melaporkan *sense of coherence* tinggi berhubungan dengan stres individu yang lebih rendah (Ramberg dkk., 2021).

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena-fenomena masalah di atas, menunjukkan bahwa perawat khususnya perawat yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. M. Djamil Padang rentan mengalami stres. Oleh karena itu, perawat membutuhkan faktor pelindung seperti *sense of coherence* yang dapat secara efektif mengurangi stres dan konsekuensi yang ditimbulkan. Dari pemaparan tersebut, peneliti bermaksud untuk melihat hubungan *sense of coherence* dengan stres kerja pada perawat Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. M. Djamil Padang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan *sense of coherence* dengan stres kerja pada perawat Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. M. Djamil Padang ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *sense of coherence* dengan stres kerja pada perawat Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. M. Djamil Padang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi ilmu psikologis, khususnya dalam bidang Psikologi Klinis dan Psikologi Industri dan Organisasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan terkait hubungan antara stres kerja dan *sense of coherence* sehingga dapat menjadi salah satu sumber bacaan bagi penelitian selanjutnya.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

#### 1. Bagi Perawat

Memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai *sense of coherence* dan stres kerja pada perawat sehingga dapat

mempertimbangkan coping yang adaptif dalam meningkatkan kesehatan mental perawat.

2. Bagi Pihak Rumah Sakit

Memberikan informasi mengenai *sense of coherence* dan stres kerja pada perawat sehingga dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi pihak rumah sakit untuk mempertimbangkan strategi intervensi kesehatan mental.

