

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap orang mengalami sesuatu yang disebut stres dalam kehidupannya. Menurut Hidayat (2009) stres merupakan suatu keadaan seseorang yang mengalami beban atau tugas yang berat tetapi orang tersebut tidak dapat mengatasi tugas yang dibebankan itu, maka tubuh akan merespon dengan tidak mampu terhadap tugas tersebut. Stres menjadi suatu masalah yang sangat penting karena situasi ini dapat mempengaruhi semua dimensi kehidupan seseorang (Seaward, 2003).

Stres seringkali terjadi dalam lingkungan yang berbeda – beda. Salah satu lingkungan yang paling potensial menghadirkan stres adalah lingkungan kerja. Menurut Andriansyah (2014) stres yang dialami ketika bekerja disebut dengan stres kerja. Dengan kata lain, stres kerja dapat dijumpai pada semua lingkungan kerja, termasuk rumah sakit.

Stres kerja dapat dialami oleh semua profesi di rumah sakit, termasuk kepada perawat. Berdasarkan data dari *American National Association for Occupational* (Dikutip dari Ratnasari, 2009) menempatkan kejadian stres pada perawat berada di urutan paling atas pada empat puluh pertama kasus pada pekerja. Data ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia (dikutip dari Haryanti, 2013) bahwa

50,9 % perawat Indonesia mengalami stres kerja. Penelitian lainnya oleh Hendarwati (2015), mengenai tingkat stres pada perawat telah didapatkan hasil mayoritas perawat mengalami stres kerja dengan rentang stres sedang (42,5%) stres ringan (35%) dan stres berat (22,5%). Berarti stres kerja merupakan komponen yang perlu untuk diperhatikan terutama adalah penyebab stres kerja.

Menurut Prof. Dr. Zulfan (2013) penyebab stres kerja adalah kondisi pekerjaan, masalah peran, hubungan interpersonal, kesempatan pengembangan karir, dan struktur organisasi. Hal ini juga didukung oleh penelitian Muthmainah (2012) didapatkan hasil responden yang mengalami stres kerja sedang yang disebabkan karena adanya tekanan sebanyak (53,3%) dan hubungan interpersonal yang buruk sebanyak (57,1%). Penelitian lain tentang stresor kerja, bullying ditempat kerja dan stres kerja menyatakan bahwa petugas kesehatan mengalami stres kerja disebabkan karena adanya tekanan dan tanggung jawab yang mendesak dalam lingkungan kerja, interaksi yang tidak baik antar sesama, ketidakcukupan sumber daya, beban kerja yang berat, jam kerja yang panjang, jadwal kerja yang tidak teratur, dan hak – hak pribadi yang tidak terpenuhi (Akar,2013).

Penyebab stres kerja lainnya pada perawat menurut Seaward (2003) adalah tekanan organisasi, tekanan individu, tekanan lingkungan kerja, dan kekerasan di tempat kerja. Menurut Stokowsti (2010) salah satu bentuk kekerasan di tempat kerja adalah bullying. Masalah bullying ini jarang

mendapat perhatian utama pekerja dan serikat pekerja. Sehingga korban harus terus mencari dukungan dari orang lain untuk melepaskan beberapa stres sebagai akibat dari bullying di tempat kerja tersebut. (Dellasega, 2013).

Perasaan stres terhadap situasi atau kondisi lingkungan ditempat kerja dapat diekspresikan sebagai sikap yang pesimis, tidak puas, produktivitas yang rendah dan sering absen (Potter&Perry, 2013). Selain itu stres kerja juga berdampak nantinya terhadap penurunan prestasi kerja, terjadinya kekacauan, mengganggu kenormalan aktivitas kerja, menurunkan tingkat produktivitas, dan banyaknya yang tidak masuk kerjadengan berbagai alasan, atau pekerjaan yang tidak selesai pada waktunya (Seaward, 2003).

Bullying di tempat kerja didefinisikan sebagai perilaku yang berulang yang dilakukan oleh satu orang atau lebih terhadap orang lain yang mengurangi hak dan martabat individu di tempat kerja (*Center of American Nurse*, 2008 dikutip dari Stagg, 2011). Penelitian bullying ditempat kerja menurut Government Of South Australia (2012) adalah segala perilaku yang diulang, sistematis dan langsung ditujukan kepada pekerja atau sekelompok pekerja yang mana mereka dianggap sebagai target, dipermalukan, kelelahan emosional dan ketidakpuasan kerja yang menyebabkan hilangnya produktivitas, meningkatnya absen kerja dan pengunduran diri.

Bullying di tempat kerja bisa terjadi dalam berbagai bentuk tindakan. Menurut Coloroso (2007) bullying dibagi menjadi tiga jenis, yakni : (a) bullying *verbal* merupakan tindakan yang dilakukan secara berulang dan

sengaja untuk menyakiti orang lain secara lisan atau dengan menggunakan bahasa verbal. Pendapat dari Cooper (2007), mengatakan bahwa yang termasuk *bullying* secara verbal diantaranya adalah berteriak, berkata yang tidak pantas, berkata kasar dan meremehkan atau mempermalukan didepan umum; (b)*bullying* fisik merupakan *bullying* yang dilakukan secara langsung dan terdapat kontak fisik antara pelaku dengan korban, Tindakan *bullying* fisik ini meliputi tindakan memukul, meludahi, menampar, mendorong, menjambak, menjewer, menendang, menimpuk, menyandung dan tindakan fisik lainnya. (Mc.Guinness,2007); (c)*bullying* psikis merupakan jenis *bullying* yang tidak kasat mata, namun juga memiliki dampak yang buruk bagi korban, contohnya seperti merendahkan dan meremehkan orang lain.

Menurut Einarsen 2001 *bullying* ditempat kerja dapat dibagi menjadi dua yaitu *work-related bullying*, yang merupakan perilaku *bullying* yang bertujuan menyusahkan pekerjaan target, seperti memberikan tugas dengan deadline yang tidak beralasan, mendapat pengawasan yang lebih ketat, dan menyembunyikan informasi yang dapat mempengaruhi kinerja target, dan *personal bullying*, merupakan perilaku *bullying* yang ditujukan kepada target yang sifatnya personal, seperti menyebarkan rumor atau gosip mengenai target di tempat kerja, mengucilkan target, mencemarkan nama baik.

Menurut penelitian Paul E, dkk (2014) didapatkan hasil untuk kasus yang dialami perawat di salah satu rumah sakit di Floria secara keseluruhan

sebanyak 160 sampel perawat, didapatkan bahwa 36,4% untuk kasus kekerasan fisik berupa perlakuan memukul dan mendorong korban, 66,9% untuk kasus kekerasan non fisik berupa mencaci, menghina, dan memarahi korban tanpa sebab yang jelas, 39,7% untuk kasus pelecehan seksual, yang dilakukan oleh tenaga kesehatan baik itu perawat, dokter, atasan dan tenaga medis lainnya, yang mana semua tindakan tersebut dikategorikan sebagai tindakan *bullying*, dengan 32,7% dari perawat yang melaporkannya. Penelitian lain dari Ahmed.A.S (2012) yang dilakukan di Jordania didapatkan hasil dari 447 perawat yang bekerja didapatkan prevalensi kekerasan secara verbal 37,1% dan fisik 18,3%. Hanya 35,1% dari perawat yang melaporkan kasus tersebut.

Hasil penelitian oleh Seonyoeng Yun, dkk (2013), tentang *bullying* pada perawat ICU Korea menemukan bahwa lingkungan kerja sebagai penyebab tertinggi terjadinya *bullying*. Korban *bullying* ditempat kerja memiliki persepsi yang negatif terhadap tempat kerja mereka. Total 94% perawat ICU menyatakan pernah mengalami tindakan *bullying* setidaknya dalam 6 bulan terakhir.

Kasus *bullying* ditempat kerja tidak hanya terjadi di luar negeri, tetapi juga terjadi di Indonesia. Penelitian Zonedey,F (2014) pada perawat di RSUD Prof.DR.MA. Hanafiah,SM Batusangkar menyatakan bahwa 89,8% perawat mengalami tindakan *bullying* verbal dan psikologis, 54,2% korban *bullying* tersebut merupakan perawat junior/lulusan baru. Hal ini menunjukkan bahwa

kejadian *bullying* di tempat kerjadapat dialami juga oleh perawat dan dapat menjadi stresor ditempat kerja. Penelitian Vazia (2016) didapatkan bahwa dari 86 perawat tentang *bullying* ditempat kerja pada perawat RSUD DR.Rasidin Padang, ditemukan bahwa lebih dari separuh perawat mengalami *bullying* yang berupa verbal, psikis dan psikologis ditempat kerja (51,2%).

Menurut penelitian oleh Gates, dkk (2011) mengenai *bullying* pada perawat dan dampaknya pada stres serta kinerja perawat menyatakan bahwa dari 230 responden, 94% dari responden setidaknya mengalami satu gejala stres akibat dari *bullying*. Penelitian lain mengenai hubungan sumber stres kerja, *bullying* ditempat kerja dan stres ditemukan bahwa adanya hubungan yang positif antara kejadian *bullying* ditempat kerja dengan stres kerja dengan perawat menjadi target *bullying* di tempat kerja baik itu dari tenaga medis lain sesama perawat bahkan dari pasien (Akar,2013). Selain itu penelitian dewi (2013) mengungkapkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kejadian *bullying* dengan stres kerja perawat. Dimana perawat yang mengalami kejadian *bullying* verbal juga mengalami stres kerja sedang (68,47%).

Ahmed A.S (2012) mengungkapkan bahwa kejadian *bullying* ini menjadi resiko stres bagi perawat. Banyak perawat dalam penelitiannya mengalami penyalahgunaan tempat kerja seperti *bullying*, tetapi hanya sebagian kecil yang melaporkan kejadian ini. Hal ini dikarenakan sistem penanganan laporan ini tidak dihiraukan oleh perawat di rumah sakit ini. Insiden pelaporan tersebut dianggap sebagai tanda ketidakmampuan mereka, atau

bahkan mereka akan menghadapi balas dendam oleh kepala ruangan dan administrasi rumah sakit (Gates, dkk, 2011).

Survei keperawatan yang dilakukan oleh Vessey, dkk (2009) mengidentifikasi pelaku *bullying* diantaranya perawat senior (54%), manager perawat (14%), dan dokter (8%). Penelitian oleh McKenna (2003) menyelidiki perawat mengalami *bullying* di tahun pertama mereka bekerja dan berhubungan dengan tingkat pengalaman. Menurut Mary (2013) lulusan baru secara khusus dikucilkan dan diremehkan oleh staf perawat yang berpengalaman. Maka dari itu, *bullying* harus dihentikan agar tidak menimbulkan dampak baik bagi individu maupun organisasi itu sendiri.

Menjadi target *bullying* menimbulkan dampak yang signifikan terhadap psikologis, fisiologis, dan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Stokowski (2010) bahwa dampak individu yang *dibully* menyebabkan rasa sakit secara emosional, kecemasan, perasaan terisolasi, tidak berdaya dan kekesalan. Menurut Cohn (2010) menemukan bahwa produktivitas kerja menurun untuk 71,3% dari perawat, 87,1% perawat menegaskan bahwa kesalahan medis lebih cenderung meningkat setelah mengalami verbal *bullying* dan berdampak negatif terhadap moral mereka yang mana 91% mengalami kelelahan emosional. Keadaan seperti ini membuat mereka terperangkap dalam lingkungan kerja yang tidak menyenangkan, tetapi pada sebagian orang harus tetap bertahan karena kebutuhan akan pekerjaan sangat tinggi terutama di Indonesia.

RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi merupakan rumah sakit tipe B yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan merupakan rumah sakit rujukan untuk wilayah Sumatera Barat bagian utara. Pelayanan yang diberikan berupa pelayanan spesialis dan sub spesialis. Rumah sakit ini memiliki beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dilaksanakan dalam tiga bentuk pelayanan seperti pelayanan di rawat inap yang terdiri dari 16 rawat inap, pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD) melayani 24 jam, dan pelayanan di rawat jalan (poliklinik).

Jumlah seluruh perawat yang ada di RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi pada tahun 2017 adalah 362 orang, yang terdiri dari pegawai kontrak dan PNS. Untuk pegawai kontrak saat sekarang ini lumayan banyak karena beberapa tahun terakhir rumah sakit ini melakukan penerimaan untuk pegawai kontrak. Untuk perawat yang berada di rawat inap terdiri dari 177 orang dengan 16 ruangan rawat inap, 14 orang di ruangan IGD, 13 orang di ruangan KB IGD, 29 orang di ruangan OK Central, 14 orang di ruangan anastesi, dan 58 orang di ruang rawat jalan, yang memiliki latar belakang SPK, DIII Keperawatan, S1 Keperawatan (Ners) dan S2 keperawatan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan kepada 10 orang perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi dengan metode wawancara didapatkan hasil 3 orang menyatakan bahwa mereka pernah mendapatkan perlakuan seperti dicemooh, dihina, diejek oleh rekan kerja dan disindir. Kemudian 2 orang mengatakan bahwa dia sering

dipanggil oleh perawat senior dengan julukan nama yang tidak disukainya dan mengolok – ngolok penampilan fisiknya. Kemudian 3 orang perawat baru mengeluhkan tidak menyukai cara perawat senior yang sering meminta tolong dengan cara berteriak dan terkesan memerintah. 2 orang lagi dikritik dalam bekerja oleh perawat senior dengan menyinggung perasaan mereka, dan mereka juga menerima perkataan perawat senior yang mengatakan bahwa kemampuan yang dimiliki perawat tidak sesuai dengan jenjang pendidikannya. Selanjutnya 4 orang perawat mengatakan mengalami stres kerja yang ditandai dengan tidak semangat dalam bekerja, sering merasa gelisah, cemas, mudah tersinggung, dan marah serta senang mencari kesalahan orang lain. Sedangkan 2 orang lagi menganggap bahwa tindakan seperti dicemooh, digosipkan dan disindir merupakan suatu hal yang biasa dan tidak dianggap sebagai suatu stresor yang berat. Namun, terkadang mereka merasa tidak nyaman dan terusik dengan hal tersebut. Selain itu dari data wawancara juga didapatkan bahwa perawat yang mengalami bullying mengakibatkan kurang konsentrasi dalam bekerja, dan sebanyak 4 orang perawat disini mengatakan keinginan untuk pindah dinas karena tidak nyaman dengan keadaan yang dirasakan sekarang, kemudian menjadi tidak percaya diri dan merasa tidak nyaman dalam bekerja dengan pelaku *bullying* tersebut.

Berdasarkan data dan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk melihat hubungan kejadian *bullying* di tempat kerja dengan stres

kerja pada perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah hubungan kejadian *bullying* dengan stres kerja pada perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2017?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk diketahui adanya hubungan kejadian *bullying* di tempat kerja dengan stres kerja pada perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2017.

b. Tujuan Khusus

- a) Diketuahuinya gambaran tingkat stres kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2017
- b) Diketuahuinyagambaran kejadian *bullying* di tempat kerja pada perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2017

- c) Diketuainya hubungan kejadian *bullying* di tempat kerja dengan tingkat stres kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 20

D. Manfaat Penelitian

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan data dasar bagi pihak pengelola/pimpinan rumah sakit untuk mengkaji ulang, mengatasi, serta mengelola kejadian perilaku *bullying* oleh perawat yang terjadi di lingkungan kerja. Sehingga penelitian ini dapat sebagai acuan bagi rumah sakit untuk mengurangi kejadian *bullying* di rumah sakit, agar kejadian *bullying* di rumah sakit tidak terjadi lagi. Selanjutnya diharapkan juga terhadap pelaksanaan asuhan keperawatan di rumah sakit ini dapat berjalan lebih baik lagi kedepannya.

b. Bagi Perawat

Melalui penelitian ini diharapkan bisa menjadi suatu media antara perawat dengan pengelola/pimpinan keperawatan tentang adanya kejadian perilaku *bullying* oleh perawat di rumah sakit yang seharusnya dihentikan. Sehingga perawat di rumah sakit ini dapat mengevaluasi diri mereka akan tindakan *bullying* yang telah dilakukan untuk mengurangi stres kerja yang ada selama bekerja di rumah sakit.

c. Bagi Institusi Fakultas Keperawatan

Sebagai data informasi bagi pengembangan ilmu, menambah wawasan tentang hubungan kejadian *bullying* di tempat kerja dengan stres kerja perawat di rumah sakit dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

d. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk aplikasi ilmu yang diperoleh peneliti selama perkuliahan, menambah cakrawala berfikir, menambah wawasan dibidang ilmu kesehatan dan memberikan pengalaman penelitian mengenai hubungan kejadian *bullying* di tempat kerja dengan stres kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. Achmad Muchtar Bukittinggi tahun 2017.

