

**PENGARUH STRESSOR PEKERJAAN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN PERAWAT DI BANGSAL RAWAT INAP  
RSUD SUKOHARJO**

***THE NURSE CARE IN INPATIENT WARDS OF SUKOHARJO REGIONAL PUBLIC  
HOSPITAL***

***Muhammad Alwi Andi<sup>1</sup>, Elsy Maria Rosa<sup>2</sup>***

1. Mahasiswa Pascasarjana, Magister Manajemen Rumahsakit,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dosen Pascasarjana, Magister Manajemen Rumahsakit,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**ABSTRAK**

Stressor pekerjaan perawat adalah ketidakmampuan seorang perawat dalam menghadapi situasi dan kondisi di lingkungan kerja. Stressor kerja meliputi beban kerja, lingkungan fisik, Individual, kelompok dan organisasi yang merupakan sumber stressor. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi adanya pengaruh stressor pekerjaan terhadap mutu pelayanan perawat di Bangsal rawat inap RSUD Sukoharjo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Populasi adalah seluruh perawat yang dinas di ruang rawat inap RSUD Sukoharjo. Sampel 81 orang perawat, dengan menggunakan *total sampling*. Tidak ada pengaruh beban kerja terhadap mutu pelayanan ( $p$  0,365;  $B$  -0,104). Adanya pengaruh lingkungan fisik berpengaruh terhadap mutu pelayanan perawat ( $p$  0,004;  $B$  0,818). Adanya pengaruh individual terhadap mutu pelayanan perawat ( $p$  0,001;  $B$  1,875). Tidak adanya pengaruh kelompok terhadap mutu pelayanan perawat ( $p$  0,555;  $B$  0,244). Tidak ada pengaruh Organisasi terhadap mutu pelayanan perawat ( $p$  0,640;  $B$  0,184). Dampak negatif stress pada tingkat yang tinggi mempengaruhi pemberian pelayanan kepada pasien. Semakin tinggi stress kerja yang dirasakan perawat akan mempengaruhi mutu pelayanan perawat di Ruang rawat inap RSUD Sukoharjo.

**Kata Kunci** :Stressor Pekerjaan,Mutu Pelayanan Perawat

### **ABSTRACT**

*Stressor of nurse work is an inability of nurse to face any condition or situation in work environment. Stressor of work consist of workload, physical environment, individual, group, and organization which is the source of stressor. The research identified the effect of work stressor on the quality of nurse care in inpatient wards of Sukoharjo Regional Public Hospital. The type of research is quantitative research with Cross-Sectional approach. The populations are all nurses who served in inpatient wards of Sukoharjo Regional Public Hospital. The samples are 81 nurses by using total sampling. There was no workload effect on the quality of nurse care (p 0,365; B -0,104). There was physical environment effect on the quality of nurse care (p 0,004; B 0,818). There was individual effect on the quality of nurse care (p 0,001; B 1,875). There was no group effect on the quality of nurse care (p 0,555; B 0,244). There was no organization effect on the quality of nurse care (p 0,640; B 0,184). The negative effect of stress in high level influenced the care to patient. The higher the perceived work stress would influence the quality of nurse care in inpatient wards of Sukoharjo Regional Public Hospital*

**Key Words :** *Work Stressor, The Quality of Nurse Care*

## **PENDAHULUAN**

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor tertentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien

akan mengeluh bila perilaku caring yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya. Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Tjiptono, 2010).<sup>1</sup>

Stress adalah segala situasi dimana tuntutan non spesifik mengharuskan seorang individu untuk berespons atau melakukan tindakan dan fenomena universal dimana setiap orang mengalaminya dan memberi dampak secara total baik, fisik emosi, intelektual, sosial, dan spiritual (Patricia A. Potter, 2005).<sup>2</sup> Menurut Cooper (2003) sumber stressor pekerjaan terdiri dari: 1) Lingkungan kerja; kondisi

kerja yang buruk berpotensi menyebabkan pekerja mudah sakit, mengalami stressor dan menurunkan produktivitas, 2) Beban kerja berlebihan (*work overload*); dapat menjadi beban kerja berlebih kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif terjadi bila target kerja melebihi kemampuan pekerja yang mengakibatkan mudah lelah. Sedangkan beban kerja berlebih kualitatif terjadi jika pekerjaan memiliki tingkat kesulitan yang tinggi, 3) *Deprivational stressor* ; yaitu pekerjaan yang tidak menarik lagi bagi pekerja, akibatnya timbul berbagai keluhan seperti kebosanan, ketidakpuasan bekerja dan lain sebagainya, 4) Pekerjaan beresiko tinggi yaitu pekerjaan yang berbahaya bagi keselamatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi

stressor pada perawat adalah beban kerja merupakan sumber stress yang didalamnya termasuk merawat banyak pasien, menghadapi keterbatasan tenaga, tuntutan kerja yang tinggi dan pekerjaan yang terus bertambah, hubungan kerja perawat dengan perawat dan tenaga kesehatan lainnya, pengetahuan tentang merawat pasien. Hal tersebut sangat berpengaruh pada perubahan yang dialami oleh perawat (Abraham C. & Shanley F , 2007).<sup>4</sup>

Dari hasil studi pendahuluan peneliti di RSUD Sukoharjo dengan teknik studi pustaka serta wawancara dengan pihak SDM Pada tanggal 23 Januari 2013 di dapatkan hasil bahwa RSUD Sukoharjo merupakan rumah sakit yang mempunyai jam kerja 24 jam

yang dibagi dalam 3 shift kerja yaitu pagi dari jam 08.00-14.00 WIB, siang dari 14.00-21.00 WIB, malam dari jam 21.00-08.00 WIB. Dengan jam kerja serta beban kerja yang ada maka besar adanya kecenderungan para perawat di bangsal pelayanan rawat inap mempunyai stressor tersendiri terhadap pekerjaan mereka. Hal ini diperkuat dengan keterangan dari 10 orang perawat yang diwawancarai didapatkan 3 diantara mereka mengaku tertekan dan merasa stress karena banyaknya tugas yang harus mereka kerjakan dalam 1 shift. Melihat fenomena diatas, pelayanan keperawatan yang memiliki kontribusi sangat besar terhadap citra sebuah rumah sakit dipandang perlu untuk melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah

diberikan.

Sumber stressor pekerjaan dapat berasal dari beban kerja, lingkungan fisik, individual, kelompok dan organisasi. Tinggi rendahnya tingkat stressor yang dirasakan perawat maka akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan perawat. Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Pengaruh Stressor Pekerjaan terhadap Mutu Pelayanan Perawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo.

#### **BAHAN DAN CARA**

Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross-Sectional*. Subyek dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang berada di Bangsal rawat inap RSUD Sukoharjo. Sedangkan obyek dalam penelitian

ini adalah seluruh perawat yang bekerja di Bangsal Dahlia, Cempaka Bawah, Anggrek, Mawar, dan Edelweis. Lokasi penelitian dilakukan di seluruh bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 9 - 16 Februari 2013.

Instrumen stressor pekerjaan diukur dengan menggunakan kuesioner diadopsi dari buku Budiarsa Dharmatanna (2012) yang terdiri dari 40 item pertanyaan. Instrumen Mutu

pelayanan perawat diukur dengan menggunakan Kuesioner meliputi aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* yang diadopsi dari penelitian Simon (2012) yang terdiri dari 20 item pertanyaan. Skoring dilakukan dengan memberikan skor 4 jika jawaban Sangat Setuju (SS), skor 3 jika jawaban Setuju (S), Skor 2 jika jawaban Tidak Setuju, dan skor 1 jika jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Skala yang digunakan adalah skala interval.

## HASIL

**Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Status Perkawinan, Lama Kerja dan Shift Kerja**

No	Karakteristik responden	Frekuensi	Prosentase
1.	<b>Berdasarkan jenis kelamin</b>		
	a. Laki-laki	25	30,9%
	b. Perempuan	56	69,1%
2.	<b>Berdasarkan umur</b>		
	a. 20 – 30 tahun	38	46,9%
	b. 31 – 40 tahun	39	48,1%
	c. 41 – 50 tahun	4	4,9%
3.	<b>Berdasarkan tingkat pendidikan</b>		
	a. D3	60	74,1%
	b. S1	21	25,9%
4.	<b>Berdasarkan status perkawinan</b>		

	a. Belum kawin	19	23,5%
	b. Kawin	62	76,5%
5.	<b>Berdasarkan lama kerja</b>		
	a. 1-10 tahun	78	99,3
	b. 11-20 tahun	1	1,2
	c. 21-30 tahun	2	2,5
6.	<b>Berdasarkan shift kerja</b>		
	a. Malam	19	23,5
	b. Pagi	35	43,2
	c. Sore	27	33,3

Sumber : Data yang diolah, 2013

Tabel 1. memberikan (43,2%).  
informasi bahwa sebagian besar karakteristik responden adalah perempuan yaitu 56 orang (69,1%), berumur 31-40 tahun yaitu sebanyak 39 orang (48,1%), berpendidikan D3 yaitu 60 orang (74,1%), sudah kawin yaitu 62 orang (76,5%), lama bekerja 1-10 tahun yaitu 78 orang (96,3%) dan shift kerja pagi yaitu 35 orang

**Rangkuman Uji Multivariat Pengaruh Stressor Pekerjaan terhadap Mutu Pelayanan Perawat di Bangsal rawat inap RSUD Sukoharjo**

Besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini diperlihatkan pada tabel berikut:

**Tabel 2. Rangkuman Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Stressor Pekerjaan terhadap Mutu Pelayanan Perawat**

	Korelasi (R)	Koefisien Determinasi ( $R^2$ )
Stressor	0,636	0,365

Sumber : Data yang diolah, 2013

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) besaran pengaruh variabel digunakan untuk mengetahui *independent* (Stressor Pekerjaan)

terhadap perubahan variabel *independent* (Stressor Pekerjaan) terhadap perubahan variabel *dependent* (Mutu Pelayanan). Hasil olahan menunjukkan bahwa variabel *dependent* (Mutu besarnya nilai koefisien Pelayanan) sebesar 73,3%, diterminasi ( $R^2$ ) adalah 0,365, sedangkan sisanya sebesar 27,7% artinya besarnya pengaruh dipengaruhi oleh faktor lain.

**Tabel 3. Rangkuman Pengaruh Uji *t-test* Stressor Pekerjaan terhadap Mutu Pelayanan Perawat**

<i>Coefficient</i>			
	<b>B</b>	<b>t</b>	<b>sig</b>
<i>Constant</i>	28,463	3,551	0,001
Beban kerja (X1)	-0,104	-0,911	0,365
<b>Lingkungan Fisik (X2)</b>	<b>0,818</b>	<b>2,931</b>	<b>0,004</b>
<b>Individual (X3)</b>	<b>1,875</b>	<b>3,557</b>	<b>0,001</b>
Kelompok (X4)	0,244	0,593	0,555
Organisasi (X5)	-0,184	-0,470	0,640

$$Y = -0,91(X_1) + 2,931(X_2) + 3,557(X_3) + 0,593(X_4) + -0,470(X_5)$$

Sumber : Data yang diolah, 2013

Tabel 3. menunjukkan bahwa sebesar 3,557 dengan taraf nilai *t-test* untuk beban kerja (X1) signifikansi (p) 0,001; untuk sebesar -0,911 dengan taraf Kelompok(X4) sebesar 0,593 signifikansi (p) 0,365; untuk dengan taraf signifikansi (p) 0,555 Lingkungan Fisik(X2) sebesar dan untuk Organisasi (X5) sebesar 2,931 dengan taraf signifikansi (p) -0,470 dengan taraf signifikansi (p) 0,004; untuk Individual (X3) 0,640.

**Tabel 4. Rangkuman Uji Anova Pengaruh Stressor Pekerjaan terhadap Mutu Pelayanan Perawat**

<b>Anova</b>
--------------

	<b>Df</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
<i>Regresi</i>	5	10,183	0,000
<i>Residual</i>	75		

Sumber : Data yang diolah, 2013

Tabel 4. menunjukkan bahwa untuk tabel anova didapatkan nilai F sebesar 10,183 pada df 5 (pembilang) dan residual 75 (df penyebut) dengan taraf signifikansi (p) 0,000. Nilai F digunakan untuk mengetahui apakah variasi nilai variabel *independent* dapat menjelaskan variasi dari variabel *dependent*.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Stressor Pekerjaan terhadap Mutu Pelayanan Perawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo**

Dampak negatif stressor pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada mutu pelayanan perawat yang drastis (Gitosudarmodan Suditta, 2007).5

Perawat yang mempunyai tingkat stressor kerja yang tinggi cenderung mempunyai ciri kearah gejala fisiologis sedangkan perawat dengan tingkat stressor kerja yang sedang tidak memiliki gejala fisiologis. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa dari dua faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan perawat pada pasien yang diteliti, yaitu lingkungan fisik dan individual, faktor yang paling mempengaruhi mutu pelayanan adalah faktor Individual. Menurut (Prihatini, 2007) stressor yang terlalu rendah mengakibatkan pekerja cenderung menjadi lesu, malas dan merasa cepat bosan. Sebaliknya, stressor yang berlebihan mengakibatkan

kehilangan efisiensi, kecelakaan kerja, kesehatan fisik terganggu dan dampak lain yang tidak diinginkan tuntutan fisik dan tuntutan tugas. Tuntutan fisik misalnya faktor kebisingan. Sedangkan faktor-faktor tugas mencakup: kerja malam, beban kerja, dan penghayatan dari resiko dan bahaya.<sup>6</sup>

Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Ketidakpercayaan secara positif berhubungan dengan ketaksamaan peran yang tinggi, yang mengarah ke komunikasi antar pribadi yang tidak sesuai antara pekerja dan ketegangan psikologikal dalam bentuk kepuasan pekerjaan yang rendah,

penurunan dari kondisi kesehatan, dan rasa diancam oleh atasan dan rekan-rekan kerjanya (Munandar, 2001).<sup>7</sup> Responden yang merasakan stressor dapat disebabkan karena tingkat pendidikan responden yang masih D3 Keperawatan yang merupakan standar minimal bagi seorang perawat untuk menjalankan tugas keperawatannya. Tingkat pendidikan responden turut mempengaruhi pola pikir responden terhadap profesinya sebagai seorang perawat. Pendidikan responden yang tergolong minimal untuk profesi perawat menjadi responden kurang merasa percaya diri terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tugas keperawatannya sehingga mempengaruhi kinerjanya. Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aisyiah (2009) dengan judul Pengaruh Karakteristik Organisasi terhadap Stressor Kerja Perawat Di RSUD Dr. Pirngadi Medan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Analisis data menggunakan uji regresi berganda pada taraf nyata 95% didapatkan hasil 59,6% tingkat stressor kerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Medan termasuk kategori sedang. Secara keseluruhan variabel karakteristik organisasi terdiri imbalan jasa ( $\text{sig}=0,009$ ), lingkungan kerja ( $\text{sig}=0,010$ ), pengembangan karir ( $\text{sig}=0,008$ ), tim kerja ( $\text{sig}=0,042$ ), dan aspek tugas berpengaruh terhadap stressor kerja perawat ( $\text{sig}= 0,002$ ), dan variabel aspek tugas merupakan variabel paling dominan berpengaruh terhadap

stressor kerja perawat di RSUD dr Pirngadi Medan dengan nilai  $p=0,274$ . Disarankan peningkatan kesejahteraan bagi perawat, perlu adanya penyediaan alat perlindungan diri bagi petugas, perlu adanya pemeriksaan kesehatan bagi perawat secara berkala, perlu mengalokasikan dana untuk biaya pendidikan dan pelatihan bagi perawat, perlu diberikan latihan untuk mampu menggunakan mekanisme koping yang efektif yaitu dengan peningkatan kesadaran, pengolahan informasi, pemecahan masalah yang kreatif dan sebagainya.<sup>8</sup>

Beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa beban

kerja tidak mempengaruhi mutu pelayanan perawat terhadap pasien yang ditunjukkan dengan nilai beban kerja terhadap mutu pelayanan didapatkan nilai p lebih besar dari 0,05 ( $0,365 > 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap perubahan mutu pelayanan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Simon (2012) yaitu "Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Interna BLUD RSUD Prof. DR. W. Z Johannes Kupang" dimana hasil penelitian Simon (2012) menunjukkan bahwa beban kerja di bangsal rawat inap BLUD RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang, tinggi sebanyak 59,09 % dan rendah sebanyak 40,91 %. Pengukuran mutu

pelayanan keperawatan diperoleh hasil, pelayanan keperawatan bermutu 36,36 % dan pelayanan keperawatan kurang bermutu 63,64 %. Hasil uji korelasi Spearman  $r = 0,019$  dan koefisien korelasinya  $= - 0,497$ . Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara beban kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan dimana hubungan bersifat lemah dan berkorelasi secara negatif. Analisa data didapatkan kesimpulan beban kerja di bangsal rawat inap BLUD RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang adalah tinggi dan mutu pelayanan keperawatan adalah kurang bermutu serta terdapat hubungan antara beban kerja dengan mutu pelayanan keperawatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi

instansi rumah sakit untuk menambah jumlah tenaga perawat sehingga mutu pelayanan keperawatan dapat optimal.<sup>9</sup>

Tidak adanya pengaruh beban kerja terhadap mutu pelayanan dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap klien/pasien di Bangsal rawat inap RSUD Sukoharjo dapat disebabkan karena adanya tanggung jawab dan beban kerja yang sama pada setiap bangsal rawat inap sehingga membuat perawat merasakan bahwa setiap tugas yang dilaksanakannya merupakan kewajiban dan tanggung jawab yang harus dilakukan dengan senang hati tanpa merasa tugas dan tanggung jawab tersebut sebagai beban dalam melakukan pekerjaannya. Beban kerja tidak selalu menjadi sumber penyebab

stressor yang dirasakan oleh perawat, terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi stressor kerja perawat, dimana faktor yang mempengaruhi stressor kerja itu sendiri sangat banyak sekali dan juga tergantung dari persepsi individu dalam menghadapi suatu masalah. Terkadang ada individu yang saat menghadapi beban kerja yang berat menjadi merasa tertantang untuk dapat menyelesaikannya sehingga akan lebih rajin dan giat dalam mencapai target yang telah dibebankan, sehingga individu yang demikian tidak merasakan stressor dalam pekerjaannya tetapi merasa lebih bersemangat untuk bekerjamenuhi target. Tidak adanya pengaruh beban kerja terhadap mutu pelayanan menunjukkan bahwa responden

tidak memiliki beban kerja yang berlebih sehingga melebihi batas kemampuan responden dalam menjalankan tugas keperawatannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Cooper (2003) bahwa stressor kerja itu bisa diakibatkan karena pengaruh gaji atau *salary* yang diterima karyawan, apalagi pada saat sekarang ini perekonomian menjadi sangat sulit sehingga seseorang banyak yang mengalami stressor karena kesulitan untuk mencukupi kebutuhan hidup. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai Adjusted R<sup>2</sup> sebesar -,025 ini menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap stressor kerja sebesar 2,5 %. Dengan pengaruh yang sangat kecil tersebut, dapat diartikan bahwa tidak ada bentuk

pengaruh beban kerja terhadap stressor kerja, yang berarti semakin tinggi beban kerja, stressor kerja yang dirasakan dapat tinggi ataupun rendah. Begitupun juga sebaliknya semakin kecil beban kerja yang ditanggung, stressor kerja yang dirasakan dapat tinggi ataupun rendah.

### **Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Mutu Pelayanan Perawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo**

Stress lingkungan fisik dikarenakan adanya lingkungan kerja fisik seperti lampu, penerangan yang terlalu redup atau menyilaukan, kegaduhan, iklim kerja yang tidak sesuai juga dapat menimbulkan stress kerja pada karyawan. Pelayanan perawat

dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu faktor penentu citra dan mutu rumah sakit, disamping itu tuntutan masyarakat terhadap pelayanan perawat yang bermutu semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak dan kewajiban dari masyarakat. Kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan sehingga upaya pelayanan kesehatan dapat mencapai hasil yang optimal (Nursalam, 2007).<sup>10</sup> Hasil penelitian peneliti didapatkan bahwa lingkungan fisik berpengaruh terhadap mutu pelayanan perawat di RSUD Sukoharjo yang ditunjukkan dengan nilai ( $p < 0,004$ ;  $B < 0,818$ ) yang berarti bahwa lingkungan fisik berpengaruh terhadap mutu pelayanan perawat, hal ini

disebabkan karena lingkungan fisik yang baik akan mendorong timbulnya semangat kerja karyawan. Dengan semangat kerja yang tinggi, karyawan akan dapat bekerja dengan perasaan senang dan bergairah sehingga mereka dapat berprestasi dengan baik. Sebaliknya apabila lingkungan fisik buruk tentu produktivitas kerja menurun, karena karyawan akan merasa tidak nyaman dalam bekerja. Dengan semangat kerja yang tinggi maka kualitas sumber daya manusia dapat meningkat sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai (Nitisemito, 2002). Penyebab terjadinya stress yang bersumber dari lingkungan fisik di RSUD Sukoharjo, hal ini dikarenakan adanya lingkungan kerja fisik yaitu iklim kerja yang tidak sesuai hal ini

diperkuat dengan keterangan 10 perawat dengan teknik wawancara didapatkan hasil bahwa 3 diantara mereka mengaku tertekan dan merasa stress karena banyaknya tugas yang harus dikerjakan pada 1 shift jam kerja sehingga kecenderungan para perawat di bangsal pelayanan rawat inap mempunyai stressor tersendiri terhadap pekerjaan mereka. Penelitian Tri Susilo (2012) untuk mengetahui pengaruh lingkungan fisik dan non fisik secara simultan dan parsial terhadap stress kerja karyawan serta mengetahui di antara kedua variabel tersebut yaitu lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang memiliki pengaruh dominan terhadap stress kerja karyawan non produksi pada PT. Indo Bali di Bali. Berdasarkan hasil analisis data yang telah

dilakukan, teridentifikasi bahwa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stress kerja karyawan. Besarnya kontribusi atau pengaruh lingkungan fisik dan lingkungan non fisik secara simultan terhadap stress kerja karyawan non produksi PT. Indo Bali di Bali termasuk dalam kategori tinggi yaitu sebesar 65,7%, sedangkan sisanya sebesar 34,3% dipengaruhi faktor-faktor lain. <sup>11</sup>

### **Pengaruh Individual terhadap Mutu Pelayanan Perawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo**

Stress Individual diakibatkan karena beban pekerjaan terlalu berat, tanggungjawab yang terlalu besar, konflik peranan dan tidak ada kemajuan

karir(Budiarsa Dharmatanna, 2012).<sup>12</sup> Hasil penelitian peneliti didapatkan hasil ( $p < 0,001$ ;  $B = 1,875$ ) yang berarti individual berpengaruh terhadap mutu pelayanan perawat. Hal ini sesuai teori Prihatini (2007) yaitu dengan Reaksi terhadap stressor dapat merupakan reaksi bersifat psikis maupun fisik. Perubahan perilaku terjadi pada diri manusia sebagai usaha mengatasi stressor. Stressor pekerjaan di RSUD Sukoharjo yang ber sumber dari individual dapat terjadi dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan perawat dalam bekerja di Bangsal rawat inap, hal ini dipengaruhi oleh sebanyak 74,1% responden yang berada di Bangsal rawat inap RSUD Sukoharjo tingkat pendidikannya masih D3 Keperawatan yang

merupakan standar minimal bagi seorang perawat untuk menjalankan tugas keperawatannya. Tingkat pendidikan responden turut mempengaruhi pola pikir responden terhadap profesinya sebagai seorang perawat. Pendidikan responden yang tergolong minimal untuk profesi perawat menjadi responden kurang merasa percaya diri terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tugas keperawatannya sehingga mempengaruhi kinerjanya.

### **Pengaruh Kelompok terhadap Mutu Pelayanan Perawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo**

Stress kelompok diakibatkan hubungan yang kurang baik dengan teman, bawahan, dan

atasan. Stresor kelompok dikategorikan menjadi; Kurangnya kohesivitas/kebersamaan kelompok serta kurangnya dukungan sosial. Dalam hasil penelitian ini didapatkan nilai ( $p = 0,555$ ;  $B = 0,244$ ) yang berarti bahwa faktor kelompok tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan perawat. Hal ini sejalan dengan teori (Munandar, 2001) bahwa hubungan kerja yang baik antar kelompok terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang tinggi, dan minat yang tinggi dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Kepercayaan secara positif berhubungan dengan ketaksaan peran yang tinggi, yang mengarah ke komunikasi antar pribadi yang sesuai antara sesama sehingga stress dalam melaksanakan pekerjaan secara

tim atau kelompok dapat dihindari karena ada rasa saling percaya antar sesama perawat dirumah sakit.

### **Pengaruh Organisasi terhadap Mutu Pelayanan Perawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo**

Stresor organisasi diakibatkan karena struktur organisasi dan kebijakan tidak jelas. Faktor stressor yang dikenali dalam kategori ini adalah terpusat pada sejauh mana tenaga kerja dapat terlihat atau berperan serta pada *support sosial*. Kurangnya peran serta atau partisipasi dalam pengambilan keputusan berhubungan dengan suasana hati dan perilaku negatif. Peningkatan peluang untuk berperan serta menghasilkan peningkatan produktivitas, dan peningkatan

taraf dari kesehatan mental dan fisik. Dalam hasil penelitian didapatkan nilai ( $p$  0,640;  $B$  -0,184) yang artinya organisasi tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan perawat. Hal ini disebabkan di RSUD Sukoharjo sudah menjalankan Kebijakan dan Strategi Organisasi seperti rotasi shift kerja, aturan birokrasi, teknologi canggih, pengawasan yang ketat, komunikasi yang timbal balik antara karyawan dan atasan dan pemberian motivasi agar meningkatnya partisipasi dalam bekerja sama.

### **KESIMPULAN**

Tidak adanya pengaruh beban kerja (X1) terhadap mutu pelayanan perawat di Bangsal Rawat inap RSUD Sukoharjo ditunjukkan dengan ( $p$ ) 0,365 ( $0,365 > 0,05$ ) dan nilai  $B$  sebesar -

0,104. Ada pengaruh Lingkungan Fisik (X2) terhadap mutu pelayanan perawat di Bangsal Rawat inap RSUD Sukoharjo ditunjukkan dengan ( $p$ ) 0,004 ( $0,004 = 0,05$ ) dan nilai  $B$  sebesar 0,818. Ada pengaruh Individual (X3) terhadap mutu pelayanan perawat di Bangsal Rawat inap RSUD Sukoharjo ditunjukkan dengan ( $p$ ) 0,001 ( $0,001 = 0,05$ ) dan nilai  $B$  sebesar 1,875. Tidak adanya pengaruh Kelompok (X4) terhadap mutu pelayanan perawat di Bangsal Rawat inap RSUD Sukoharjo ditunjukkan dengan ( $p$ ) 0,555 ( $0,555 > 0,05$ ) dan nilai  $B$  sebesar 0,244. Tidak adanya pengaruh Organisasi (X5) terhadap mutu pelayanan perawat di Bangsal Rawat inap RSUD Sukoharjo ditunjukkan dengan nilai ( $p$ ) 0,640 ( $0,640 > 0,05$ ) dan nilai  $B$  sebesar -

0,184.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Tjiptono, F (2004). *Strategi Pemasaran II*, Yogyakarta. Penerbit Andi
2. Potter & Perry, 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*. EGC, Jakarta
3. Cooper Donald R. dan Pamela S. Schindler. 2003. *Business Research Method*. Eight Edition. New York: McGraw Hill
4. Abraham, C., & Shanley, E. (2007). *Psikologi sosial untuk perawat*. Diterjemahkan oleh Leoni Sally M. Jakarta: EGC.
5. Gitosudarmono, I dan I.N Sudita. 2007. *Perilaku Keorganisasian*. BPFE.Yogyakarta
6. Prihatini, L.D. 2007. *Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Stressor Kerja Perawat di Tiap Bangsal Rawat Inap RSUD Sidikalang*. Tesis sudah dipublikasikan. Pascasarjana Universitas Sumatera Utara
7. Munandar, 2001. *"Stressor dan Keselamatan Kerja" Psikologi Industri dan Organisasi*. Penerbit Universitas Indonesia
8. [Asyiah Simanjorang](#) "Pengaruh Karakteristik Organisasi Terhadap Stressor Kerja Perawat Di RSUD Dr. Pirngadi Medan". 2009. Tesis sudah dipublikasikan. Program [MT - Administrasi & Kebijakan Kesehatan](#)
9. Nursalam. 2007. *Manajemen Perawat: Aplikasi Dalam Praktek Perawat Perawat Profesional*. Edisi 2 Salemba Medika.
10. Nitisemito, 2002. *Manajemen Personalia*. Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia.
11. Budiarsa Dharmatanna. 2012. *Stress dan Konflik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
12. Simon (2012) "Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Interna BLUD RSUD Prof. DR. W. Z Johannes Kupang" tesis sudah dipublikasikan, Magister Keperawatan Universitas Airlangga
13. Tri Susilo "Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan Fisik dan Non Fisik terhadap Stress Kerja pada PT Indo Bali Di Kecamatan Negara, Kabupaten Jimbaran". 2012. Tesis sudah dipublikasikan.