

## FAKTOR STRES KERJA PERAWAT YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI RAWAT DARURAT RS DAERAH SALEWANGAN KABUPATEN MAROS

\*Suprpto\*

*Dosen Tetap Program D3 Kep. Akademi Keperawatan  
Sandi Karsa Makassar*

### ABSTRAK

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif. Manajemen stres lebih daripada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Seseorang mengalami stress atau sedang dalam kondisi stress akan mempengaruhi mutu dari pekerjaannya misalnya seorang prawat, maka akan mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan karena tidak konsentrasi dalam memberikan pelayanan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara factor-faktor stres kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Salewangan Maros.

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional, jumlah responden 49 orang, penentu besarnya sample dengan menggunakan eksidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengolahan data dengan menggunakan computer program SPSS 15.0 yang disajikan dalam bentuk tabel, diagram dan narasi. Analisa yang dilakukan adalah univariat dan bivariat dengan tingkat kemaknaan  $\alpha \leq 0,05$ .

Dari hasil olah data diperoleh tidak ada hubungan antara pendidikan, kondisi lingkungan kerja dengan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Salewangan Maros dengan  $p > 0,05$ , dan ada hubungan antara beban kerja dengan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Salewangan Maros dengan  $p = 0,003$ . Ada hubungan antara faktor hubungan interpersonal dengan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Salewangan Maros dengan  $p = 0,004$ .

Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa faktor-faktor stres kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Salewangan Maros adalah faktor beban kerja dan hubungan interpersonal.

**Kata kunci:** Stres, Stres Kerja, Mutu Pelayanan Keperawatan.

### Pendahuluan

Di Indonesia, Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (PPSDM Kesehatan) melaporkan bahwa jumlah terbesar Tenaga Kesehatan Profesional Indonesia (TKPI) yang telah bekerja di luar negeri mulai 1989 sampai dengan 2003 adalah perawat (97,48% dari total sebanyak 2494 orang). Meskipun jumlah perawat yang bekerja di luar negeri menempati prosentase terbesar dibandingkan tenaga kesehatan yang lain, masih terdapat beberapa poin penting yang perlu menjadi perhatian dan ditanggulangi mulai dari saat ini. Dari beberapa laporan diketahui bahwa kendala utama yang dihadapi oleh para perawat Indonesia adalah kemampuan berbahasa Inggris dan ketrampilan yang masih kurang. Selain itu juga perawat sering

mengalami stress kerja baik perawat yang bekerja di luar negeri maupun yang dalam negeri. Di luar negeri perawat mengalami stress biasanya pada tahun pertama bekerja karena adanya kendala dalam menjalin hubungan interpersonal dengan pasien ataupun teman sejawat. Begitu pula perawat dalam negeri sering mengalami stress kerja biasanya karena beban kerja yang berlebihan (Pusdiknakes, 2007).

Menurut survey PPNI pada 2006 mengatakan bahwa, sebagian besar perawat di Indonesia mengalami stress kerja sekitar 50,9 persen perawat yang bekerja di empat provinsi mengalami stress kerja, sering pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja terlalu tinggi dan menyita waktu, serta gaji rendah tanpa insentif

memadai. Perawat yang bekerja di setiap Ruangan jumlahnya masih terbatas dengan beban kerja yang tidak seimbang sehingga menimbulkan stress kerja bagi perawat. Terdapat pula kesulitan dalam menjalin hubungan yang baik dengan profesi perawat lainnya juga diduga dapat menimbulkan stress kerja bagi perawat.

Sementara hasil penelitian terhadap puskesmas terpencil di 10 provinsi yang dilakukan Depkes dan Universitas Indonesia (2005) menunjukkan, 69 persen responden menyatakan puskesmas tidak punya sistem penghargaan bagi perawat. Hal ini terlihat dari data bahwa 78,8 persen perawat melaksanakan tugas petugas kebersihan dan 63,3 persen melakukan tugas administrasi. Lebih dari 90 persen perawat di puskesmas terpencil melakukan tugas nonkeperawatan, seperti menetapkan diagnosis penyakit dan membuat resep obat. Hanya 50 persen perawat melaksanakan asuhan keperawatan sesuai fungsinya. Buruknya kondisi kerja dan kesejahteraan para perawat menunjukkan kegagalan Depkes dalam mengelola tenaga kesehatan. Padahal, buruknya pengelolaan tenaga keperawatan akan berdampak pada turunnya kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat (PPNI pusat, 2006)

Beban kerja tinggi Menurut hasil penelitian International Council of Nurses (ICN), peningkatan beban kerja perawat dari empat pasien menjadi enam orang mengakibatkan 14 persen peningkatan kematian pasien yang dirawat dalam 30 hari pertama sejak dirawat di rumah sakit. Ini menunjukkan adanya hubungan antara angka kematian dan jumlah perawat per pasien dalam sehari. Peningkatan jumlah jam kerja perawat per pasien menurunkan frekuensi pasien jatuh dan meningkatkan kepuasan pasien. Perawat yang bekerja lembur terus-menerus atau bekerja tanpa dukungan memadai sering mengalami stress kerja, tidak masuk kerja dan kondisi kesehatannya memburuk. Karena itu, institusi pelayanan kesehatan dengan jumlah perawat dan dokter yang memadai menggunakan besarnya jumlah staf diperlukan untuk meningkatkan tingkat kompetensi terhadap rumah sakit lain. (Soemantri, 2006).

Beban kerja berkaitan erat dengan produktifitas tenaga kesehatan dan stress kerja, dimana 53,2% waktu yang benar-benar produktif yang digunakan pelayanan kesehatan langsung dan sisanya 39,9%

digunakan untuk kegiatan penunjang (Gani, dalam Irwandy, 2007). Tenaga kesehatan khususnya perawat, dimana analisa beban kerjanya dapat dilihat dari aspek-aspek seperti tugas-tugas yang dijalankan berdasarkan fungsi utamanya, begitupun tugas tambahan yang dikerjakan, jumlah pasien yang harus dirawat, kapasitas kerjanya sesuai dengan pendidikan yang ia peroleh, waktu kerja yang digunakan untuk mengerjakan tugasnya sesuai jam kerja yang berlangsung setiap hari, serta kelengkapan fasilitas (Irwady, 2007).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang pertama dilakukan adalah dengan membenahi atau memperbaiki skill yang dimiliki oleh para perawat atau tenaga kesehatan. Perawat atau tenaga kesehatan lainnya perlu dibekali dengan skill yang cukup memadai. Untuk meningkatkan skill bagi para perawat, maka dilakukan suatu pelatihan atau dengan memberi kesempatan kepada perawat untuk melanjutkan pendidikan (Wijono, 2003)

Secara geografis Rumah Sakit Umum Daerah Salewangan Maros sangat strategis mudah dijangkau dimana semua kendaraan bisa lewat di area. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sudah memadai khususnya diruangan Instalasi Rawat Darurat, pelayanan pasien masuk sudah dipisahkan antara pasien bedah dan non bedah. Jumlah perawat di tempat ini sebanyak 49 orang. Peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Salewangan Maros selain tempatnya strategis, mudah dijangkau, dekat dengan tempat tinggal peneliti dan tidak membutuhkan banyak biaya untuk sampai di Rumah Sakit.

Alasan peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Salewangan Maros karena jumlah pasien tiap Tahun bahkan tiap hari jumlah pasien kecelakaan mengalami peningkatan sehingga petugas kesehatan dalam hal ini perawat harus bekerja keras untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada pasien non stop. Jika terjadi begitu maka, perawat akan mengalami stress kerja akibat beban kerja yang terlalu berlebihan.

## Tinjauan Pustaka

### Tinjauan Umum Tentang Stress

Stres merupakan reaksi tubuh manusia terhadap stressor. Reaksi tersebut merupakan upaya untuk menyesuaikan diri terhadap gangguan keseimbangan diri, yang mengakibatkan terjadinya proses homeostasis, yakni proses agar manusia tetap sehat. Usaha tersebut dilakukan agar tubuh dan jiwa bisa menghadapi bahaya. (Somantri, 2006)

Menurut Charles D, Spielberger (dalam Ilandoyo, 2001) menyebutkan bahwa stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar diri seseorang.

Hasil penelitian dari Hans Seyle, menunjukkan bahwa penyesuaian pada tubuh menyebabkan *cortex cerebri* (bagian otak untuk berpikir) memberi tanda bahaya kepada *hipotalamus* (otak tengah). Saat itu, terjadilah rangsangan pada system saraf simpatis yang menyebabkan perubahan pada system tubuh, diantaranya: denyut jantung bertambah cepat, tekanan darah meningkat serta tubuh mudah mengeluarkan keringat. Bila stress tidak lagi terkontrol, maka kelenjar *adrenal* akan mengeluarkan *kortikoid* yang menyebabkan hambatan pada system pencernaan, reproduksi bahkan respon kekebalan. Upaya untuk terhindar dari stress akan mustahil selama kita masih hidup. Dalam setiap aktivitas kehidupan kita sehari-hari, terutama dalam menghadapi pekerjaan di kantor, pasti acap kali ada saja kendala atau hambatan yang harus kita lalui dan selesaikan. Tinggal sekarang bagaimana kita menyiasati stress tersebut agar tidak menimbulkan dampak yang negative dalam kehidupan dan tentu saja dalam pekerjaan kita (Somantri, 2006)

### Tinjauan Umum Tentang Stres Kerja

#### Defenisi Stres Kerja

Gibson et al (dalam Yulianti, 2005) mengemukakan bahwa stress kerja dikonseptualisasi dari beberapa titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stress sebagai respon dan stress sebagai stimulus-respon. Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Definisi stimulus memandang stress sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan

terhadap stresor. Pendekatan ini memandang stress sebagai konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu. Pendekatan stimulus-respon mendefinisikan stress sebagai konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu. Stres dipandang tidak sekedar sebuah stimulus atau respon, melainkan stress merupakan hasil interaksi unik antara kondisi stimulus lingkungan dan kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan.

Luthans (dalam Yulianti, 2005) mendefinisikan stress sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang, Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stress kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda. Masalah Stress kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stress kerja tersebut yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stress kerja karyawan mengalami beberapa gejala stress yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, seperti : mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama, perasaan tidak mampu terlibat, dan kesulitan dalam masalah tidur.

Di kalangan para pakar sampai saat ini belum Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stress kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Adanya beberapa atribut tertentu dapat mempengaruhi daya tahan stress seorang karyawan.

Ada beberapa alasan mengapa masalah stress yang berkaitan dengan organisasi perlu diangkat ke permukaan pada saat ini (Nimran, 1999 ). Diantaranya adalah:

- a. Masalah stress adalah masalah yang akhir-akhir ini hangat dibicarakan, dan posisinya sangat penting dalam

- kaitannya dengan produktifitas kerja karyawan.
- b. Selain dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bersumber dari luar organisasi, stress juga banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berasal dari dalam organisasi. Oleh karenanya perlu disadari dan dipahami keberadaannya.
  - c. Pemahaman akan sumber-sumber stres yang disertai dengan pemahaman terhadap cara-cara mengatasinya, adalah penting sekali bagi karyawan dan siapa saja yang terlibat dalam organisasi demi kelangsungan organisasi yang sehat dan efektif.
  - d. Banyak di antara kita yang hampir pasti merupakan bagian dari satu atau beberapa organisasi, baik sebagai atasan maupun sebagai bawahan, pernah mengalami stres meskipun dalam taraf yang amat rendah.
  - e. Dalam zaman kemajuan di segala bidang seperti sekarang ini manusia semakin sibuk. Di situ pihak peraiatan kerja semakin modern dan efisien, dan di lain pihak beban kerja di satuan-satuan organisasi juga semakin bertambah. Keadaan ini tentu saja akan menuntut energi pegawai yang lebih besar dari yang sudah-sudah. Sebagai akibatnya, pengalaman-pengalaman yang disebut stres dalam taraf yang cukup tinggi menjadi semakin terasa.

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif. Manajemen stres lebih daripada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Hampir sama pentingnya untuk mengetahui apa yang tidak boleh dilakukan dan apa yang harus dicoba. Sebagian para pengidap stres di tempat kerja akibat persaingan, sering melampiaskan dengan cara bekerja lebih keras yang berlebihan. Ini bukanlah cara efektif yang bahkan tidak menghasilkan apa-apa untuk memecahkan sebab dari stres, justru akan menambah masalah lebih jauh.

Sebelum masuk ke cara-cara yang lebih spesifik untuk mengatasi stressor tertentu, harus diperhitungkan beberapa pedoman umum untuk memacu perubahan dan penanggulangan. Pemahaman prinsip dasar, menjadi bagian penting agar seseorang mampu merancang solusi terhadap masalah yang muncul terutama yang berkaitan dengan penyebab stres dalam hubungannya di

tempat kerja. Dalam hubungannya dengan tempat kerja, stres dapat timbul pada beberapa tingkat, berjarak dari ketidakmampuan bekerja dengan baik dalam peranan tertentu karena kesalahpahaman atasan atau bawahan. Atau bahkan dari sebab tidak adanya ketrampilan (khususnya ketrampilan manajemen) hingga sekedar tidak menyukai seseorang dengan siapa harus bekerja secara dekat (Margiati, 2006 dan Somantri, 2004).

Suprihanto dkk (2003) mengatakan bahwa dari sudut pandang organisasi, manajemen mungkin tidak khawatir jika karyawannya mengalami stress yang ringan. Alasannya karena pada tingkat stres tertentu akan memberikan akibat positif, karena hal ini akan mendesak mereka untuk melakukan tugas lebih baik. Tetapi pada tingkat stres yang tinggi atau stres ringan yang berkepanjangan akan membuat menurunnya kinerja karyawan. Stres ringan mungkin akan memberikan keuntungan bagi organisasi, tetapi dari sudut pandang individu hal tersebut bukan merupakan hal yang diinginkan. Maka manajemen mungkin akan berpikir untuk menibcrikan tugas yang menyertakan stress ringan bagi karyawan untuk memberikan dorongan bagi karyawan, namun sebaliknya itu akan dirasakan sebagai tekanan oleh si pekerja. Maka diperlukan pendekatan yang tepat dalam mengelola stres, ada dua pendekatan yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi:

a. Pendekatan Individual

Seorang dapat berusaha sendiri untuk mcngurangi level stresnya. Strategi yang bersifat individual yang cukup efektif yaitu; pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial. Dengan pengelolaan waktu yang baik maka seorang karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik, tanpa adanya tuntutan kerja yang tergesa-gesa. Dengan latihan fisik dapat meningkatkan kondisi tubuh agar lebih prima sehingga mampu menghadapi tuntutan tugas yang berat. Selain itu untuk mengurangi sires yang dihadapi pekerja pcrlu dilakukan kegiatan-kegiatan santai. Dan sebagai strategi terakhir untuk mengurangi stress adalah dengan roengumpulkan sahabat, kolega, keluarga yang akan dapat memberikan dukungan dan saran-saran bagi dirinya (Sumantri, 2004).

b. Pendekatan Organisasional

Beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen, sehingga faktor-faktor itu dapat diubah. Oleh karena itu strategi-strategi yang mungkin digunakan oleh manajemen untuk mengurangi stres karyawannya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, redesain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional, dan program kesejahteraan. Melalui strategi tersebut akan menyebabkan karyawan memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya dan mereka bekerja untuk tujuan yang mereka inginkan serta adanya hubungan interpersonal yang sehat serta perawatan terhadap kondisi fisik dan mental. Secara umum strategi manajemen stres kerja dapat dikelompokkan menjadi strategi penanganan individual, organisasional dan dukungan sosial (Margiati, 2006)

**Tinjauan Umum Tentang Faktor-Faktor Stres Kerja Perawat**

1. Tingkat pendidikan

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat. Pendidikan meliputi pengajaran keahlian khusus, dan juga sesuatu yang tidak dapat dilihat tetapi lebih mendalam yaitu pemberian pengetahuan, pertimbangan dan kebijaksanaan. Salah satu dasar utama pendidikan adalah untuk mengajar kebudayaan melewati generasi. Pendidikan adalah wahana yang dilalui peserta didik untuk mengembangkan potensi diri dalam suatu proses pendidikan yang sesuai dengan tujuan pendidikan.

Pendidikan dapat mewujudkan hubungan yang erat dengan factor resiko kesehatan (Winkleby, 1992; Brown, 1995). Tingkat Pendidikan mempengaruhi, pendapatan, penyerapan informasi, kemampuan memecahkan masalah, system nilai dan gaya hidup.

Orang yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi seringkali lebih mudah mengikuti program kesehatan dan pemilihan peningkatan kesehatan. Rendahnya tingkat pendidikan mengakibatkan mereka sulit menerima penyuluhan yang diberikan oleh tenaga penyuluh. (Ensiklopedia, 2009)

2. Beban Kerja

Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebih/terlalu sedikit "kuantitatif", yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebih/terlalu sedikit "kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan ketrampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja. Disamping itu beban kerja berlebih kuantitatif dan kualitatif dapat menimbulkan kebutuhan untuk bekerja selama jumlah jam yang sangat banyak, yang merupakan sumber tambahan dari stres. Everly & GInstalasi Rawat Daruratano (dalam Munandar, 2006) menambahkan kategori lain dari beban kerja, yaitu kombinasi dari beban kerja berlebih kuantitatif dan kualitatif.

Beban berlebih secara fisik ataupun mental, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stress pekerjaan. Unsur yang menimbulkan beban berlebih kuantitatif ialah desakan waktu, yaitu setiap tugas diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara tepat dan cermat Pada saat-saat tertentu, dalam hal tertentu waktu akhir (dead line) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi.

Namun, bila desakan waktu menyebabkan timbulnya banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan seseorang berkurang, maka ini merupakan cerminan adanya beban berlebih kuantitatif. Beban kerja terlalu sedikit kuantitatif juga dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang. Pada pekerjaan yang sederhana, dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan, rasa monoton. Kebosanan dalam

kerja rutin sehari-hari, sebagai hasil dari terlampau sedikitnya tugas yang harus dilakukan, dapat menghasilkan berkurangnya perhatian. Hal ini, secara potensial membahayakan jika tenaga kerja gagal untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat. (Munandar, 2006)

Beban berlebihan kualitatif merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh manusia makin beralih titik beratnya pada pekerjaan otak. Pekerjaan makin menjadi majemuk. Kemajemukan pekerjaan yang harus dilakukan seorang tenaga kerja dapat dengan mudah berkembang menjadi beban berlebihan kualitatif jika kemajemukannya memerlukan kemampuan teknis dan intelektual yang lebih tinggi daripada yang dimiliki. Pada titik tertentu kemajemukan pekerjaan tidak lagi produktif, tetapi menjadi destruktif. Pada titik tersebut kita telah melewati kemampuan kita untuk memecahkan masalah dan menalar dengan cara yang konstruktif. Timbullah kelelahan mental dan reaksi-reaksi emosional dan fisik. Penelitian menunjukkan bahwa kelelahan mental, sakit kepala, dan gangguan pada perut merupakan hasil dari kondisi kronis dari beban berlebih kualitatif.

Penelitian menunjukkan bahwa shift/kerja malam merupakan sumber stres. Khususnya perawat yang *shift* malam lebih sering mengeluh tentang kelelahan. (Rivai, 2006)

### 3. Kondisi Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja fisik ini bisa berupa suhu ruangan yang terlalu panas, terlalu dingin, kurang pencahayaan, dan sebagainya. Ruangan yang terlalu panas menyebabkan seseorang tidak nyaman dalam menjalankan pekerjaannya, begitu juga Ruangan yang terlalu dingin. Panas tidak hanya dalam pengertian temperatur udara tetapi juga sirkulasi ruangan. Di samping itu, kebisingan juga memberi andil tidak kecil munculnya stres kerja, sebab beberapa orang sangat sensitif pada kebisingan dibanding yang lain (Margiati, 2006).

## Pembahasan

Berdasarkan landasan teori, variabel yang diteliti oleh peneliti adalah faktor pendidikan, beban kerja, kondisi lingkungan kerja dan hubungan interpersonal.

### 1. Pendidikan

Dari hasil analisa data pada table 4.8 didapatkan bahwa ada hubungan antara faktor pendidikan dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit namun tidak bermakna. Hal ini dapat dilihat dari responden yang mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu baik, rata-rata memiliki pendidikan SPK, D.III dan S1. tetapi mampu memberikan pelayanan yang bermutu baik yaitu terdapat 1 responden (2,0%) yang memiliki pendidikan SPK, pendidikan D.III sebanyak 25 orang (51,0%), S.1 sebanyak 9 orang (18,4%) dan S.2 sebanyak 1 orang (2,0%) sedangkan yang kurang mampu memberikan pelayanan yang bermutu baik dan memiliki pendidikan SPK yaitu 1 orang (2,0%), pendidikan D.III sebanyak 11 orang (22,4%), pendidikan S.1 sebanyak 1 orang (2,0%) dan pendidikan S.2 tidak ada. Dari hasil uji statistik dengan menggunakan uji Chi Square adalah  $(p) = 0,453$ . Tingkat kemaknaan dari uji Chi Square adalah  $\alpha \leq 0,05$ . Responden yang mampu dalam memberikan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Salewangan Kabupaten Maros rata-rata yang memiliki tingkat pendidikan D.III dan S.1. Adapun SPK sebanyak 2 orang dan S.2 sebanyak 1 orang.

Pendidikan dapat menunjukkan hubungan yang erat dengan faktor resiko kesehatan (Winkleby,1992; Brown,1995). Tingkat pendidikan mempengaruhi pendapatan, penyerapan informasi, kemampuan pemecahan masalah, sistem nilai dan gaya hidup. Orang yang memiliki pendidikan lebih tinggi seringkali lebih mudah mengikuti program. Rendahnya tingkat pendidikan mengakibatkan mereka sulit menerima penyuluhan yang diberikan oleh tenaga penyuluh (Lueckenotte, 2000).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa walaupun perawat yang memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien lebih banyak D.III dengan jumlah 25 orang (51,0%) sedangkan S.1 hanya 9 orang (18,4%).

Maka dari hasil analisa data di dapatkan ada hubungan antara pendidikan dengan mutu pelayanan keperawatan tetapi tidak bermakna.

Peneliti berpendapat bahwa tidak selamanya responden atau perawat yang memiliki tingkat pendidikan rendah berarti orang tersebut tidak mampu melakukan pelayanan keperawatan yang bermutu baik begitu pula sebaliknya orang yang memiliki pendidikan tinggi tidak selamanya mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu baik. kadang justru yang memiliki tingkat pendidikan rendah yang mampu dalam memberikan pelayanan keperawatan dibandingkan dengan orang yang tingkat pendidikannya tinggi ini mungkin disebabkan oleh adanya faktor lain seperti pengalaman kerja, masa kerja, dan pelatihan yang telah diikuti oleh perawat tersebut.

## 2. Beban Kerja

Dari hasil analisa data pada tabel 4.9 didapatkan terdapat 2 orang (14,1%) yang memiliki beban kerja kurang dan kurang mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu baik. Hasil uji statistic yang didapatkan dengan menggunakan uji Chi Square adalah  $p = 0,003$ . Tingkat kemaknaan dari uji Chi Square adalah  $\alpha \leq 0,05$ . Dari hasil analisa data didapatkan bahwa ada hubungan antara faktor beban kerja dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit.

Beban kerja merupakan beban dalam bekerja apakah itu karena jumlah waktu dalam bekerja melebihi dari yang seharusnya atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan seseorang. Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebih/terlalu sedikit "kuantitatif", yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebih/terlalu sedikit "kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan ketrampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja. Disamping itu beban kerja berlebih kuantitatif dan kualitatif dapat menimbulkan kebutuhan untuk bekerja selama jumlah jam yang sangat banyak, yang merupakan sumber tambahan dari stres (Munandar, 2006).

Dari teori diatas dapat ambil kesimpulan bahwa beban kerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan berkaitan erat dengan mutu pelayanan keperawatan. Semakin banyak beban kerja yang harus ditanggung oleh seorang perawat maka tingkat stresnya pun meningkat dan akibatnya mutu pelayanan keperawatan yang di berikan kepada pasien akan menurun. Dari 49 perawat yang bekerja di Ruangan Instalasi Rawat Darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Salewangan Maros, terdapat 13 orang (26,6%) yang memiliki beban kerja tinggi dan mampu memberikan pelayanan yang bermutu baik terhadap pasien yang dirawat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa Adanya hubungan antara beban kerja dengan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan perawat kepada pasien.

Peneliti berpendapat bahwa beban kerja seseorang/responden ada hubungannya dengan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien karena dengan beban kerja yang tinggi maka akan menimbulkan stres kerja pada perawat tersebut dan akan berakibat fatal terhadap mutu pelayanan keperawatan terhadap pasien/masyarakat. Jika beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres.

Orang yang berada dalam kondisi stres, dia tidak bisa bekerja dengan baik karena ada beban pikiran. Dalam suatu pekerjaan terkadang kita dituntut untuk bekerja lebih dari jam yang seharusnya atau karena adanya tuntutan bahwa hari itu juga pekerjaan yang kita kerjakan harus selesai tepat waktu. Perawat yang memiliki beban kerja tinggi dan kurang mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu kepada klien sebanyak 11 orang (22,4 %). Sedangkan perawat yang memiliki beban kerja rendah tetapi kurang mampu dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu baik sebanyak 2 orang (14,1%).

Walaupun responden memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, tetapi memiliki beban kerja yang berlebihan dalam pekerjaannya maka responden/perawat tersebut tidak akan mampu dalam memberikan pelayanan keperawatan secara optimal dan mutu pelayanan yang diberikan perawat tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dimiliki oleh seorang perawat maka perawat tersebut

akan mengalami peningkatan stres sehingga dalam memberikan pelayanan keperawatan akan mengalami gangguan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang baik.

Ini juga dapat didukung oleh karena adanya faktor lain seperti kesadaran dari perawat itu sendiri tentang tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang tenaga kesehatan. Selain itu juga yang penting adalah mekanisme koping dari setiap perawat dalam menjalankan tugasnya. Walaupun beban kerjanya tinggi tetapi ada kesadaran dari perawat tersebut bahwa memang itu adalah tugas dan tanggung jawabnya maka pelayanan keperawatan yang diberikan kepada orang yang membutuhkannya akan baik pula.

### 3. Kondisi Lingkungan Kerja

Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa responden yang menganggap kondisi lingkungan kerjanya baik dan dapat memberikan pelayanan keperawatan dengan baik adalah sebesar 23 (47,0%) sedangkan yang menganggap kondisi lingkungan kerjanya kurang baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu baik sebesar 13 (26,5%). Responden yang menganggap kondisi lingkungan kerjanya kurang baik dan kurang mampu dalam memberikan pelayanan keperawatan adalah sebesar 7 (14,3%). Hasil uji statistik yang didapatkan dengan menggunakan uji Chi Square adalah ( $p$ )= 0,265. Tingkat kemaknaan dari uji Chi Square adalah  $\alpha \leq 0,05$ .

Dari hasil analisa data diperoleh tidak ada hubungan antara faktor kondisi lingkungan kerja dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Salewangin Kabupaten Maros. Dalam hal ini kondisi lingkungan kerja yang dimaksudkan peneliti dalam penelitian ini adalah kondisi/keadaan di sekitar lingkungan tempat bekerja. Keadaan ventilasi, kebersihan lingkungan/ruangan kerja, pencahayaan dan lain-lain.

Kondisi lingkungan kerja fisik ini bisa berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, kurang cahaya, dan sebagainya. Ruangan yang terlalu panas menyebabkan ketidaknyamanan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, begitu juga Ruangan yang terlalu dingin. Panas tidak hanya dalam pengertian temperatur udara tetapi juga sirkulasi atau arus udara. Di samping itu, kebisingan juga memberi andil tidak kecil munculnya stres kerja,

sebab beberapa orang sangat sensitif pada kebisingan dibanding yang lain (Margiati,2006).

Peneliti berpendapat bahwa tidak selamanya orang yang memiliki kondisi lingkungan kerja baik akan mampu dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien dengan baik. Terkadang kondisi lingkungan kerja kurang baik tetapi justru mampu dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien secara optimal/baik. Hal ini dapat terjadi karena adanya faktor lain yang mempengaruhi kemampuan responden dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Dapat pula disebabkan oleh kesadaran dan keinginan dari responden/perawat itu sendiri untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien secara optimal.

### 4. Hubungan Interpersonal

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang memiliki hubungan interpersonal yang baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu baik adalah sebesar 19 (35 (71,4%) sedangkan yang hubungan interpersonalnya kurang dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu baik hanya 1 orang (2,0%).

Responden yang memiliki hubungan interpersonal yang baik dan kurang mampu dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu baik adalah sebesar 9 orang (18,4%), sedangkan yang hubungan interpersonalnya kurang dan kurang mampu dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu baik adalah 4 orang (8,2%). Hasil uji statistik yang didapatkan dengan menggunakan uji Chi Square adalah ( $p$ )= 0,004. Tingkat kemaknaan dari uji Chi Square adalah  $\alpha \leq 0,05$ . Dari hasil analisa data terlihat bahwa tidak ada hubungan antara hubungan interpersonal dengan kemampuan responden dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu baik. Hal ini dikarenakan adanya kesadaran dari perawat itu sendiri dalam melaksanakan tugasnya sebagai seorang tenaga kesehatan yang selalu siap membantu masyarakat/pasien yang mengalami gangguan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisa data menunjukkan bahwa ada hubungan antara faktor hubungan interpersonal dengan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan keperawatan.



Dari keterangan yang diperoleh peneliti dari responden yang menjadi responden bahwa di ruangan Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Salewangan Maros antara tenaga kesehatan mereka saling kerja sama dengan baik. Hanya saja terkadang ada kesalah pahaman antara teman sejawat atau dengan tenaga kesehatan lain sehingga yang memiliki masalah tersebut asal-asalan dalam memberikan pelayanan.

Dalam profesi sebagai seorang tenaga kesehatan harus menjalin hubungan baik dengan tenaga kesehatan lain. Dalam hal ini adalah perawat, maka seorang perawat harus bekerja sama dengan pihak lain yang berkaitan dengan tugasnya dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Dalam menjalankan prakteknya seorang perawat mempunyai hubungan kerja yaitu (Ismani, 2001).

Kemitraan adalah hubungan kerja sama antara individu-individu, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi untuk mencapai suatu tugas tertentu. Dalam kerja sama tersebut ada kesepakatan tentang komitmen dan harapan masing-masing tentang peninjauan kembali kesepakatan yang telah dibuat dan saling berbagi baik dalam resiko maupun keuntungan yang diperoleh (Notoadmojo, 2007).

Peneliti berpendapat bahwa hubungan interpersonal sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit. Karena rusaknya suatu hubungan dalam suatu tempat kerja akan berpengaruh besar terhadap pekerjaan. Orang yang memiliki hubungan interpersonal yang kurang baik dengan orang lain akan selalu terbawa dimanapun dia berada dan apapun yang dikerjakan akan memberikan hasil yang tidak memuaskan karena hilangnya konsentrasi akibat adanya masalah tersebut. Terkadang juga karena salah faham dengan teman berimbas ke orang lain sehingga muncul masalah baru. Selain itu juga karena adanya faktor lain seperti keinginan dan kesadaran dari perawat itu sendiri dalam memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu baik dan mekanisme koping dari tiap individu dalam menghadapi masalah.

## Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Tidak ada hubungan antara faktor pendidikan dengan mutu pelayanan perawat di Ruang Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Salewangan Maros.
2. Ada hubungan antara faktor beban kerja dengan mutu pelayanan perawat di Ruang Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Salewangan Maros.
3. Tidak ada hubungan antara faktor kondisi kerja dengan mutu pelayanan perawat di Ruang Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Salewangan Maros.
4. Ada hubungan antara faktor hubungan interpersonal dengan mutu pelayanan perawat di Ruang Instalasi Rawat Darurat Rumah Sakit Daerah Salewangan Maros.

## Daftar Pustaka

- Cooper Cary, dkk. 2004. *Stres Manajemen Yang Sukses*. Jakarta. Kesain Blanc.
- Dwiyanti, Endang. 2005. *Stress Kerja Di Lingkungan DPRD: Studi Tentang Anggota DPRD Di Kota Surabaya, Malang, Dan Kabupaten Jember*. Jurnal masyarakat, Kebudayaan dan Politik, 3. Surabaya: fakultas kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Handoyo, Seger. 2005. *Stres Pada Masyarakat Surabaya*. Jurnal Insan Media Psikologi 3. Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
- Hendropuspito, 2000. *Konflik Peran*. Diakses: Tanggal 01 Desember 2009. <http://apadefinisinya.blogspot.com/2009/01/konflik-peran.html>
- Ismani, N. 2001. *Etika keperawatan*. Widya Medika. Jakarta.
- Margiati, Lulus. 2006. *Stres Kerja: Latar Belakang Penyebab Dan Alternatif Pemecahannya*. Jurnal masyarakat, kebudayaan Dan politik, 3. Surabaya. FKM Airlangga.
- Maya, Mariska. 2008. *Gambaran Stressor Kerja Pada Karyawan Biro Keuangan dan Akuntansi PT. Semen*

- Tonasa. Skripsi. Tidak diterbitkan. FKM-UNHAS.
- Merton, Robert. 2005. *Social Theory and Social Structure, 2nd ed.*. New York: Free Press, sebagaimana dikutip dalam John E. Farley. 2007. *Sociology*. New Jersey: Prentice Hall, hlm. 90.
- Munandar, A. 2006. *Psikologi Industry dan Organisasi*. UI-Pers. Jakarta.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2007. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. 2003. *Keperawatan & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba medika.
- Pakde Sofa. 2008. *Komunikasi Interpersonal*. Diakses : 02 Desember 2009. Error! Hyperlink reference not valid.
- PPNI. 2006. *Stres Kerja Perawat Indonesia*. Diakses: tanggal 25 November 2009. <http://www.ppni.or.id/indeks/streskerja.php.com>.
- Rivai, V. 2006. *Manajemen Sumber daya manusia untuk Perusahaan*. Murai Kencana. Jakkarta.
- Soemantri, Dewiarti. 2009. *Stres di Tempat Kerja*. Diakses: 28 November 2009. EXPERD Consultant.com.
- Suprihanto, Jhon, dkk. 2003. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Walgito, B. 2007. *Pengantar Paikologi Umum*. ANDI. Yogyakarta.
- Widyastuti, P. 2004. *Manajemen Stres*. EGC. Jakarta
- Yulianti, Praptini. 2005. *Pengaruh Sumber-Sumber Stres Kerja Terhadap Kepuasan kerja Tenaga Edukatif Tetap*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Airlangga Di Surabaya. Tesis tidak diterbitkan. Surabaya: program Pascasarjana Ilmu manajemen Universitas Airlangga.