

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 3 menyebutkan bahwa, “Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.” Selanjutnya, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 5 disebutkan bahwa, “Pendidikan Tinggi bertujuan: Ayat a. berkembangnya potensi Mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, dan berbudaya untuk kepentingan bangsa; dan Ayat b. dihasilkannya lulusan yang menguasai cabang Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa.

Bertolak dari kedua undang-undang di atas terlihat dengan jelas tujuan pendidikan nasional dan pendidikan tinggi yang berfokus pada pengembangan potensi peserta didik yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, berbudaya untuk kepentingan bangsa, dan menjadi warga negara yang demokratis

serta bertanggung jawab, serta menghasilkan lulusan, yang selain memiliki karakter yang sesuai dengan pengembangan potensi saat menjadi peserta didik, juga ditambah dengan kemampuan menguasai cabang Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa.

Tujuan pendidikan di atas, dalam situasi dan kondisi apapun yang sedang dan akan dialami oleh bangsa Indonesia, merupakan tantangan utama yang harus dicapai oleh setiap bentuk dan jenis institusi pendidikan, baik formal, nonformal dan informal, dan dengan sistem pendekatan, metode, teknik dan strategi pembelajaran yang didasarkan pada prinsip dan tanggung jawab pendidikan yang berlaku di Indonesia.

Salah satu sektor yang berproses dalam pendidikan peserta didik dan menyerap lulusan dari berbagai macam institusi pendidikan adalah rumah sakit. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, dinyatakan bahwa rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (BAB III, Pasal 4). Selanjutnya, untuk mencapai tugas tersebut, rumah sakit harus memenuhi persyaratan sumber daya manusia yang meliputi, tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen Rumah Sakit, dan tenaga nonkesehatan (ayat 1); jumlah dan jenis sumber daya manusia harus sesuai dengan jenis dan klasifikasi Rumah Sakit (ayat 2), dan Rumah Sakit dapat mempekerjakan tenaga tidak tetap dan konsultan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan (ayat 4).

Berdasarkan aturan perundang-undangan di atas dapat dilihat tentang betapa kompleksnya institusi rumah sakit, khususnya berkaitan dengan tugas utama yang harus dicapai (pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna), dan yang dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang memadai, baik dalam kuantitas maupun kualitas (latar belakang pendidikan dan profesi), serta harus sesuai dengan kualifikasi rumah sakit (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit).

Sejak beberapa tahun terakhir rumah sakit disibukkan dengan proses akreditasi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Rumah Sakit menyebutkan bahwa semua rumah sakit harus diakreditasi. Akreditasi merupakan mendorong rumah sakit untuk melakukan kegiatan Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) yang harus dijalankan secara berkelanjutan dan terus menerus. Upaya peningkatan mutu ini, bila dilihat dari pendekatan sistem, harus memenuhi indikator struktur, proses dan *outcome*. Dalam manajemen, indikator struktur terdiri dari elemen 6 M, yaitu *men, method, money, machine, material, dan marketing*. Dari keenam elemen ini, perawat sebagai komponen sumber daya manusia, sangat berperan dalam peningkatan mutu layanan kesehatan di rumah sakit. Peranan perawat sangat vital, karena, selain perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak di rumah sakit, tugas, fungsi, dan wewenang untuk pelayanan kesehatan perorangan yang paripurna sangat kompleks. Dengan demikian, kegiatan akreditasi bermanfaat dalam memfasilitasi akuntabilitas profesi keperawatan, memfasilitasi integrasi antara ilmu keperawatan dan program peningkatan mutu, dan

menyediakan program pengawasan pendidikan dan pelatihan perawat rumah sakit. (Mandawati, 2018). Proses akreditasi ini juga akan memberikan kontribusi positif bagi profesi perawat dengan cara memfasilitasi kepemimpinan untuk peningkatan keperawatan, meningkatkan kepuasan terhadap kondisi kerja, kepemimpinan dan akuntabilitas, dan memfasilitasi proses yang jelas untuk menjamin kompetensi sesuai dengan kewenangan klinis.

Bertolak dari dari berbagai latar belakang pendidikan dan tenaga Kesehatan yang berkerja di rumah sakit, peneliti memilih dan memfokuskan perhatian kepada tenaga perawat rumah sakit yang bekerja di rumah sakit sebagai objek kajian penelitian ini, khususnya dalam kaitan dengan stres kerja.

Kajian tentang stres kerja berkaitan beberapa ranah keilmuan, seperti psikologi, psikiatri dan manajemen, baik manajemen secara umum, manajemen sumber daya manusia, manajemen rumah sakit, dan manajemen pendidikan.

Dalam kaitannya dengan manajemen pendidikan, kajian tentang stres kerja perawat, peranan manajemen organisasi rumah sakit sangat penting, karena stres kerja terjadi dan akibat interaksi karyawan dengan pekerjaannya, baik secara langsung maupun tidak langsung, kondisi mana, cepat atau lambat, akan berdampak negatif pada semua elemen dalam manajemen organisasi, yang pada gilirannya akan memengaruhi kualitas internal dan luaran organisasi. Dampak negatif stres kerja terhadap iklim dan kinerja organisasi merupakan dua kenyataan dari sekian banyak masalah yang disebabkan olehnya. Di celah inilah fungsi manajemen pendidikan berperan dalam mengembangkan model-model manajemen kontekstual untuk memecahkan masalah, khususnya yang berkaitan

dengan pendidikan dan pelatihan perawat dan tenaga manajemen rumah sakit, dengan pendekatan psikologis, sosial dan/atau spiritual, yang sensitif terhadap karakter organisasi organisasi rumah.

Pada dasarnya, stres dan stres kerja dipengaruhi oleh faktor persepsi individu, sehingga memiliki variasi individual (Riggio, 2013). Faktor-faktor penyebab stres kerja dapat bersumber dari dalam individu (internal) dan dari luar individu (eksternal). Kombinasi antara tuntutan pekerjaan, kurangnya, aktivitas fisik, emosional dan kebiasaan hidup yang tidak sehat dapat menyebabkan stres kerja (Fernandes & Shinde, 2019). Mekanisme yang sama juga merupakan dasar terjadinya stres kerja pada perawat.

Karakteristik perawat Instalasi Rawat Jalan (IRJ) berdasarkan pada tempat bekerjanya, sekurang-kurang terbagi atas 2 tempat, yaitu perawat poliklinik dan perawat gawat darurat. Tingkat kompetensi profesional (pengetahuan, ketrampilan dan sikap) perawat dalam mempertahankan homeostasis pasien karena penyakit dan berbagai gangguan kesehatannya merupakan pembeda perawat dengan karyawan lain di rumah sakit (Hudak & Gallo, 2014).

Profesi perawat selalu diperhadapkan dengan beban kerja yang cukup padat, sehingga setiap perawat memiliki kemungkinan untuk mengalami stres kerja, apalagi jika dukungan dari rekan kerja juga lemah (Kokoroko & Sanda, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa profesi perawat memiliki peluang yang tinggi untuk mengalami stres kerja. Alasan stres kerja pada perawat penting untuk diteliti, paling tidak dapat bersumber dari dua hal

berikut: Pertama, pada tingkat individual, stres dapat menimbulkan berbagai gangguan bio-psiko-sosio-kultural-spiritual, yang pada gilirannya berdampak negatif terhadap kinerja dan produktivitas kerja perawat. Hal ini didukung oleh pendapat Robbins (2006), yang menyatakan bahwa akibat stres dapat berupa gejala fisiologis-fisik (berbagai bentuk keluhan sistem organ), gejala psikologis (ketidakpuasan kerja, kecemasan, perasaan sedih) serta gejala perilaku (turunnya produktivitas, kemangkiran dan tingkat berhentinya karyawan). Kedua, pada tingkat organisasi, stres dapat dicetuskan oleh lingkungan kerjanya yang tidak kondusif, dan sebaliknya, stres kerja juga dapat berdampak negatif pada lingkungan kerjanya dan mengakibatkan peningkatan beban biaya organisasi sebagai akibat dari kemangkiran dan produktivitas yang rendah dari para karyawan. Artinya, stres kerja dapat menjadi salah satu mediator bagi terciptanya masalah efisiensi dan efektivitas sebuah organisasi (Choi, Mohammad, & Kim, 2019).

Stres kerja mengacu pada hubungan yang kurang baik antara seseorang dengan lingkungan kerjanya di mana orang tersebut merasa tidak dapat memenuhi standar sebuah pekerjaan. Lingkungan kerja yang penuh dengan tekanan membuat seseorang berbalik meragukan kompetensinya (Fang, Li, Wu, Wang, Dong, & He, 2019). Hal ini merujuk pada interaksi antara perawat dan lingkungan kerjanya di rumah sakit. Sekalipun demikian, sesungguhnya stres kerja tidak dapat dilepaskan dari karakteristik individu yang mengalaminya. Dua faktor individu yang menjadi pilihan peneliti adalah variabel lokus kendali dan variabel kecerdasan emosional.

Lokus kendali merupakan konsep psikologis yang menerangkan hubungan sebab akibat antara perilakunya sendiri dengan ganjaran yang diperolehnya. Seseorang yang menganggap bahwa ganjaran yang diperoleh merupakan akibat yang bersumber dari dalam diri sendiri disebut memiliki lokus kendali internal; dan bila terjadi sebaliknya, di mana seseorang menganggap bahwa akibat yang diterimanya berasal dari kesempatan, keberuntungan, nasib dan campur tangan orang lain, maka orang ini disebut memiliki lokus kendali eksternal (Kesavayuth, Poyago-Theotoky, Tran, & Zikos, 2019; Asante, Affum-osei, Adom, & Adom, 2019). Lokus kendali juga merupakan kontrol atas peristiwa dalam sebuah kehidupan baik secara internal yang berupa peristiwa positif maupun eksternal yang bersifat negatif (Groth, Schnyder, Kaess, Markovic, Rietschel, Ochsenbein, & Schmidt, 2019). Lokus kendali merupakan variabel dalam psikologi dan berperan dalam berbagai bidang kehidupan lainnya, termasuk dalam manajemen organisasi, baik itu organisasi pendidikan, kesehatan, bisnis-perusahaan, keagamaan, kemasyarakatan, dan lain sebagainya. Lokus kendali banyak dipelajari, namun hanya sedikit studi yang berfokus pada *outcome* seseorang di tempat kerja (*work setting*), dan hanya berkaitan dengan tuntutan kerja (*work demands*) dan kesehatan (Douglass, Bain, Cooke, McCarthy, Dawn, Bain, & McCarthy, 2019). Sejauh ini peneliti belum banyak menemukan penelitian pengaruh langsung dan tidak langsung lokus kendali terhadap stres kerja perawat di rumah sakit Indonesia. Peneliti menganggap penting untuk meneliti karena lokus kendali berperan atas terjadinya stres kerja perawat. Selain itu, tugas-tugas sebagai perawat membutuhkan ciri lokus kendali tertentu yang menunjang tugas-

tugas keperawatan menjadi lebih berhasil. Peneliti berpendapat bahwa kecenderungan lokus kendali pada perawat memiliki pengaruh terhadap terjadinya stres kerja perawat. Perawat yang memiliki kecenderungan lokus kendali internal cenderung mengalami stres kerja yang lebih rendah dibandingkan dengan perawat yang memiliki kecenderungan lokus kendali eksternal. Salah satu penemuan yang paling konsisten dan tersebar luas dalam literatur mengenai lokus kendali adalah hubungan antara lokus kendali eksternal dengan adanya kesehatan yang buruk (*ill-health*). Kesehatan yang buruk tersebut meliputi *distress* berkadar tinggi, berpikiran negatif, ketidakpuasan, perasaan tertekan serta kemampuan penyesuaian diri yang rendah. Penelitian tentang masalah kerja menunjukkan bahwa orang dengan lokus kendali internal memiliki penilaian sendiri terhadap kesehatannya. Artinya, mereka cenderung menilai kesehatan fisik dan mental lebih baik. Mereka kurang bergantung pada perawatan medis, baik preventif maupun kuratif (Kesavayuth, Poyago-Theotoky, Tran, & Zikos, 2019).

Berkaitan dengan faktor kedua yang bersumber dari individu, variabel kecerdasan emosional memainkan peranan yang penting dalam diri perawat khususnya dalam kegiatan profesionalnya di rumah sakit. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan perawat untuk mengenal perasaan diri sendiri dan orang lain, termasuk teman sejawat perawat, karyawan lain di rumah sakit, dan pasien serta keluarga pasien yang turut berinteraksi dengannya, untuk memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik di dalam dirinya (Wen, Huang, Hou, Sam, & Hou, 2019). Perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan lebih mampu mengelola tekanan kerja secara positif. Kondisi ini diperkuat Choi,

Mohammad, & K (2019) yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi tingginya stres kerja yang berdampak terhadap kondisi *burnout* pegawai. Stein & Book (2004) menyebut kecerdasan ini sebagai "*street smarts* (pintar)", yaitu seseorang yang cerdas dalam mencermati lingkungan politik dan sosial, memiliki kemampuan spontan dalam memahami keinginan dan kebutuhan, keterbatasan dan kelebihan orang lain, memiliki kemampuan untuk bebas dari tekanan lingkungannya, serta kemampuan berperilaku yang dapat 'menyenangkan' orang lain, sehingga kehadirannya diharapkan oleh orang lain.

Selain variabel lokus kendali dan kecerdasan emosional yang bersumber dari dalam individu perawat, peneliti juga memilih iklim organisasi sebagai faktor dari luar diri perawat sebagai variabel dalam penelitian ini.

Hubungan iklim organisasi dan stres kerja perawat telah banyak diteliti. Iklim organisasi merupakan persepsi pegawai terhadap kesediaan berbagai pemangku kepentingan untuk terlibat, berkolaborasi dan berkontribusi pada setiap kegiatan untuk mencapai tujuan masing-masing pribadi dan organisasi (Sherman, Hadar, & Luria, 2018). Rumah sakit merupakan wadah kegiatan dari para perawat yang sama-sama berkerja dan bekerja sama dalam usahanya mencapai tujuan organisasi dan pribadi. Pengelolaan rumah sakit yang berorientasi pada *good clinical governance* dan *good governance* merupakan hal yang penting dan berpengaruh positif bagi optimalisasi kinerja perawat yang berorientasi pada peningkatan mutu dan manajemen risiko pasien yang profesional. Untuk itu seluruh upaya harus dikerahkan oleh tenaga manajemen rumah sakit seoptimal mungkin, termasuk pengkondisian iklim organisasi yang kondusif dalam rangka

menciptakan suasana kerja yang baik. Kondisi kerja yang baik ini akan menenangkan suasana hati dan pikiran perawat sehingga akan meringankan beban dan tekanan (stres) kerja dan meningkatkan kemampuan mereka mengatasinya, yang pada gilirannya membantu rumah sakit mencapai tujuan mereka. Oleh Liu dan Tang (2019), iklim organisasi dijabarkan sebagai anggapan pegawai tentang peranan lingkungan kerja dalam menumbuhkan semangat dukungan, dorongan dan mempromosikan ide kreatif serta inovatif untuk memecahkan tiap masalah yang muncul.

Berdasarkan pada penjelasan tersebut di atas, peneliti melihat cukup banyak perawat yang mengalami stres kerja dan belum ditangani secara terintegrasi oleh pihak manajemen dan pimpinan rumah sakit pada berbagai level. Peneliti meyakini bahwa stres kerja perawat di rumah sakit dipengaruhi, secara langsung atau tidak langsung oleh berbagai faktor, termasuk di dalamnya faktor internal perawat (lokus kendali dan kecerdasan emosional) dan faktor organisasi (iklim organisasi) rumah sakit dimana perawat bekerja, dalam hal ini di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang teridentifikasi dari latar belakang penelitian di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Lokus kendali berperan penting bagi perawat untuk mengendalikan tekanan kerja yang begitu berat. Namun, di sisi lain masih belum banyak perhatian akan variabel ini khususnya dalam ruang lingkup rumah sakit.

2. Kecerdasan emosional perawat umumnya belum menjadi salah satu fokus dalam penanganan stres kerja.
3. Iklim organisasi yang baik menentukan pengelolaan stres kerja yang dialami perawat dan pada gilirannya akan memengaruhi kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Koordinasi yang baik antar perawat ditengarai masih menjadi kendala baik di internal perawat maupun antara perawat dengan pegawai lainya, sehingga stres kerja yang tercipta masih cukup tinggi.
4. Pemberdayaan perawat dalam mengaktualisasikan diri masih belum berdampak banyak terhadap “ancaman” stres kerja begitu tinggi.
5. Tenaga manajemen dan kepemimpinan dalam organisasi rumah sakit perlu diefektifkan, mengingat salah satu faktor yang berperan dalam timbulnya stres kerja adalah iklim organisasi, dalam hal mana peran tenaga manajemen, khususnya pemimpin dan gaya kepemimpinannya, mengambil peran yang sangat penting.
6. Perawat yang memiliki stres kerja tinggi dapat memengaruhi kinerja individu maupun organisasi rumah sakit secara umum. Oleh karena itu, pengendalian tingkat stres kerja menjadi penting.
7. Faktor-faktor pemicu meningkatnya stres kerja masih terus berkembang dan terbuka untuk dikaji lebih lanjut. Beberapa faktor yang ditengarai memiliki kekhususan adalah lokus kendali, kecerdasan emosional dan iklim organisasi.

C. Pembatasan Masalah

Sebagaimana dikemukakan sebelumnya, bahwa terdapat berbagai faktor yang berperan dalam terjadinya stres kerja perawat di rumah sakit. Namun, atas pertimbangan keterbatasan waktu dan kajian teoretik, maka tidak semua faktor yang dapat memengaruhi stres kerja perawat yang diteliti. Masalah-masalah dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh langsung lokus kendali, kecerdasan emosional, dan iklim organisasi terhadap stres kerja perawat, dan pengaruh tidak langsung lokus kendali terhadap stres kerja melalui kecerdasan emosional, serta pengaruh tidak langsung lokus kendali dan kecerdasan emosional terhadap stres kerja melalui iklim organisasi.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang diuraikan di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini dapat dijabarkan dalam dua pendekatan, deskriptif dan hipotetik. Secara deskriptif, rumusan masalah dalam penelitian ini berupa pertanyaan, “Bagaimana gambaran atau profil dari masing-masing variabel penelitian, stres kerja, lokus kendali, kecerdasan emosional dan iklim organisasi dari perawat di IRJ RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou manado?” Secara hipotetik, terdapat enam pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah lokus kendali berpengaruh langsung negatif terhadap stres kerja?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh langsung negatif terhadap stres kerja?

3. Apakah iklim organisasi berpengaruh langsung negatif terhadap stres kerja?
4. Apakah lokus kendali berpengaruh tidak langsung terhadap stres kerja melalui iklim organisasi?
5. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh tidak langsung terhadap stres kerja melalui iklim organisasi?
6. Apakah lokus kendali berpengaruh tidak langsung terhadap stres kerja melalui kecerdasan emosional?

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoretik dan praktis, sebagaimana diuraikan berikut ini:

1. Kegunaan teoretik.

Pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pendidikan dan kajian administrasi rumah sakit, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh lokus kontrol, kecerdasan emosional dan iklim organisasi terhadap stres kerja perawat.

2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai masukan untuk bagi Pimpinan RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado baik di tingkat puncak maupun tingkat penyelia mengenai stres kerja pada perawat dan faktor-faktor yang memengaruhinya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

- b. Sebagai masukan bagi institusi pendidikan keperawatan dan, khususnya rumah sakit, dalam mengembangkan model program pendidikan dan pelatihan perawat guna pengembangan kompetensi profesional keperawatan secara berkelanjutan.
- c. Sebagai tambahan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian dan pengembangan wawasan keilmuan di bidang Manajemen Pendidikan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Kesehatan dan Keselamatan Kerja dan Psikologi Industri Organisasi.

