

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Stres Kerja Perawat

1. Pengertian

Stres kerja adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Cartwright dan Cooper (dalam Mangkunegara, 2008) mengemukakan stres kerja sebagai suatu ketegangan atau tekanan yang dialami ketika tuntutan yang dihadapkan melebihi kekuatan yang ada pada diri kita.

Robbins (2007) dalam mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan. Sedangkan menurut Effendi (2008) dalam mengemukakan bahwa stres kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Adapun menurut Siagian (2008) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Spielberger (dalam Handoko, 2008) 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.

Perawat adalah seseorang (seorang profesional) yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan keperawatan (Kusnanto, 2007).

Suwignyo (2007) mengartikan perawat adalah suatu profesi yang mempunyai fungsi autonomi yang didefinisikan sebagai fungsi profesional keperawatan. Fungsi profesional yaitu membantu mengenali dan menemukan kebutuhan pasien yang bersifat segera. Itu merupakan tanggung jawab perawat untuk mengetahui kebutuhan pasien dan membantu memenuhinya. Dalam teorinya tentang disiplin proses keperawatan mengandung elemen dasar, yaitu perilaku pasien, reaksi perawat dan tindakan perawatan yang dirancang untuk kebaikan pasien.

Berdasarkan pengetahuan stress kerja dan perawat di atas maka stres kerja perawat dapat disimpulkan sebagai kondisi yang dirasa tidak menyenangkan dari interaksi perawat dengan pekerjaannya yang dapat menyebabkan ketegangan dilingkungan kerja dengan meliputi aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku di tempat kerja.

2. Faktor stres kerja (stressor)

Faktor stres kerja (stressor), yang digolongkan sebagai berikut:

a. Stres kerja lingkungan

Adanya ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain dari struktur organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres dikalangan para karyawan dalam organisasi tersebut. Dalam bekerja, karyawan tidak bisa lepas dari kondisi lingkungan kerja. Salah satu faktor munculnya burnout pada karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang kurang baik. Ketidaksesuaian antar apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawan, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya burnout dalam diri karyawan.

Gibson & Ivancevich (2009) mengemukakan bahwa stres kerja dikonseptualisasikan dari beberapa titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres kerja sebagai stimulus-respon.

Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Definisi stimulus memandang stres sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap stresor. Pendekatan ini memandang stres sebagai kosekuensi dari interaksi antara stimulus dengan respon individu. Pendekatan stimulus-respon mendefinisikan stres sebagai kosekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu. Stres dipandang tidak sekedar sebuah stimulus atau respon, melainkan stres merupakan hasil interaksi unik antar kondisi stimulus lingkungan dan kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan.

b. Stres kerja organisasi

Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, seorang pemimpin yang menuntut dan tidak peka, serta rekan kerja yang tidak menyenangkan. Penyebab stres kerja juga bisa berasal dari kelompok. Keefektifan setiap organisasi dipengaruhi oleh sifat hubungan di antara kelompok-kelompok karakteristik kelompok dapat menjadi stresor yang kuat bagi beberapa individu. Para ahli perilaku organisasi telah menganggap bahwa memperbaiki hubungan yang baik di antara anggota suatu kelompok kerja merupakan faktor utama dari membina kehidupan individu yang baik. Dalam bahasa lain membina hubungan yang baik di antara kelompok kerja menyebabkan terhindarnya stres akibat kelompok kerja.

Sebaliknya hubungan yang jelek antar anggota suatu kelompok kerja menjadi penyebab stres kerja. Bisa dibayangkan dalam suatu kantor atau lembaga dimana para pekerja berperilaku egoisme maka kondisi demikian dapat menyebabkan stres kerja individu. Studi di bidang ini telah mencapai kesimpulan yang sama, yaitu ketidakpercayaan dari mitra kerja secara positif berkaitan ambiguitas peran yang tinggi, yang membawa pada kesenjangan komunikasi di antara orang-orang dan kepuasan kerja yang rendah (Robbins, 2007).

c. Stres kerja individual

Mencakup faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan. Terutama sekali faktor-faktor ini adalah isu keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian yang inheren. Selye (2009), mengkonseptualisasikan tanggapan psikofisiologis terhadap stres. Ia menganggap stres suatu tanggapan nonspesifik terhadap setiap tuntutan yang dibuat pada satu organisme yang dinamakan reaksi pertahanan tiga fase yang seseorang lakukan ketika stres sebagai “sindrom penyesuaian umum (*the general adaptation syndrome/GAS*)”.

Selye (2009), menyebut bahwa reaksi pertahanan umum karena penyebab stres berdampak pada sebagian badan, tanggapan menunjuk pada suatu rangsangan dari pertahanan yang diciptakan untuk membantu badan menyesuaikan pada untuk menghadapi penyebab stres dan sindrom menunjukkan bahwa bagain reaksi yang sifatnya individual terjadi lebih atau kurang secara bersama. Tiga fase tersebut antara lain sinyal (alarm), perlawanan (resistance), dan kelelahan (exhaustion).

Carry Cooper (dikutip dari Jacinta F, 2008) menyatakan bahwa sumber stres kerja ada empat yaitu sebagai berikut:

a. Kondisi pekerjaan

Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, jika ruangan tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan.

1) Overload

Overload dapat dibedakan secara kuantitatif dan kualitatif. Dikatakan overload secara kuantitatif jika banyaknya pekerjaan yang ditargetkan melebihi kapasitas karyawan tersebut. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam tegangan tinggi.

Overload secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit sehingga menyita kemampuan karyawan.

2) Deprivational

Kondisi pekerjaan tidak lagi menantang, atau tidak lagi menarik bagi karyawan. Biasanya keluhan yang muncul adalah kebosanan, ketidakpuasan, atau pekerjaan tersebut kurang mengandung unsur sosial (kurangnya komunikasi sosial).

3) Pekerjaan beresiko tinggi.

Pekerjaan yang beresiko tinggi atau berbahaya bagi keselamatan, seperti pekerjaan dipertambangan minyak lepas pantai, tentara, dan sebagainya.

b. Konflik Peran

Stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu yang diharapkan oleh manajemen. Akibatnya sering muncul ketidakpuasan kerja, ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Para wanita yang bekerja mengalami stres lebih tinggi dibandingkan dengan pria. Masalahnya wanita bekerja ini menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga.

c. Pengembangan Karir

Setiap orang pasti punya harapan ketika mulai bekerja disuatu perusahaan atau organisasi. Namun cita-cita dan perkembangan karir banyak sekali yang tidak terlaksana.

d. Struktur Organisasi

Gambaran perusahaan yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggungjawab, aturan main yang terlalu kaku atau tidak jelas, iklim politik perusahaan yang tidak jelas serta minimnya keterlibatan atasan membuat karyawan menjadi stres.

3. Tingkat dan bentuk stres

Berdasarkan gejalanya stres dibagi menjadi tiga tingkat yaitu:

a. Stres ringan

Merupakan stres yang dihadapi seseorang secara teratur, seperti: terlalu banyak tidur, kemacetan lalu lintas, kritikan dari atasan, biasanya kejadian ini berlangsung hanya beberapa menit atau jam. Stressor yang ringan berguna karena dapat meningkatkan seseorang untuk berfikir dan berusaha lebih tangguh menghadapi tantangan hidup. Stressor ringan ini tidak dapat timbul gejala.

Ciri-cirinya yaitu semangat meningkat, penglihatan tajam, cadangan energi menurun, kemampuan menyelesaikan pekerjaan cepat, sering merasa letih tanpa sebab, dan timbul gangguan sistem pencernaan, otot, perasaan tidak santai.

b. Stres sedang

Stres sedang ini dapat berlangsung lebih lama dari beberapa jam atau hari. Biasanya disebabkan karena situasi perselisihan yang tidak selesai, anak sakit, atau ketidak hadirannya yang lama dari anggota keluarga.

Ciri-cirinya sakit perut, mulas, otot-otot terasa tegang, perasaan tegang, gangguan tidur, badan terasa ringan.

c. Stres berat

Stres berat dapat berlangsung selama beberapa minggu sampai beberapa bulan. Biasanya disebabkan oleh perselisihan perkawinan yang berlangsung lama, kesulitan finansial yang berlangsung lama, berpisah dengan anggota keluarga, penyakit kronis, perubahan fisik, psikologis, sosial pada usia lanjut.

Ciri-cirinya yaitu: sulit beraktivitas, gangguan hubungan sosial, sulit tidur, negativistik, penurunan konsentrasi, takut yang tidak jelas penyebabnya, kelelahan yang semakin meningkat, tidak mampu melakukan pekerjaan yang sederhana, gangguan pada sistem meningkat, perasaan takut yang semakin meningkat (Priyoto, 2014).

4. Indikator Stres Kerja

Cooper dan Straw (dalam Handoko, 2008) mengasumsikan gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini:

- a. Fisik, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi..
- b. Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hatimu dah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental.
- c. Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
- d. Interpersonal, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

Berdasarkan pengertian stres kerja perawat yaitu kondisi yang dirasa tidak menyenangkan dari interaksi perawat dengan pekerjaannya baik dari aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku di tempat kerja yang salah satunya disebabkan oleh adanya pekerjaan yang *overload* atau adanya beban kerja yang tinggi.

B. Persepsi Perawat tentang Beban Kerja

1. Persepsi

a. Pengertian

Membahas istilah persepsi akan dijumpai banyak batasan atau definisi tentang persepsi yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain oleh Rahmat (2011) mengemukakan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi setiap individu dapat sangat berbeda walaupun yang diamati benar-benar sama.

Irwanto (2008) persepsi adalah penafsiran suatu obyek, peristiwa atau informasi yang dilandasi oleh pengalaman hidup seseorang yang melakukan penafsiran itu. Dengan demikian dapat dikatakan juga bahwa persepsi adalah hasil pikiran seseorang dari situasi tertentu.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi (Walgito, 2007).

Stimulus yang diindra kemudian oleh individu diorganisasikan dan diinterpretasikan sehingga individu menyadari mengerti tentang apa yang diindra itu, dan proses ini disebut persepsi. Persepsi merupakan proses yang *integrated* dalam diri individu terhadap stimulus yang diterimanya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diinderanya sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respons yang *integrated* dalam diri individu (Walgito, 2007)

Walgito juga menyebutkan bahwa persepsi stimulus dapat datang dari luar, tetapi juga dapat datang dari dalam individu sendiri. Namun demikian sebagian besar stimulus datang dari luar individu yang

bersangkutan. Sekalipun persepsi dapat melalui bermacam-macam alat indera tetapi sebagian besar persepsi melalui indera penglihatan.

b. Faktor-faktor persepsi

Stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persepsi yaitu (Walgito < 2007):

1) Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi tetapi juga dapat datang dari dalam individu yang bersangkutan yang langsung mengenai saraf yang penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian besar stimulus datang dari luar individu.

2) Alat indera, syaraf, dan pusat susunan saraf

Reseptor atau alat indera merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga harus ada saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan saraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

3) Perhatian

Usaha untuk menyadari atau mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Menurut Irwanto faktor persepsi meliputi (Irwanto, dkk, 2008):

1) Perhatian yang selektif

Dalam kehidupan manusia setiap saat akan menerima banyak sekali rangsang, namun demikian tidak semua rangsang tersebut akan ditanggapi. Oleh karena itu individu akan memusatkan perhatiannya pada rangsang-rangsang tertentu saja.

2) Ciri-ciri rangsang

Rangsang yang bergerak diantara rangsang diam akan lebih menarik perhatian, demikian juga rangsang yang lebih besar, yang lebih kontras dan sebagainya.

3) Nilai-nilai dan kebutuhan individu

Seseorang memiliki keinginan dan cita rasa yang berbeda-beda sesuai dengan latar belakangnya.

4) Pengalaman terdahulu

Pengalaman-pengalaman terdahulu sangat mempengaruhi bagaimana seseorang mempersepsikan dunianya.

2. Beban kerja

a. Pengertian

Moekijat (2009) mendefinisikan beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan (Marquis dan Huston, 2010).

Caplan & Sadock (2006) menjelaskan beban kerja sebagai sumber ketidakpuasan disebabkan oleh kelebihan beban kerja secara kualitatif dan kuantitatif. Kelebihan beban kerja secara kuantitatif meliputi:

- a. Harus melakukan observasi penderita secara ketat selama jam kerja.

- b. Terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan demi kesehatan dan keselamatan penderita.
- c. Beragam jenis pekerjaan yang dilakukan demi kesehatan dan keselamatan penderita.
- d. Kontak langsung perawat klien secara terus menerus selama 24 jam.
- e. Kurangnya tenaga perawat dibanding jumlah penderita.

Beban kerja secara kualitatif mencakup:

- a. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki tidak mampu mengimbangi sulitnya pekerjaan.
 - b. Tuntutan keluarga untuk kesehatan dan keselamatan penderita.
 - c. Harapan pimpinan rumah sakit terhadap pelayanan yang berkualitas.
 - d. Setiap saat dihadapkan pada pengambilan keputusan yang tepat.
 - e. Tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan asuhan keperawatan klien di ruangan.
 - f. Menghadapi pasien yang karakteristik tidak berdaya, koma, kondisi terminal.
 - g. Setiap saat melaksanakan tugas delegasi dari dokter
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja

Untuk memperkirakan beban kerja keperawatan pada sebuah unit pasien tertentu, manajer harus mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja diantaranya (Caplan & Sadock, 2006):

- a. Berapa banyak pasien yang dimasukkan ke unit perhari, bulan atau tahun.
- b. Kondisi pasien di unit tersebut.
- c. Rata-rata pasien menginap.
- d. Tindakan perawatan langsung dan tidak langsung yang akan dibutuhkan oleh masing-masing pasien.
- e. Frekuensi masing-masing tindakan keperawatan yang harus dilakukan.

- f. Rata-rata waktu yang diperlukan untuk pelaksanaan masing-masing tindakan perawatan langsung dan tak langsung.

4. Prosedur Penghitungan Beban Kerja

Asri (2006), menyebutkan bahwa secara terperinci prosedur perhitungan beban kerja tenaga dokter dan perawat dapat dibagi seperti langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan peralatan yang dipakai dalam perhitungan beban kerja. Alat utama yang dipakai adalah :
 - 1) Stop watch yaitu alat mengukur waktu
 - 2) Alat tulis yang digunakan untuk membuat catatan yang akan berguna dalam pengukuran
- b. Menetapkan metode kerja yang akan digunakan dalam perhitungan beban kerja terutama menetapkan metode standar seperti menyiapkan susunan tempat kerja yang akan diteliti, peralatan dan lain-lain.
- c. Memilih pekerja yang tepat, berpengalaman dan terlatih dalam bidangnya atau disebut sebagai pekerja normal.
- d. Menyiapkan perlengkapan peralatan sehingga pengukuran tidak akan berhenti di tengah jalan
- e. Memperhatikan dan mencatat actual time (waktu nyata) setiap pekerjaan.
- f. Menghitung waktu normal.
- g. Menetapkan waktu cadangan (allowance).
- h. Menetapkan waktu standar

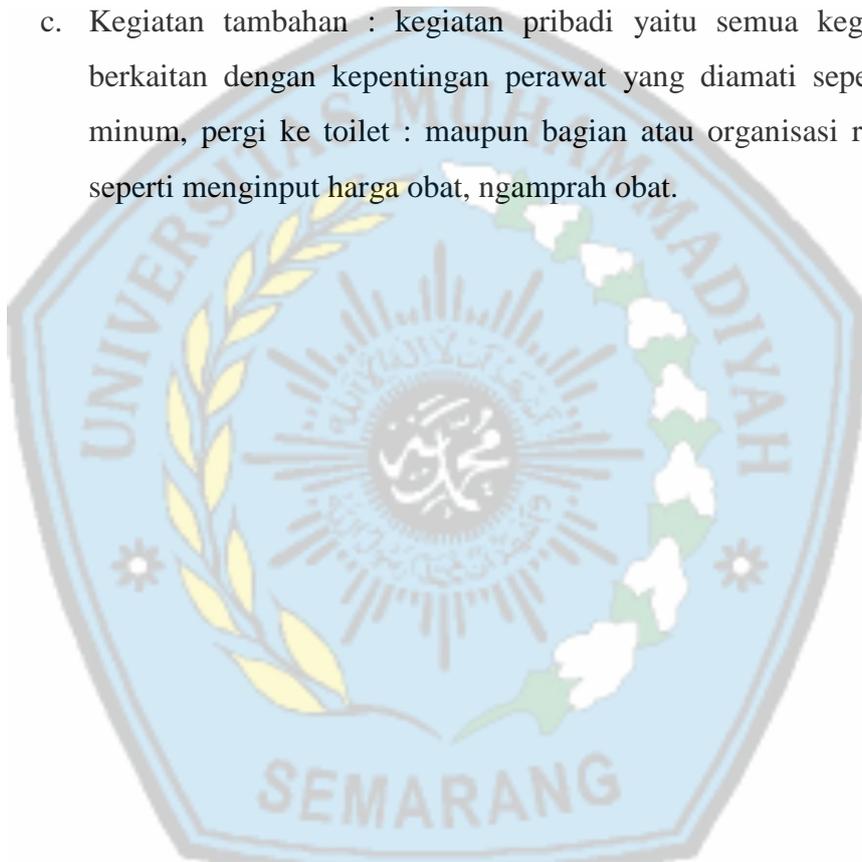
5. Standar Beban Kerja Perawat

Beban kerja perawat adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan (Marquis dan Huston, 2010). Pendekatan Penghitungan Beban Kerja Berdasarkan Formula Ilyas (2008):

- a. Kegiatan langsung : semua kegiatan yang mungkin dilaksanakan oleh seorang perawat terhadap pasien, misalnya menerima pasien, anamnesa pasien, mengukur tanda vital, menolong BAB/BAK,

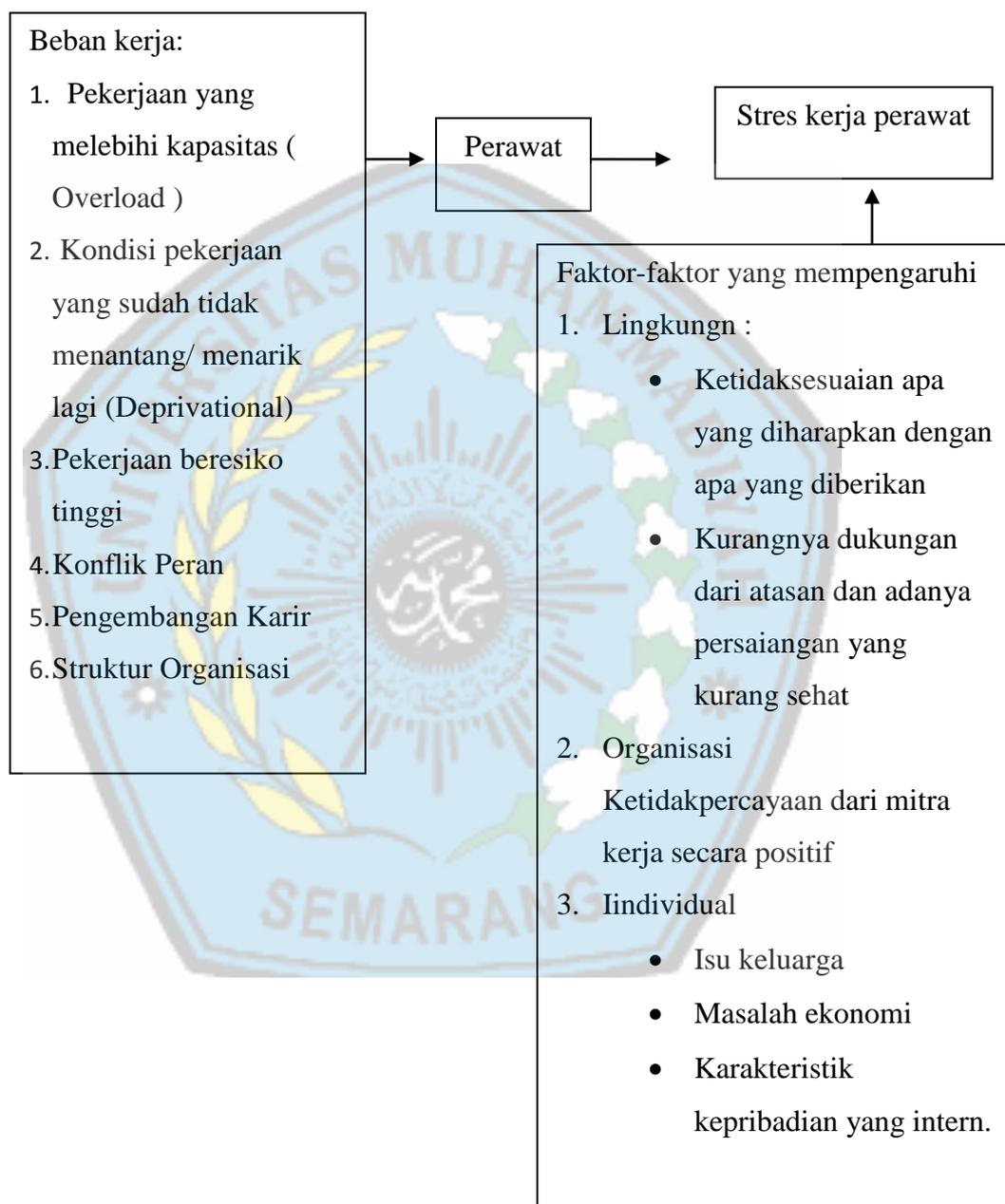
merawat luka, mengganti balutan, mengangkat jahitan, kompres, memberi suntikan/obat/imunisasi, penyuluhan kesehatan.

- b. Kegiatan tidak langsung : setiap kegiatan yang dilakukan oleh perawat yang berkaitan dengan fungsinya, tetapi tidak berkaitan langsung dengan pasien, seperti : menulis rekam medik, mencari kartu rekam medis pasien, meng up-date data rekam medis, dokumentasi asuhan keperawatan.
- c. Kegiatan tambahan : kegiatan pribadi yaitu semua kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan perawat yang diamati seperti makan, minum, pergi ke toilet : maupun bagian atau organisasi rumah sakit seperti menginput harga obat, ngamprah obat.



C. Kerangka Teori

Berdasarkan teori-teori dari tinjauan pusaka di atas maka dapat dibuat kerangka teori sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Teori

Sumber: Jacinta F, (2008)

