

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan paling besar dalam meningkatkan mutu kesehatan masyarakat Indonesia (Nurchayani, 2016). Keperawatan merupakan salah satu bidang terpenting dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kedudukan tenaga perawat sangat penting di dalam rumah sakit karena sebagai tenaga medis yang harus selalu siaga memantau dan mengontrol kesehatan pasien (Setiyana, 2013).

Menurut Martyastuti, Isrofah & Janah (2014) mendefinisikan perawat sebagai seseorang yang telah usai menempuh jenjang pendidikan khusus perawat serta mempunyai keahlian dan kewenangan untuk memberikan perawatan dan pelayanan kesehatan kepada pasien, sesuai dengan bidang pendidikan yang telah ditempuh. Ditambahkan oleh Sari & Riyani (Mariana, dkk., 2021) Sebagai pemberi pelayanan kesehatan, perawat menghabiskan waktu lebih banyak dengan pasien dan harus memberikan pelayanan berkualitas tinggi secara cepat, akurat dan hati-hati dalam segala situasi.

Profesi perawat tergolong pekerjaan yang berat. Karena berhubungan dengan kesehatan dan kelangsungan hidup pasien. Keadaan seperti inilah yang bisa menyebabkan timbulnya perasaan tertekan pada perawat, yang kemudian dapat memicu stres (Mamonto, dkk., 2013). Stres kerja dapat terjadi pada seluruh profesi, termasuk pada perawat. Keberadaan perawat yang menempati kedudukan penting dalam pelayanan kesehatan pasien di rumah sakit, menjadikan mereka untuk selalu

bersikap lembut, hangat, ramah, dan sopan kepada seluruh pasiennya. Profesi perawat juga tergolong ke dalam pekerjaan sosial yang menuntut interaksi secara langsung dengan orang lain, termasuk pasien, keluarga pasien, atasan, dan rekan kerja. Selain itu, perawat dituntut untuk memiliki keterampilan, kesabaran, dan mampu melakukan komunikasi dengan baik serta mampu bekerja secara profesional ketika menghadapi situasi sulit atau masalah yang menyangkut pasien, keluarga pasien, atasan dan rekan kerja. Namun, pada kenyataannya banyak ditemukan fenomena perawat dengan sikap yang ketus, kurang ramah, tidak sabar kepada pasien dan keluarga pasien. Kondisi seperti ini berlawanan dengan sikap dan kewajiban seorang perawat yang seharusnya. Tuntutan- tuntutan pekerjaan seperti ini dapat menjadi *stressor* apabila perawat tidak mampu mengatasi dengan baik (Setiyana, 2013).

Penelitian yang dilakukan The National Institute Occupational Safety and Health (NIOSH) menunjukkan bahwa profesi yang berhubungan dengan kesehatan mempunyai resiko tinggi mengalami stres kerja. Salah satunya pada bidang keperawatan. (Pratama, Fitriani, & Harahap, 2020). Tanda-tanda seorang perawat yang mengalami stres kerja meliputi kelelahan fisik seperti merasa pusing, merasa letih, lesu, mudah marah, dan mudah mengantuk karena kurang istirahat. Kondisi ini menyebabkan pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien tidak bisa maksimal, timbulnya sikap yang kurang ramah, dll. Stres kerja kebanyakan timbul sebagai wujud dari reaksi emosional dan fisik atas tuntutan pekerjaan baik secara internal maupun eksternal di rumah sakit. Stres kerja merupakan perasaan tertekan

atau kondisi yang menekan yang dirasakan oleh perawat selama menjalankan pekerjaan di rumah sakit (Cahyani, Kustriyani & Mariyati, 2019).

Menurut Sopiha (Sunarti, dkk., 2021) Stres kerja pada perawat terjadi karena permasalahan dalam pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit. Stres adalah sebuah respon alamiah individu terhadap situasi yang dianggap menekan atau mengancam kesehatan individu. Dalam psikologi, stres kerja di definisikan sebagai kondisi menekan yang menyebabkan ketidakselarasan antara fisik dan mental yang berpengaruh pada emosi, proses berpikir, dan kondisi individu.

Stres kerja pada perawat dapat berdampak terhadap kinerja dan produktivitas pelayanannya pada pasien. Stres yang berkepanjangan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental pada perawat (Siswadi, dkk., 2021). Menurut Gelsema, Clegg, & Sadovich (Siswadi, dkk., 2021) stres kerja disebabkan oleh beberapa hal seperti gaya kepemimpinan, kepuasan kerja yang rendah, pengalaman kerja yang kurang, dan dukungan sosial yang rendah.

Lebih lanjut Marliani (Asih, dkk., 2018) menyebutkan faktor-faktor penyebab stres kerja dibagi menjadi dua yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor pribadi. Faktor lingkungan kerja meliputi faktor lingkungan dan faktor pengelolaan perusahaan. Sedangkan faktor pribadi meliputi dukungan sosial, peran dalam pengambilan keputusan dalam perusahaan, kondisi lingkungan kerja, manajemen atau gaya kepemimpinan, jenis kepribadian individu dan pengalaman pribadi individu.

Berdasarkan hasil survei kuisisioner awal yang disebarkan peneliti kepada 30 perawat pada tanggal 3 September 2023 di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus untuk

mengetahui keadaan yang dialami perawat, didasarkan pada faktor penyebab stres kerja meliputi faktor lingkungan dan faktor pribadi. Dari hasil data survei menunjukkan bahwa 83,3% atau sebanyak 25 perawat pernah merasakan stres dalam bekerja. Stres kerja yang dirasakan umumnya disebabkan karena rasa tertekan ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaannya. Selengkapnya, faktor yang menyebabkan stres kerja pada perawat meliputi dukungan sosial, kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, kondisi lingkungan kerja, gaya kepemimpinan atasan, tipe kepribadian individu (ektrovert/ introvert), dan permasalahan pribadi. Dari faktor-faktor tersebut yang paling berdampak terhadap stres kerja perawat yaitu dukungan sosial dengan hasil survei sebesar 66,7% atau sebanyak 20 perawat menyatakan setuju, perawat menyatakan bahwa peran dukungan dari orang sekitar seperti dari rekan kerja, keluarga, teman atau kerabat berpengaruh terhadap stres kerja yang dirasakan. Sebesar 80% atau sebanyak 24 perawat menyatakan setuju bahwa gaya kepemimpinan juga menjadi faktor penyebab stres kerja yang dialami, utamanya gaya kepemimpinan yang cenderung sewenang-wenang.

Untuk penelitian awal, penulis juga melakukan wawancara dengan subjek perawat berinisial DR perempuan berusia 33 Tahun pada tanggal 3 September 2023 terkait dengan stres kerja yang sering dialami. Subjek merasa bahwa tekanan yang dirasakan sering terjadi ketika sedang menghadapi kesulitan misalnya ketika menghadapi pasien yang terlalu banyak komplain, alat-alat medis terkendala, dan tuntutan-tuntutan dari kepala ruang. Sehingga timbul sikap tidak sabar, kurang ramah, suasana hati buruk ketika melayani pasien. Faktor lain yang dapat membuat

subjek mengalami stres diantaranya adalah konflik atau permasalahan pribadi yang terbawa ketika subjek bekerja, gaya pemimpin dan rekan kerja. Subjek menjelaskan bahwa kepala ruangnya pernah menuntut untuk menyelesaikan tugas yang diberikan meskipun terjadi kendala pada alat medis yang digunakannya. Subjek melakukan coping berupa sharing dengan teman atau suami dan mengambil waktu sejenak untuk beristirahat. Menurut subjek coping yang dilakukan efektif untuk menurunkan stres yang dirasakan. Subjek merasa bahwa dukungan sosial menjadi faktor yang penting dalam mempengaruhi stres.

Wawancara juga dilakukan kepada subjek dengan inisial SW Laki-laki berusia 25 Tahun pada tanggal 3 September 2023. Subjek menjelaskan bahwa ia sering mengalami stres dalam bekerja. Stres yang dialami terjadi karena tekanan-tekanan dalam pekerjaannya. Ketika awal bekerja subjek sering mengalami kesulitan dalam menjalankan pekerjaan namun takut untuk mengatakan kepada kepala ruang, karena kepala ruangnya selalu menuntut subjek untuk menjalankan tugas dengan baik dan sempurna tanpa memikirkan kemampuan atau kesanggupan subjek. Kepala ruang juga tidak memberikan kesempatan untuk ikut andil dalam pengambilan keputusan terkait diri subjek. Terlihat ketika subjek diikutsertakan dalam sebuah program pelatihan, namun kepala ruang tidak meminta izin kepada subjek dan subjek tidak diberi tahu mulanya. Akibatnya subjek sering merasa cemas berlebihan ketiga gagal, kelelahan fisik dalam bekerja seperti nyeri pada leher, kaki dan pusing, dan yang paling efektif membantu menyelesaikan kesulitan tersebut adalah rekan kerja. Menurutnya bantuan dari orang terdekat khususnya rekan kerja mampu membantu meredakan stres yang dialami ketika bekerja. Dukungan yang

biasanya subjek dapatkan berupa bantuan pekerjaan dan motivasi. Subjek juga menyebutkan beberapa penyebab stres yang dialami ketika bekerja, diantaranya dukungan sosial dari rekan kerja, tipe kepribadiannya yang introvert sehingga menjadi penghambat komunikasi, dan tipe kepemimpinan kepala ruang yang terlalu menuntut. Meskipun demikian, subjek tetap berusaha mencari jalan keluar ketika mengalami stres. Subjek berusaha untuk memperbaiki komunikasi supaya terjalin baik dengan rekan-rekan kerja untuk membangun team work yang solid serta menjalankan tugas sesuai tupoksi agar kesulitan yang dialami dapat teratasi.

Wawancara dengan subjek NV perempuan berusia 25 tahun dilakukan peneliti pada tanggal 7 November 2023. Ketika bekerja subjek dengan jujur bercerita bahwa dirinya pernah merasa sangat tertekan dan kesulitan dalam menjalankan pekerjaan. Hal demikian dirasakan subjek karena merasa jenuh dan kelelahan ketika berjaga shift malam. Subjek merasa tidak bisa optimal bekerja ketika malam hari karena bukan waktu yang produktif. Ketika malam hari, subjek sering merasa mengantuk, jenuh, bosan akibatnya pelayanan yang diberikan kepada pasien pada malam hari kurang optimal karena subjek tidak konsen. Subjek juga menjelaskan apabila tidak satu shift bersama dengan teman dekatnya juga mempengaruhi tekanan yang dirasakan, bekerja menjadi lebih lama, membosankan dan membuatnya menjadi malas. Selain itu, subjek merasa bahwa tekanan yang dirasakan muncul apabila kepala ruang bagiannya melakukan perubahan jadwal shift secara tiba-tiba, sehingga tidak konsisten. Akibatnya subjek menjadi kurang siap dan kurang berkonsentrasi dalam bekerja. Hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga timbul sikap tidak sabaran,

kurang ramah, bermalasan dll. Ketika banyak pikiran dan stres, subjek tidak fokus dalam merawat dan melayani pasien. Biasanya untuk mengatasi stres yang dialami subjek memilih untuk sharing dan selalu bercerita kepada rekan kerjanya yang juga merupakan teman dekat subjek. Menurutnya dengan bercerita kepada seseorang mampu meredakan rasa stres yang dialaminya.

Robbins & Judge (Putra & Susilawati, 2018) Taraf stres yang terjadi pada seseorang terdiri dari beberapa tingkatan. Tingkatan stres seorang pekerja dapat berpengaruh terhadap keberhasilan kinerjanya. Apabila tingkatan stres masih tergolong rendah atau sedang maka tidak akan terlalu mengganggu keberhasilan kinerja seseorang, namun apabila tingkat stres tinggi maka akan mengganggu kinerja seseorang menjadi tidak maksimal. Taraf stres pada tenaga kesehatan utamanya perawat di Rumah Sakit penting untuk dikaji lebih lanjut, karena jika seorang perawat memiliki tingkat stres pada taraf yang tinggi maka akan berpengaruh pada pelayanan yang diberikan kepada pasien serta tercapainya tujuan rumah sakit.

Pada sebuah perusahaan atau instansi, kepemimpinan menjadi faktor penentu keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan. Pemimpin adalah seorang yang memiliki kemampuan untuk menata dan mengatur karyawan atau pekerjanya untuk berpartisipasi dalam menjalankan pekerjaan sebagai upaya mencapai tujuan perusahaan (Rahmi, 2014). Kepemimpinan yang dijalankan oleh pemimpin mempunyai sifat yang beragam. Hal ini disebut dengan gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan atasan dianggap sebagai cara atasan untuk memberikan pengaruh dan arahan pada pekerjanya (Yulia & Mukzam, 2017).

Menurut Jamaludin (2021), cara atasan dalam memimpin pekerjanya memiliki peran dan kapasitas yang besar untuk mewujudkan hubungan kerja yang positif, dengan terwujudnya hubungan yang positif antara atasan dan pekerja berdampak pada kinerja dan produktifitas pekerja dalam menjalankan pekerjaannya. Gaya kepemimpinan yang terlalu terpusat pada sasaran atau tujuan dapat mempengaruhi tingkat stres pada pekerja menjadi semakin tinggi. Pernyataan tersebut dikukuhkan oleh Kontesa (2014) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan atasan atau pemimpin menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya stres kerja pada pekerja. Robbins dan Judge (Musa, 2023) menegaskan stres kerja akibat gaya kepemimpinan tergantung dari tanggapan atau respon pekerja dalam mempresepsikan gaya kepemimpinan atasannya.

Menurut teori Herzberg (Prayatna & Subudi, 2016), *two factor theory* yang menghubungkan konsep gaya kepemimpinan dengan stres kerja menyatakan bahwa sifat pekerjaan dibagi menjadi dua, yang pertama instrinsik yaitu terkait tugas, kesempatan berprestasi, *achivement*, dan promosi. Sedangkan yang kedua ekstrinsik terkait upah, supervisi, dukungan sosial mencakup ikatan pribadi antar pekerja, jabatan serta kondisi kerja. Apabila dari kedua faktor atau sifat tersebut tidak tercukupi secara seimbang maka akan menimbulkan kesenjangan antara pekerja dengan perusahaannya, yang salah satunya berakibat terhadap stres kerja karyawan.

Dukungan sosial termasuk faktor eksternal atau dari luar diri individu (Putra & Susilawati, 2018). Perawat dengan dukungan sosial yang rendah cenderung mengalami perasaan yang kurang tentram karena hubungan yang terjalin dengan

orang disekitarnya kurang harmonis. Dukungan sosial paling dekat yang bisa didapatkan perawat yaitu dari rekan kerja karena mereka berasal dari lingkungan kerja yang sama. Ketika di dalam pekerjaannya, seorang perawat mengalami kesulitan, kejenuhan atau kebosanan mereka akan mencari bantuan paling dekat yaitu dari orang-orang yang berada di lingkungan pekerjaannya (Sari, Ahsan & Supriati, 2017).

Menurut Ayu & Adnyani (Cahyani & Frianto, 2019) dukungan Sosial mengacu pada rasa peduli, harga diri, rasa nyaman, serta semua bentuk pertolongan lainnya yang diterima oleh individu. Menurut Lambert dkk. (2016) menyatakan bahwa dengan memberikan dukungan sosial seperti membantu ketika mengalami kesulitan, mendukung, memberikan feedback dan memotivasi pekerja merupakan hal yang penting karena berpengaruh pada pekerja. Dukungan sosial mampu memberikan inovasi, yang berdampak pada cepatnya mendapat solusi ketika seorang pekerja mengalami kesulitan, sehingga kinerja menjadi optimal.

Sedangkan menurut Lazarus (Musyaddat, dkk., 2017) dukungan sosial adalah suatu tanggung rasa, antar individu dalam upaya memberikan dukungan seperti saling menolong, dukungan melalui informasi maupun dukungan secara sentimental. Kemudian sumber dukungan sosial dapat berasal dari lingkungan keluarga seperti orang tua, suami atau anak dan lingkungan kerja seperti rekan kerja atau atasan. Dukungan sosial yang berasal dari keluarga bisa berbentuk dukungan secara emosional yang berupa ucapan-ucapan positif yang mengandung apresiasi dan dukungan informasi yang berupa saran solusi dari permasalahan yang menyebabkan seseorang merasa stres. Adapun untuk dukungan sosial yang berasal

dari rekan kerja bisa berbentuk ikatan persahabatan yang harmonis, saling membantu dan membangun kerja sama yang membangkitkan rasa senang.

Dukungan sosial juga diartikan sebagai rasa aman, dorongan, informasi yang diterima oleh seorang pekerja secara langsung maupun tidak langsung dari seseorang atau sebuah kelompok. Dukungan sosial memiliki beberapa wujud, bisa berupa dukungan emosi, dukungan penilaian dan dukungan informasi. (Rahmadia, Sarianti & Fitria, 2019). Menurut Juan & Fisher (Riyadi & Sarsono, 2019) dukungan sosial tergolong aspek yang dapat mempengaruhi tingkat tekanan dan penyebab stres kerja. Berdasarkan hasil studi menerangkan bahwa dukungan berpengaruh tiga kali lipat dalam mengurangi tingkat stres.

House (Yulia, 2017) menyatakan dukungan sosial yang sedikit didapatkan oleh seorang perawat dapat menyebabkan kenyamanan kerja terganggu. Apabila seorang perawat mampu menjalin hubungan sosial secara baik maka mudah untuk mereka mendapatkan dukungan sosial. Dukungan sosial yang diperoleh dapat menjadi peredam stres kerja yang sedang dialami. Hal ini terjadi karena dengan adanya dukungan sosial yang tinggi seorang pekerja lebih mampu mengendalikan *stressor* yang muncul melalui coping dorongan orang sekitar, sehingga berdampak positif pada perawat. Sedangkan apabila dukungan sosial yang dimiliki seorang perawat tergolong rendah maka perawat tersebut cenderung kesulitan dalam mengendalikan *stressor* yang muncul.

Menurut Asih (Tampubolon, dkk., 2022) dukungan sosial umumnya dibutuhkan ketika seorang perawat menghadapi suatu rintangan atau hambatan dalam pekerjaan. Dukungan sosial menjadikan seseorang merasa lebih tenang

ketika sedang menghadapi rintangan dalam pekerjaan dan efektif membantu mengurangi stres serta perasaan negatif pada perawat.

Hasil penelitian sebelumnya untuk melihat hubungan antara gaya kepemimpinan dengan stres kerja dilakukan oleh Cahyani, Kustriyani & Mariyati (2019). Dalam penelitiannya tersebut membahas hubungan antara gaya kepemimpinan dengan stres kerja pada perawat di ruang rawat inap RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan dengan stres kerja perawat di RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Hubungan signifikansi menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan mempunyai hubungan yang signifikan dengan stres kerja perawat. Artinya semakin tinggi gaya kepemimpinan demokratis yang diterapkan, akan semakin rendah stres kerja perawat.

Penelitian terdahulu yang menyatakan adanya hubungan dukungan sosial dengan stres kerja dilakukan oleh Akib, Sunarjo & Kaimuddin (2022) yang membahas dukungan sosial terhadap stres kerja pada pegawai Kejaksaan Negeri Konawe dan seberapa besar sumbangan efektif peran dukungan sosial terhadap stres kerja. Studi ini menyatakan bahwa dukungan sosial memiliki korelasi yang sangat signifikan terhadap stres kerja. Diperkuat dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Surya & Guspa (2021) penelitiannya juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara dukungan sosial dan stres kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji lebih jauh dengan judul “Hubungan antara Gaya Kepemimpinan

dan Dukungan Sosial dengan Stres Kerja pada Perawat Rumah Sakit Islam Sunan Kudus”.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris hubungan antara gaya kepemimpinan dan dukungan sosial dengan stres kerja pada perawat rumah sakit islam sunan kudus.

C. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis kepada berbagai pihak. Adapun manfaat yang diharapkan ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu psikologi terutama dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi berkaitan dengan hubungan antara gaya kepemimpinan dan dukungan sosial terhadap perawat pada rumah sakit Islam Sunan Kudus.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi subjek (perawat)

Diharapkan hasil penelitian ini menjadikan perawat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara gaya kepemimpinan dan dukungan sosial dengan stres kerja pada perawat.

b. Bagi pihak rumah sakit

Hasil penelitian ini menjadi masukan bagi pihak rumah sakit guna mendapatkan informasi dan wawasan tentang bagaimana membantu

perawat untuk mengatasi stres kerja, memperkuat upaya rumah sakit untuk mempromosikan kesejahteraan mental, dan mengatasi masalah kesejahteraan mental pada perawat.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini mampu menyediakan data dan hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai dasar dan referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang sama.

