

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam menjalankan profesinya perawat rawan sekali stres, perawat di Unit Rawat Inap di Rumah sakit dituntut untuk memiliki kemampuan dan keterampilan dalam upaya membantu pasien mengatasi masalahnya. Tuntutan tersebut dapat menyebabkan terjadinya stres. Keperawatan di Indonesia pada saat ini masih dalam suatu proses profesionalisasi, yaitu terjadinya suatu perubahan dan perkembangan karakteristik sesuai tuntutan secara global dan lokal. Untuk mewujudkannya maka perawat harus mampu memberikan asuhan keperawatan secara profesional kepada klien dalam hal ini adalah pasien. Salah satu bukti asuhan keperawatan yang profesional tercermin dalam pendokumentasian proses keperawatan dimana profesionalisme perawat identik dengan beban kerja perawat. Proses asuhan keperawatan dimulai dari Pengkajian diagnosa keperawatan, Perencanaan tindakan, Evaluasi, Catatan asuhan keperawatan (Nursalam, 2003) dan(Nurjannah, 2005).

Rumah sakit didirikan dan diselenggarakan dengan tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan kesehatan, tindakan medis dan diagnostik serta upaya rehabilitasi medis untuk memenuhi kebutuhan pasien, oleh karena itu kesembuhan pasien yang dirawat merupakan salah satu tujuan

perawatan pasien di rumah sakit. Dalam rangka menunjang kesembuhan pasien peranan dari perawat sangat menentukan sekali dalam memberikan perawatan kepada pasien, disamping peranan dari petugas medis lainnya seperti dokter (Depkes RI, 2000).

Standar asuhan keperawatan sebagai pedoman bagi perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien dengan harapan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien dengan tahapan-tahapan asuhan keperawatan yaitu: Proses asuhan keperawatan dimulai dari Pengkajian diagnosa keperawatan, Perencanaan tindakan, Evaluasi, Catatan asuhan keperawatan. Menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja yang berlebihan secara konsisten meningkatkan terjadinya ketegangan kerja dan mengurangi kepuasan kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan kemungkinan turnover (Davidson et al., 1997; Tai et al., 1998; Hemingway & Smith, 1999; Strachota et al., 2003 dalam Hayes, et al., 2006)

Definisi Keperawatan itu sendiri adalah ilmu yang berkenaan dengan masalah-masalah fisik, psikologis, sosiologis, budaya dan spiritual dari individu (Doenges, 2002). Proses keperawatan merupakan suatu kerangka yang memungkinkan keperawatan untuk melakukan

kegiatan mengidentifikasi keunikannya terhadap masyarakat. Proses keperawatan memudahkan identifikasi respon manusia terhadap masalah kesehatan. Respon manusia ini memperlihatkan perubahan kesehatan, kesejahteraan, dan gaya hidup. Proses keperawatan juga diartikan sebagai suatu metode bagi perawat untuk memberikan asuhan keperawatan kepada klien (Nurjannah, 2005).

Selain itu definisi beban kerja yang mana suatu unit organisasi atau pemegang jabatan yang menyelesaikan kegiatan dalam jangka waktu tertentu juga akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Endang Hendrayanti, 2003). Organisasi yang berhasil merupakan organisasi yang memiliki visi dan misi yang jelas serta terukur. Artinya bahwa visi dan misi tidak akan bermakna ketika tidak teraktualisasikan dalam kinerja organisasi dalam kerangka menciptakan good governance. Kinerja yang akan dicapai oleh suatu organisasi pada dasarnya adalah prestasi para anggota organisasi itu sendiri, dari tingkat atas sampai pada tingkat bawah. Visi dan Misi itu sendiri dengan kinerja organisasi yang baik mampu mewujudkan dan mencerminkan komitmen organisasi. Untuk menghindari terjadinya stress kerja pada karyawan karena beban kerja yang terlalu tinggi menurut Tuten dan Neidermeyer (2004) dalam Ma et al., (2012). Kinerja perusahaan akan ditentukan kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan Anwar Prabu Mangkunegara (2001), bahwa

kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Beban kerja berlebih/terlalu sedikit secara kualitatif yang timbul jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja. Beban kerja bisa berupa persepsi individu (intrinsik), tetapi bisa juga berupa akibat dari kekurangan yang nyata (ekstrinsik).

Yang menimbulkan kelelahan dan stres dan mempengaruhi turnover adalah beban kerja yang berlebih secara kuantitatif dan kualitatif (McCarthy, Turrell, Cronin, 2002). Kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan. Sedangkan rasa monoton dan kebosanan salah satunya disebabkan oleh beban kerja yang terlalu sedikit. Rasa monoton dalam rutinitas kerja sehari-hari karena pekerjaan yang sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan yang secara potensial membahayakan pekerja (Manuaba, 2000 dalam Prihatini, 2007). Sebuah organisasi yang pengelolaan tenaganya tidak direncanakan dengan baik dapat menyebabkan keluhan yang subjektif, beban kerja semakin berat, tidak efektif dan tidak efisien yang memungkinkan ketidakpuasan bekerja yang pada akhirnya mengakibatkan terjadinya penurunan kinerja

dan menyebabkan produktivitas serta mutu pelayanan yang merosot (Gillies, 1989).

Sebagai seorang pemimpin dalam suatu organisasi, mengelola stres lebih bersifat pemahaman akan penyebab stres orang lain dan mengambil tindakan untuk menguranginya dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas proses komunikasi dua arah di antara pimpinan dan pegawai adalah penting untuk mengidentifikasi penyebab stres yang potensial dan pemecahannya. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerjanya, sehingga manajemen perlu meningkatkan mutu lingkungan organisasional bagi pegawainya. Dengan menurunnya stres yang dialami pegawai tentu akan meningkatkan kesehatan dalam tubuh organisasi.

Seorang perawat jika mengalami stres maka dampak buruk yang ditimbulkan ialah dapat mengganggu interaksinya, baik itu dengan rekan kerja, dokter maupun pasien. (Elder et al., 2019). Efektivitas kerja dapat pula menjadi terganggu, karena pada umumnya apabila seseorang mengalami stres, maka akan terjadi gangguan baik itu pada psikologisnya maupun keadaan fisiologisnya (Arnold, 2006). Jurnal Maksipreneur, Vol.IV, No. 2, Juni 2015 apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Segala macam bentuk stres pada dasarnya

disebabkan oleh kurang mengertian manusia akan keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres (Luthan, 2006).

Rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan yang bermutu dan paripurna, mengutamakan keselamatan pasien memerlukan kinerja perawat yang baik, karena mutu merupakan proses yang sesuai standar. Dalam hal ini dengan akreditasi rumah sakit juga merupakan standar yang harus dipatuhi oleh rumah sakit untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kepatuhan terhadap standar. Kinerja perawat dikatakan baik bila seorang perawat dapat melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada.

Data dari medical record RSUKumala Siwi Kudus 2018 BOR mencapai 75,65%. Peningkatan BOR sampai mencapai 85,88% pada tahun 2018 dan jumlah kunjungan pasien tercatat 4253 pasien dengan macam-macam kasus seperti Congestive Heart Failure, Hipertensi, Abdominal pain, Gagal ginjal kronik, Demam/Febris, Diare, Vomiting dan Nausea, Bronkhopneumonia, Diabetes Melitus, Demam berdarah/DHF, Fraktur post KLL, dan kasus yang lainnya. RSU Kumala Siwi Kudus merupakan rumah sakit swasta yang memberikan pelayanan pada pasien semaksimal mungkin. Dengan 116 orang jumlah perawat dan

dibagi dalam beberapa Instalasi. Jumlah kunjungan yang cukup banyak akan memerlukan penanganan dan membutuhkan perawatan oleh dokter juga perawat yang ada di rumah sakit.

Dalam 2 tahun terakhir RSUD Kumala Siwi mengalami kunjungan pasien yang banyak sehingga kegiatan kerja pada perawat akan meningkat. Fenomena ini terjadi karena perawat harus melakukan pekerjaan yang cukup padat dalam arti beban kerjanya yang semakin meningkat. Seiring dengan peningkatan beban kerja dan jumlah perawat yang terbatas dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan stres yang menyebabkan kondisi perawat menjadi tidak stabil. Saat perawat dengan kondisi kurang enak badan maka perawat akan memeriksakan ke dokter jaga, bila kondisi kesehatan perawat perlu istirahat maka perawat mendapat ijin dari dokter untuk tidak masuk kerja. Hal ini dipicu oleh perawat yang banyak berobat dikarenakan kondisinya kurang sehat, laporan dari HRD setiap bulannya surat sakit yang masuk sebanyak 5-10 surat sakit sehingga di ruangan rawat inap setiap shift rata-rata kekurangan perawat yang bertugas. Data dari HRD untuk *turn over* karyawan juga sangat tinggi untuk perawat setiap bulan ada yang mengundurkan diri selama tahun 2018 sekitar 20 persen. Menurut Gillies (1989) turnover tahunan keperawatan adalah persentase dari perawat yang

dipekerjakan yang meninggalkan pekerjaan mereka selama waktu satu tahun.

Rumah Sakit Kumala Siwi Kudus sudah terakreditasi KARS dan mendapatkan predikat PARIPURNA versi 2012 sejak Februari tahun 2017 dan sudah verifikasi tahun ke 2, Tahun 2020 akan Re-akreditasi dengan SNARS ed 1. Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu dan pelayanan harus mengacu akreditasi KARS dan mengutamakan keselamatan pasien (*patient safety*) dan menjadikan budaya didalam pelayanan Rumah sakit yang paripurna.

Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan terhadap pasien di rumah sakit harus berstandar dan bermutu, peneliti mendapatkan data dari TKPRS (Tim Keselamatan Pasien Rumah Sakit) melaporkan kejadian yang tidak diharapkan meningkat di tahun 2018. Laporan dari Tim TKPRS ada 27 Kejadian yang tidak diharapkan dalam 3 tahun terakhir terutama yang disebabkan kesalahan oleh petugas. Untuk laporan IKP (Insiden Keselamatan Pasien) sudah ditindak lanjuti dan dilaporkan ke direktur.

**Tabel 1.1Laporan IKP tahun 2016 – 2018**

No	Laporan IKP	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
1	Sentinel	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
2	KTD	10	2	15
3	KPC	15	10	20
4	KNC	13	5	15
5	Jumlah	38	17	50

Berdasarkan tabel laporan IKP di atas KTD, KPC, KNC di tahun 2017 menunjukkan penurunan di bandingkan tahun 2016, dan meningkat di tahun 2018. Peningkatan yang sangat signifikan di tahun 2018 ini harus segera ditindaklanjuti oleh manajemen rumah sakit.

Pada bulan januari tahun 2019 dilaksanakan survey verifikasi tahun ke 2 oleh KARS dan RSUD Kumala Siwi Kudus mendapatkan beberapa rekomendasi untuk ditindaklanjuti terutama laporan Insiden keselamatan pasien ada peningkatan kejadian dari tahun ke tahun dimulai sejak tahun 2016 sampai tahun 2018. Ini merupakan hal yang harus segera ditindaklanjuti karena akan mempengaruhi mutu pelayanan pasien di RSUD Kumala Siwi Kudus, perlu peran serta semua pihak terutama manajemen Rumah Sakit sehingga Insiden keselamatan pasien bisa kembali tidak ada kejadian dan Rumah Sakit bisa memberikan pelayanan paripurna.

Berdasarkan hal ini peneliti memutuskan untuk membuat tesis tentang “ Pengaruh Stres dan Beban Kerja Terhadap Kejadian near Miss/ KNC dan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Kumala Siwi Kudus”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kejadian near miss/KNC di Instalasi Rawat Inap RSUD Kumala Siwi Kudus?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap persepsi near miss/KNC di Instalasi Rawat Inap RSUD Kumala Siwi Kudus?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Kumala Siwi Kudus?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Kumala Siwi Kudus?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisa pengaruh persepsi KNC/Kejadian Nyaris cidera terhadap kinerja perawat instalasi rawat inap
2. Untuk menganalisa pengaruh stres kerja perawat terhadap persepsi KNC
3. Untuk menganalisa pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat
4. Untuk menganalisa pengaruh beban kerja terhadap persepsi KNC/kejadian nyaris cidera
5. Untuk menganalisa pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat instalasi rawat inap

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini berguna untuk :

1. Sebagai bahan masukan yang akan diberikan kepada RSUD Kumala Siwi Kudus tentang pengaruh stres dan beban kerja terhadap persepsi kejadian Near Miss/KNC dan dampaknya terhadap kinerja perawat Instalasi rawat inap.
2. Untuk bisadigunakan sebagai bahan informasi bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh stres dan beban kerja terhadap persepsi kejadian Near Miss/KNC dan kinerja perawat instalasi rawat inap.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan konsep-konsep manajemen sumber daya manusia khususnya dalam pembinaan dan peningkatan kinerja perawat instalasi rawat inap

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Profesi Keperawatan

Untuk memberikan bahan masukan bagi profesi keperawatan dalam menjalankan pelaksanaan keperawatan yang merupakan cerminan dari kualitas pelayanan keperawatan.

## 2. Untuk Institusi Pendidikan

Merupakan bahan yang digunakan untuk menganalisa dan mengembangkan konsep keperawatan yang berhubungan Pengaruh stres dan beban kerja terhadap kejadian Near Miss/KNC dan kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Kumala Siwi Kudus.

## 3. Untuk Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang pengaruh stres dan beban kerja perawat terhadap kejadian Near Miss/KNC dan kinerja di Instalasi Rawat Inap RSUD Kumala Siwi Kudus.

## 4. Untuk Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Pengaruh stres dan beban kerja terhadap kejadian Near Miss/KNC dan kinerja perawat di RSUD Kumala Siwi Kudus.

## 5. Untuk Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk menilai pengaruh stres dan beban kerja terhadap persepsi kejadian Near Miss/KNC dan kinerja perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Kumala Siwi Kudus sehingga bisa memberikan tindak lanjut.