

# **SKRIPSI**

## **FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA PADA PERAWAT DI RSUD LAKIPADADA KABUPATEN TANA TORAJA TAHUN 2023**

**NETHA CHRISTIE DIANY**

**K011191226**



*Skripsi Ini Dijalankan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat*

**DEPARTEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA PADA PERAWAT  
DI RSUD LAKIPADADA KABUPATEN TANA TORAJA  
TAHUN 2023**

**Disusun dan diajukan oleh**

**NETHA CHRISTIE DIANY**

**K011191226**

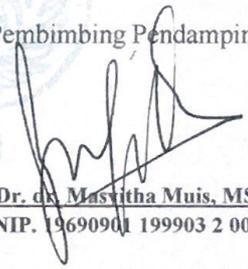
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin  
pada tanggal 3 Maret 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

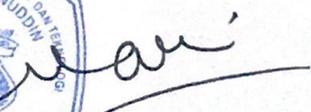
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Prof. Yahya Thamrin, SKM., M.Kes., MOHS., Ph.D  
NIP. 19760218 200212 1 003

  
Dr. dr. Masvitha Muis, MS  
NIP. 19690901 199903 2 002

Ketua Program Studi,

  
Dr. Hasnawati Amqam, SKM., M.Sc  
NIP. 19760418 200501 2 001



## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini telah di pertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Jumat Tanggal 3 Maret 2023.

Ketua : Prof. Yahya Thamrin, SKM., M.Kes., MOHS.,Ph.D. (.....)

Sekretaris : Dr. dr. Masyitha Muis, MS (.....)

Anggota :

1. Prof. Dr. dr. Syamsiar S. Russeng, MS (.....)

2. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes (.....)

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Netha Christie Diany  
Nim : K011191226  
Fakultas : Kesehatan Masyarakat  
No. Hp : 082256292057  
E-mail : nethachristied@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi **“FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA PADA PERAWAT DI RSUD LAKIPADADA KABUPATEN TANA TORAJA TAHUN 2023”** benar bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia di sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini sauya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 3 Maret 2023



Netha Christie Diany

## RINGKASAN

Universitas Hasanuddin  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Netha Christie Diany

**“Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Perawat di RSUD  
Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2023”**

**(xii + 106 halaman + 13 Tabel + 10 Lampiran)**

Stres kerja merupakan keadaan tegang yang menyebabkan ketidakseimbangan antara fisik dan psikis pada pekerja yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan juga kondisi pekerja. *American National Association for Occupational Health* (ANAOH) mengemukakan bahwa dari empat puluh kasus stres kerja pada pekerja, kejadian stres kerja pada perawat berada di urutan paling atas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tana Toraja. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan menggunakan metode *cross sectional study*. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja pada bulan Januari-Februari 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah 179 perawat dengan jumlah sampel 124 perawat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportional random sampling*. Adapun data dianalisis menggunakan SPSS secara univariat dan bivariat dengan melihat nilai *p-value*.

Hasil penelitian menunjukkan responden yang mengalami stres ringan sebanyak 80 responden (64,5%), stres sedang sebanyak 36 responden (29,0%) dan stres berat sebanyak 8 responden (6,5%). Stres kerja memiliki hubungan dengan masa kerja ( $p=0,000$ ), konflik peran ( $p=0,014$ ), beban kerja ( $p=0,006$ ), tuntutan mental ( $p=0,0014$ ) dan dukungan sosial ( $p=0,005$ ), sedangkan umur tidak memiliki hubungan dengan stres kerja ( $p=0,329$ ). Stres kerja memiliki hubungan dengan masa kerja, konflik peran, beban kerja, tuntutan mental, dukungan sosial dan tidak memiliki hubungan dengan umur. Diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk medesain ulang uraian kerja perawat dan bagi perawat diharapkan mampu mengenali ciri-ciri stres sedini mungkin sehingga manajemen stres dapat dilakukan.

**Jumlah Pustaka : 98 (1992-2023)**

**Kata Kunci : Stres Kerja, Perawat, Rumah Sakit**

## SUMMARY

**Hasanuddin University  
Faculty of Public Health  
Occupational Health and Safety**

**Netha Christie Diany**

**“Factors Relating to Work Stress in Nurses at Lakipadada Regional Public Hospital, Tana Toraja in 2023”**

**(xii + 106 Pages + 13 Tables + 10 Attachments)**

Job stress is a state of tension that causes an imbalance between the physical and psychological in workers which can affect emotions, thought processes and also the condition of workers. The American National Association for Occupational Health (ANAOH) suggests that of the forty cases of work stress on workers, the incidence of work stress on nurses is at the top.

This study aims to determine the factors associated with work stress on nurses at Lakipadada Regional Public Hospital, Tana Toraja. The type of research used is analytic observational using cross sectional study method. The research was conducted at Lakipadada Regional Public Hospital, Tana Toraja in January-February 2023. The population in this study is 179 nurses with a total sample of 124 nurses. Samples were taken using proportional random sampling. The data were analyzed using SPSS in a univariate and bivariate way by looking at the *p*-value.

The results showed that 80 respondents (64.5%) experienced low stress, 36 respondents (29.0%) moderate stress and 8 respondents (6.5%) experienced high stress. Work stress had a relationship with work period ( $p=0.000$ ), role conflict ( $p=0.014$ ), workload ( $p=0.006$ ), mental demands ( $p=0.0014$ ) and social support ( $p=0.005$ ), while age has no relationship with work stress ( $p=0.329$ ). Job stress has a relationship with work period, role conflict, workload, mental demands, social support and has no relationship with age. It is hoped that the hospital will redesign the job description of nurses and nurses are expected to be able to recognize the characteristics of stress as early as possible so that stress management can be carried out.

**Number of References : 98 (1992-2023)**

**Keywords : Work Stress, Nurses, Hospital**

## KATA PENGANTAR

Salam sejahtera

Puji syukur patut kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya sehingga penulis masih diberikan kekuatan serta kesehatan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2023” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat Strata Satu (S1) Universitas Hasanuddin.

Skripsi ini tidak luput dari orang-orang istimewa yang selalu mendukung dan menopang penulis dalam doa, maka dari itu izinkan penulis untuk berterima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta Papa **Aser Kamalimbu’** dan Mama **Ery** karena telah membesarkan, mendidik, memberi dukungan dalam bentuk moral maupun materil, kasih sayang, semangat serta doa yang tidak henti-hentinya diberikan kepada penulis. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya juga diberikan kepada Adik **Harun Artha Christovany** yang selalu memberi semangat, menghibur dan mendukung penulis dalam doa.

Pada kesempatan ini juga, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan penulis dukungan, arahan, bimbingan serta turut membantu demi kelancaran penyelesaian skripsi ini :

1. Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja yang telah berpartisipasi sebagai responden dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

2. Dr. Ridwan Mochtar Thaha, M.Sc selaku Penasihat Akademik yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat.
3. Prof. Yahya Thamrin, SKM., M.Kes., MOHS., Ph.D selaku dosen pembimbing I dan Dr. dr. Masyitha Muis, MS selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Prof. Dr. dr Syamsiar S. Russeng, MS dan Ibu Rini Anggraeni, SKM., M.Kes selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran, serta nasehat sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dr. dr. Masyitha Muis, MS selaku Ketua Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah mengajar dan memberikan pengalaman selama menempuh pendidikan di Departemen K3 FKM Unhas.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah mengajar dan menambah pengetahuan penulis selama menempuh pendidikan di bangku kuliah.
7. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dan Kabupaten Tana Toraja selaku administrator pelayanan perizinan terpadu yang telah memberikan izin/rekomendasi penelitian kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kepala Direktur Rumah Sakit dr. Farma Lelepadang, S.Ked, staf pegawai bidang pelayanan dan asuhan keperawatan serta semua kepala ruangan yang

telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.

9. Keluarga besar Nenek Yohanis Lungan dan Alm. Nenek Yohanis Luttu' yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk moral maupun materil, kasih sayang, semangat serta dukungan doa yang tidak henti-hentinya diberikan kepada penulis.
10. Teman-teman *Werewolf*, Kerabat Eva, dan Basmi Korona atas dukungan yang diberikan selama menempuh pendidikan dan atas kebersamaan yang telah dilalui bersama.
11. Jemaat Golgota Lemo yang selalu mendukung dalam doa, memberi semangat yang tidak henti-hentinya dan memberi kesempatan kepada penulis untuk mengambil bagian dalam pelayanan di Gereja.
12. Teman-teman PMK (Persekutuan Mahasiswa Kristen) FKM Universitas Hasanuddin dan Pendekar atas kebersamaan dalam melayani Tuhan dan sesama serta selalu mendukung penulis dalam doa selama ini.
13. Teman-teman KKN-T 108 Desa Wisata Toraja Utara khususnya di Lembang Pa'paelean, teman-teman Magang di Balai K3 Makassar dan teman-teman PBL Desa Laguruda atas kebersamaan dan pengalaman yang telah dilalui bersama.
14. Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang telah mendoakan serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan

pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis memohon maaf atas semua kekurangan dari skripsi ini, semoga Tuhan Yesus selalu memberkati kita semua.

Makassar, 3 Maret 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>RINGKASAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Tinjauan Umum tentang Stres Kerja .....	10
B. Tinjauan Umum tentang Perawat .....	29
C. Tinjauan Umum tentang Rumah Sakit .....	33
D. Tinjauan Umum tentang Umur .....	34
E. Tinjauan Umum tentang Masa Kerja .....	36
F. Tinjauan Umum tentang Konflik Peran .....	37
G. Tinjauan Umum tentang Beban Kerja.....	38
H. Tinjauan Umum tentang Tuntutan Mental .....	39
I. Tinjauan Umum tentang Dukungan Sosial .....	40
J. Tinjauan Umum tentang Hubungan Perawat dengan Stres Kerja .....	41
K. Kerangka Teori.....	43
<b>BAB III KERANGKA KONSEP .....</b>	<b>44</b>
A. Dasar Pemikiran Variabel Penelitian .....	44
B. Kerangka Konsep .....	47
C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif .....	48
D. Lokasi Penelitian .....	54
E. Hipotesis Penelitian.....	55

<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Jenis Penelitian.....	56
B. Populasi dan Sampel .....	56
C. Pengumpulan Data .....	59
D. Instrumen Penelitian.....	59
E. Pengolahan Data.....	60
F. Analisis Data .....	62
G. Penyajian Data.....	62
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	63
B. Hasil Penelitian .....	65
C. Pembahasan.....	78
D. Keterbatasan Penelitian .....	90
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 5.1</b> Distribusi Responden Berdasarkan Stres Kerja pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja .....	67
<b>Tabel 5.2</b> Distribusi Responden Berdasarkan Umur pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja .....	67
<b>Tabel 5.3</b> Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja .....	68
<b>Tabel 5.4</b> Distribusi Responden Berdasarkan Konflik Peran pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.....	69
<b>Tabel 5.5</b> Distribusi Responden Berdasarkan Beban Kerja pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja .....	70
<b>Tabel 5.6</b> Distribusi Responden Berdasarkan Tuntutan Mental pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.....	70
<b>Tabel 5.7</b> Distribusi Responden Berdasarkan Dukungan Sosial pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.....	71
<b>Tabel 5.8</b> Hubungan Antara Umur dengan Stres Kerja pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja .....	72
<b>Tabel 5.9</b> Hubungan Antara Masa Kerja dengan Stres Kerja pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.....	73
<b>Tabel 5.10</b> Hubungan Antara Konflik Peran dengan Stres Kerja pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.....	74
<b>Tabel 5.11</b> Hubungan Antara Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.....	75
<b>Tabel 5.12</b> Hubungan Antara Tuntutan Mental dengan Stres Kerja pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.....	76
<b>Tabel 5.13</b> Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Stres Kerja pada Perawat di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.....	77

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Teori .....	43
<b>Gambar 3.1</b> Kerangka Konsep.....	47
<b>Gambar 5.1</b> Struktur Organisasi .....	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1** Kuesioner Penelitian

**Lampiran 2** Master Tabel

**Lampiran 3** Hasil Analisis

**Lampiran 4** Dokumentasi

**Lampiran 5** Surat Izin Pengambilan Data Awal dari Dekan FKM

**Lampiran 6** Surat Izin Pengambilan Data Awal dari DPMPTSP Kabupaten Tana  
Toraja

**Lampiran 7** Surat Izin Penelitian dari Dekan FKM

**Lampiran 8** Surat Izin Penelitian dari DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan

**Lampiran 9** Surat Izin Penelitian dari DPMPTSP Kabupaten Tana Toraja

**Lampiran 10** Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Stres kerja merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengalami gangguan fisik dan psikis ketika menghadapi masalah di tempat kerja dan tidak dapat menyelesaikannya. Stres kerja dapat dipicu oleh tuntutan kerja yang berlebihan dan istirahat yang tidak cukup, dengan efek khusus pada kesehatan fisik, psikis dan perilaku pekerja. Seseorang yang menderita stres kerja dalam jangka panjang dan tidak segera dicegah atau ditangani dapat menimbulkan bahaya kesehatan dan keselamatan (Situmeang dkk, 2020).

*Health and Safety Executive* (HSE) pada tahun 2021 menyatakan bahwa dari data statistik, total status stres kerja di Inggris pada tahun 2020-2021 sebesar 822.000 kasus dengan tingkat prevalensi 2.480 kasus per 100.000 pekerja. Sebanyak 50% dari semua kesehatan buruk terkait pekerjaan yang terjadi adalah stres, depresi, atau kecemasan. Faktor yang mempengaruhi stres kerja seperti karakteristik individu yang berbeda-beda, kemampuan individu dalam menghadapi masalah, kemampuan mengatasi stres, ambiguitas peran, konflik peran, kelebihan peran, diskriminasi di tempat kerja, kerjasama yang kurang antar rekan kerja, dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan, keadilan organisasi, sedikitnya kualitas tidur, kurang motivasi atau dukungan eksternal, trauma masa lalu dan rendahnya kekuatan psikologis (Wijayanti & Fauzi, 2020).

Stres kerja menjadi sebuah perhatian penting pada pekerja salah satunya pada pekerja di sektor pelayanan kesehatan. Setiap tenaga profesional yang berada di rumah sakit berisiko mengalami stres, namun tingkat stres yang lebih tinggi terjadi pada perawat (Nurazizah, 2017). Perawat yang mengalami stres kerja menjadi sebuah permasalahan yang dapat menyebabkan semangat kerja menurun, prestasi kerja menurun, bahkan mampu meningkatkan terjadinya resiko kesalahan intervensi yang dapat membahayakan pasien ataupun perawat tersebut (Hadiansyah dkk, 2019).

Perawat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan selama 24 jam secara terus menerus dengan siklus kerja dibagi menjadi dua atau tiga *shift* dalam sehari. Jam kerja yang tidak menentu mengharuskan perawat untuk mampu membagi waktu dengan baik saat bekerja. Di luar peran perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien, perawat juga memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pribadi sehingga perawat sering merasa stres (Harahap dkk, 2022).

*American National Association for Occupational Health (ANAHOH)* mengemukakan bahwa dari empat puluh kasus stres kerja pada pekerja, kejadian stres kerja pada perawat berada di urutan paling atas. Tingginya risiko petugas kesehatan yang mengalami masalah kejiwaan berupa stres ringan hingga berat diakibatkan oleh tekanan yang harus mereka hadapi. Berbagai tekanan dan tuntutan pekerjaan yang melewati kemampuan seperti tuntutan fisik atau lingkungan dan situasi sosial yang mengganggu pelaksanaan tugas

mampu mengubah fungsi fisik serta psikis yang normal sehingga dianggap membahayakan dan tidak menyenangkan (Lumingkewas dkk, 2022).

Berdasarkan penelitian dari *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH), disebutkan salah satu profesi yang memiliki risiko stres yang tinggi adalah perawat. Stres kerja pada perawat dapat menurunkan kinerja seperti pengambilan keputusan yang buruk, konsentrasi terganggu, acuh tak acuh, kelelahan dan kecelakaan kerja yang berdampak pada pemberian asuhan keperawatan yang tidak maksimal yang dapat menyebabkan rendahnya produktivitas organisasi. Perawat dituntut untuk selalu menampilkan profil perawat yang baik kepada pasiennya, sedangkan tugas dan tanggung jawab perawat bukanlah hal yang mudah (Prawira, 2021).

*US Occupational Safety and Health Institute* mengatakan bahwa dari 130 profesi yang diteliti hubungan antara kerja dan kesehatan mental, profesi perawat berada pada urutan ke-27. Mayoritas perawat bekerja di bawah tekanan dan mengalami stres bila dibandingkan dengan tenaga medis yang lain. Profesi perawat yang dituntut memiliki keterampilan yang tinggi, kewaspadaan yang konstan, kerja sama tim yang kuat dan pelayanan 24 jam menjadi pemicu stres pada perawat (Rhamdani dan Wartono, 2019).

Penelitian dilakukan Mustakim dkk (2022) pada perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Prof. Dr. dr. Mahar Mardjono untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan stres kerja. Uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* menunjukkan nilai  $p = 0.036 < \alpha$  0,05 maka  $H_0$  di tolak artinya ada hubungan antara umur dengan stres kerja.

Persentase kelompok umur paling muda (20-24 tahun) mengalami stres berat tertinggi yaitu sebanyak 10 orang (71.4%). Jika dibandingkan dengan umur yang lebih muda dan lanjut, seseorang dengan umur dewasa lebih mampu mengendalikan stres.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Allu (2020) dengan judul Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Idaman Banjarbaru, menunjukkan adanya hubungan antara masa kerja dengan stres kerja ( $p\text{-value} = 0,023$ ). Stres kerja pada perawat dengan masa kerja di atas 10 tahun terjadi karena tingkat kejenuhan yang tinggi. Berbeda dengan perawat yang memiliki masa kerja kurang dari 10 tahun biasanya mengalami stres kerja karena kurangnya pengalaman, belum mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan yang ada, tingginya beban kerja, dan diperhadapkan berbagai permasalahan terkait pasien.

Alkautsar dkk (2021) dengan judul “Analisis Faktor yang Memengaruhi Stres Kerja Perawat di Ruang IGD Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah Cut Mutia di Aceh Utara”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran memengaruhi stres kerja perawat ( $\text{sig-p } 0,002 < 0,05$ ). Variabel yang paling dominan memiliki pengaruh terhadap stres kerja pada perawat di rumah sakit yaitu variabel konflik peran dengan nilai terhadap terjadinya stres kerja sebanyak 14 kali lipat di bandingkan variabel yang lain. Konflik peran diakibatkan oleh pelaksanaan salah satu peran yang menghambat pelaksanaan peran lain. Adanya tuntutan untuk menyeimbangkan peran-peran tersebut akan memicu terjadinya stres.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningrum dkk (2022) di Instalasi Gawat Darurat RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada perawat. Perawat yang memiliki beban kerja sedang sebanyak 8 responden (36,4 %) dan perawat yang memiliki beban kerja tinggi sebanyak 8 responden (36,4%). Adapun tingkat stres kerja perawat yang paling banyak yaitu stres kerja sedang sebanyak 16 responden (72,7 %).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh Putra dkk (2021) pada perawat di Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, menunjukkan bahwa tuntutan mental merupakan salah satu faktor yang berhubungan dan dapat meningkatkan risiko stres kerja. Hasil statistik menggunakan uji korelasi spearman menunjukkan angka 0,140 yang berarti ada hubungan antara tuntutan mental dan risiko stres kerja dan memiliki nilai positif (searah). Perawat merupakan profesi yang dituntut untuk selalu bersikap ramah kepada pasien.

Mobilu dkk (2020) melakukan penelitian pada perawat di Rumah Sakit Toto Kabila. Hasil penelitian menunjukkan  $p\text{-value} = 0,010$  yang berarti ada hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja. Dukungan sosial adalah tindakan yang membantu orang lain dalam bentuk dukungan emosional, dukungan informasi, dukungan materi, dan memberikan penilaian positif kepada individu dalam menghadapi suatu masalah.

Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada merupakan rumah sakit kelas C milik Pemerintah Kabupaten Tana Toraja yang dibentuk untuk menyediakan

layanan berupa barang atau jasa kepada masyarakat yang dijual tanpa mengedepankan keuntungan. Rumah Sakit ini memiliki layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) sehingga banyak pasien yang datang untuk memeriksakan kesehatan dengan beragam jenis penyakit. Banyaknya pasien yang datang membuat perawat harus selalu siap sedia untuk memberikan pelayanan medis.

Berdasarkan data awal yang diperoleh dari RSUD Lakipadada, didapatkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2021 sebesar 7.737 jiwa dan pasien rawat jalan sebesar 64.622. Adapun rata-rata kunjungan rawat jalan per hari dari tahun 2020-2021 mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2020 sebanyak 197 dan tahun 2021 sebanyak 217. Jumlah perawat di ruang rawat inap yaitu 111 orang dan perawat di rawat jalan yaitu 16 orang, sedangkan menurut standar Manajemen Penugasan Klinik Perawat (MPKP) bahwa satu orang perawat hanya boleh menangani 6-8 orang pasien. Rasio perawat rawat inap yaitu  $111 : 7.737$  dan rasio perawat rawat jalan yaitu  $16 : 64.622$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah perawat tidak sebanding dengan jumlah pasien yang ada di RSUD Lakipadada.

Penelitian ini akan menghubungkan variabel independen (umur, masa kerja, konflik peran, beban kerja, tuntutan mental, dan dukungan sosial) dengan variabel dependen (stres kerja) pada perawat yang menjadi sampel di semua unit yang ada di RSUD Lakipadada. Alasan memilih keenam variabel independen tersebut karena pada beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel independen

tersebut dengan stres kerja. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui apakah dari keenam variabel independen tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah faktor apa sajakah yang berhubungan dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui hubungan antara umur dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.
- b. Untuk mengetahui hubungan antara masa kerja dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.

- c. Untuk mengetahui hubungan antara konflik peran dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.
- d. Untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.
- e. Untuk mengetahui hubungan antara tuntutan mental dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.
- f. Untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada Kabupaten Tana Toraja.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain adalah:

##### **1. Manfaat Ilmiah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan bacaan, sumber informasi dan sumber kajian ilmiah bagi peneliti selanjutnya di bidang kesehatan masyarakat, khususnya mengenai faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada perawat.

##### **2. Manfaat Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan bahan pertimbangan bagi instansi dalam menentukan langkah-langkah yang efektif untuk mencegah dan mengatasi stres kerja bagi para pekerjanya.

### **3. Manfaat Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan mengenai faktor yang berhubungan dengan stres kerja dan menjadi penerapan ilmu yang didapatkan selama berada di bangku perkuliahan serta untuk meningkatkan ilmu pengetahuan di bidang 10 Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum tentang Stres Kerja

##### 1. Definisi Stres

Menurut Robbins (2006) stres yaitu keadaan dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada kesempatan, tantangan, atau tuntutan yang berkaitan dengan apa yang paling mereka inginkan yang hasilnya tidak pasti namun penting. Stres dapat dilihat dari sisi negatif dan sisi positif jika berada dalam konteks perilaku organisasi. Stres akan menjadi peluang ketika stres dapat meningkatkan kinerja (Wahjono, 2022).

Stres menurut Hans Selye dalam Putri dkk (2022), merupakan adaptasi umum atau pola reaksi dalam menghadapi suatu stresor yang berasal dari dalam individu maupun dari lingkungan. Stres dikelompokkan menjadi *eustress* dan *distress*. Stres sebagai respon alami tubuh pada saat merasakan tekanan dari luar. Stres menimbulkan beberapa dampak yang dapat mempengaruhi kesehatan mental dan fisik. Kesehatan mental beberapa penting dalam meningkatkan kesehatan individu. Seseorang dengan kesehatan mental yang tidak baik akan sering merasa cemas yang akan membuat sistem imunnya menurun (Fadila dan Sumarni, 2022).

Menurut Morgan dan King (1986) dalam Nurul (2020), stres merupakan kondisi yang sifatnya internal. Stres dapat terjadi karena adanya tuntutan fisik dan lingkungan sosial. Stres memiliki makna sebagai hasil dari proses internal atau eksternal dengan tingkat ketegangan fisik

dan psikologis yang melebihi kemampuan individu. Suatu keadaan yang tidak seimbang antara tuntutan dan *personal resources* akan menimbulkan stres (Taylor, 1995).

Secara umum, stres memiliki arti sebagai beratnya tekanan hidup yang yang dirasakan individu. Stres yang dialami individu dapat dipicu oleh ketidakmampuan individu dalam memahami keterbatasannya terhadap sesuatu. Ketidakmampuan akan membuat individu merasa kecewa, cemas, dan kesal yang kemudian menimbulkan stres (Agustina dan Sofian, 2019).

*Health Safety Executive* mendefinisikan stres sebagai reaksi negatif manusia yang terjadi karena tekanan yang berlebihan atau adanya jenis tuntutan lain. Stres bisa menjadi sesuatu yang positif ketika dikendalikan secara tepat. Namun, stres yang tidak dapat dikendalikan dengan benar bisa menimbulkan gangguan kesehatan. Tekanan yang berasal dari kehidupan pribadi ataupun dari lingkungan pekerjaan dapat menyebabkan stres (Rosalia dkk, 2022).

## **2. Stres Kerja**

Gibson dkk (1996) dalam Khotimah dkk (2021), mendefinisikan stres kerja sebagai sebuah respon adaptif setiap individu dan atau proses psikologis yang menjadi akibat dari semua tindakan eksternal (lingkungan), keadaan, atau kejadian yang berlebihan kepada individu. Stres kerja merupakan suatu tekanan yang muncul ketika tekanan yang

diberikan kepada seseorang melebihi kemampuannya (Cooper, 1986 dalam Pramudani, 2021).

Menurut Mangkunegara (2005), stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dirasakan karyawan ketika menghadapi pekerjaan. Stres kerja bisa menimbulkan perasaan yang berubah-ubah, gelisah, lebih suka menyendiri, insomnia, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, khawatir, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan gangguan pencernaan (Sutejo, 2019).

Stres kerja adalah pemicu gangguan dan pertikaian dalam sebuah organisasi. Stres dapat disebabkan oleh pekerjaan maupun jenis pekerjaan yang dikerjakan karyawan. Banyaknya pekerjaan yang dilakukan bisa menyebabkan kegagalan karyawan atas tugas yang diberikan. Karyawan seharusnya diberikan tugas yang mampu mereka kerjakan. Pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan kemampuan dapat menimbulkan ketidakpuasan karyawan ataupun organisasi. Berada di tempat kerja dapat memicu depresi, khawatir, susah tidur, masalah coping dengan tugas dan kinerja yang menurun. Organisasi harus mengetahui kenyataan bahwa stres merupakan masalah kesehatan dan keselamatan sehingga dilakukan penerapan manajemen stres (Onochie, 2020).

Stres kerja merupakan keadaan tegang yang menyebabkan ketidakseimbangan antara fisik dan psikis pada pekerja. Hal tersebut dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan juga kondisi pekerja. Stres kerja juga dapat diartikan sebagai perasaan tertekan terhadap pekerjaan yang

dialami oleh karyawan. Karyawan dapat mengalami stres kerja saat mengerjakan pekerjaannya. Tingginya beban kerja serta tuntutan waktu membuat karyawan tertekan dan stres (Agustina, 2019).

### 3. Jenis-jenis Stres Kerja

Secara umum, stres dibedakan menjadi dua jenis yaitu :

#### a. *Eustress*

*Eustress* merupakan bentuk stres yang berdampak positif bagi seseorang. Kondisi ini muncul pada saat stresor yang masuk ke dalam tubuh diinterpretasikan sebagai tantangan yang dapat meningkatkan motivasi seseorang untuk berusaha menyelesaikan masalah yang muncul dengan semaksimal mungkin.

#### b. *Distress*

*Distress* merupakan bentuk stres yang berdampak buruk atau negatif bagi seseorang. *Distress* dapat terjadi pada saat stresor yang masuk ke dalam tubuh diinterpretasikan sebagai sebuah ancaman, hambatan, atau gangguan yang menimbulkan rasa takut sehingga terjadi penurunan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan masalah (Purwanti dan Fitriyani, 2022),

### 4. Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja

Menurut Hurrell dan McLaney (1988), ada empat faktor yang berhubungan dengan stres kerja yaitu faktor individual, faktor pekerjaan, faktor di luar pekerjaan dan faktor pendukung dengan penjelasan dari masing-masing faktor sebagai berikut :

## 1) Faktor Individual

### a. Umur

Umur merupakan salah satu penyebab stres kerja pada individu. Individu dengan umur yang masih muda akan lebih mudah terpancing dan belum mampu mengendalikan emosinya dengan baik. Sebaliknya, individu dengan umur yang lebih tua lebih mampu mengendalikan emosinya. Hal tersebut membuat individu dengan umur yang lebih tua cenderung mampu menanggulangi stres kerja (Suci, 2018). Namun, individu dengan umur yang lebih tua juga dapat mengalami stres kerja yang disebabkan oleh penurunan kondisi fisik di mana terjadi ketidakseimbangan antara faktor umur dengan beban kerjanya (Samura dan Sitompul, 2020).

### b. Jenis Kelamin

Terdapat perbedaan tingkat stres pada laki-laki dan perempuan. Laki-laki cenderung lebih aktif, eksploratif, sedangkan perempuan lebih khawatir akan ketidakmampuannya dan lebih sensitif. Perempuan lebih mudah mengalami gangguan makan, kecemasan, insomnia, merasakan perasaan bersalah dan mengalami peningkatan maupun penurunan nafsu makan. Perempuan lebih mudah mengalami stres karena ada pengaruh hormon estrogen. Sebaliknya, laki-laki tidak mudah mengalami

stres walaupun memiliki banyak sumber stres (Kountul dkk, 2019).

c. Status Pernikahan

Status pernikahan merupakan salah satu penyebab terjadinya stres kerja. Individu yang sudah menikah cenderung memiliki kepuasan hidup yang dapat mempengaruhi kualitas hidupnya. Adanya pembagian peran dengan pasangan setelah menikah akan membuat pekerjaan rumah lebih ringan (Hardani, 2016 dalam Rhamdani dan Wartono, 2019). Namun, pekerja yang sudah menikah juga dapat mengalami stres kerja yang disebabkan oleh banyaknya kebutuhan yang harus ditanggung dalam kehidupan sehari-hari (Khoirunnisa dkk, 2021).

d. Masa Kerja

Masa kerja mengacu pada pengalaman pekerja dalam menghadapi masalah di tempat kerja. Stres kerja dapat terjadi pada pekerja dengan masa kerja baru maupun masa kerja lama. Masa kerja dapat berpengaruh positif maupun negatif kepada pekerja. Pekerja yang bekerja lebih lama dapat berpengaruh positif karena memiliki lebih banyak pengalaman dalam melakukan tugas mereka. Sebaliknya, dapat berpengaruh negatif karena semakin lama seseorang bekerja akan membuat pekerja merasa bosan (Tulus, 1992).

e. Kepribadian Tipe A

Tipe kepribadian A mampu meningkatkan stresor tubuh, hormon stres dan denyut jantung. Stresor yang ada pada tubuh membuat tubuh berusaha menjaga keseimbangan dengan mengeluarkan hormon kortisol. Peningkatan hormon kortisol menimbulkan gangguan kronis seperti syok, sistem kekebalan tubuh tidak berfungsi secara normal dan fluktuasi energi. Kondisi kronis menyebabkan konsentrasi menurun, gangguan emosional, perubahan terhadap nafsu makan, serta gangguan tidur yang dapat memicu terjadinya stres secara berkepanjangan (Purnama dkk, 2019).

f. Penilaian Diri

Penilaian diri merupakan persepsi seseorang terhadap kemampuan, pencapaian, dan kelayakan dirinya. Penilaian terhadap diri sendiri dapat mempengaruhi perilaku. Individu dengan penilaian diri yang positif dapat mengatasi stres yang dihadapinya dengan lebih baik (Karima, 2014).

2) Faktor Pekerjaan

Faktor pekerjaan yang bisa menyebabkan stres yaitu lingkungan fisik, konflik peran, ketaksaan peran, konflik interpersonal, ketidakpastian pekerjaan, kontrol kerja, kurangnya kesempatan kerja, jumlah beban kerja, variasi beban kerja, tanggung jawab terhadap

orang lain, kemampuan yang tidak digunakan, tuntutan mental dan *shift* kerja dengan penjelasan sebagai berikut (Rauf, 2021) :

a. Lingkungan Fisik

Lingkungan kerja tertentu mampu menciptakan prestasi kerja yang optimal dan mempengaruhi kesehatan mental bahkan keselamatan kerja seseorang. Lingkungan kerja fisik mempengaruhi kondisi faal maupun psikologis seorang pekerja. Lingkungan fisik seperti pencahayaan, kebisingan, getaran, dan *hygiene* di lingkungan kerja dapat menjadi pembangkit stres.

b. Konflik Peran

Konflik peran dapat terjadi pada pekerja yang mengalami pertentangan antara tugas-tugas yang harus dikerjakan dengan tanggung jawab yang mereka dimiliki. Menurut pandangan pekerja tersebut, beberapa tugas yang harus dilakukan bukan bagian dari pekerjaannya. Pekerja mengalami adanya tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan kerja, bawahan, ataupun orang-orang yang dianggap penting bagi pekerja tersebut dan adanya pertentangan dengan nilai-nilai serta keyakinan pekerja tersebut ketika mengerjakan tugasnya.

c. Ketaksaan Peran

Ketaksaan peran diartikan sebagai kurangnya pemahaman terhadap hak-hak, hak-hak istimewa, maupun kewajiban yang dimiliki seorang pekerja dalam melakukan tugasnya. Pekerja

kurang memiliki informasi untuk dapat melaksanakan tugas atau tidak paham merealisasikan setiap harapan terkait suatu peran. Peran seorang pekerja yang semakin tidak jelas akan membuat keahlian intelektual, pengetahuan serta keahlian kepemimpinannya semakin rendah.

d. Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal merupakan konflik yang terjadi antar individu yang umumnya disebabkan oleh perbedaan tentang suatu isu, tindakan, maupun tujuan. Apabila konflik ini tidak dapat diselesaikan, maka dapat menimbulkan hambatan seperti ketidakpercayaan, keraguan, ketidakjujuran, dan sikap defensif. Konflik ini dapat menjadi penyebab terjadinya stres pada pekerja di tempat kerja (Gaol, 2014 dalam Gulo dkk, 2020).

e. Ketidakpastian Pekerjaan

Ketakutan akan kehilangan pekerjaan serta adanya ancaman bahwa profesi yang dijalankan dianggap tidak dibutuhkan lagi menjadi hal biasa yang kemungkinan terjadi dalam kehidupan kerja. Hal ini disebabkan oleh reorganisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan seperti penggunaan teknologi baru yang juga membutuhkan keterampilan kerja yang baru. Setiap reorganisasi dapat menyebabkan ketidakpastian pekerjaan yang menjadi salah satu stresor yang potensial.

f. Kontrol Kerja

Kontrol kerja yaitu perpaduan antara tuntutan pekerjaan seorang pekerja dengan kebijaksanaannya dalam menggunakan kemampuan yang dimiliki. Tuntutan pekerjaan yang tinggi namun kontrol kerja yang rendah akan memicu tekanan yang tinggi dan memicu masalah-masalah kesehatan.

g. Kurangnya Kesempatan Kerja

Lapangan kerja yang kurang mampu membuat seseorang merasa khawatir terhadap adanya kemungkinan kehilangan pekerjaan dan kesulitan untuk mencari pekerjaan kembali. Kondisi tersebut dapat menyebabkan stres pada orang tersebut. Rasa khawatir karena lapangan pekerjaan yang sedikit dapat menimbulkan gangguan mental, emosi tidak stabil, dan kecemasan.

h. Jumlah Beban Kerja

Beban kerja adalah perbedaan antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dilakukan. Pekerjaan manusia yang bersifat mental dan fisik membuat pekerja memiliki tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingginya pembebanan pada pekerja memungkinkan penggunaan energi juga tinggi sehingga pekerja akan mengalami *overstress*. Sebaliknya, pembebanan yang terlalu sedikit pada pekerja dapat menimbulkan rasa bosan dan kejenuhan. Sehingga, tingkat

intensitas pembebanan optimum di antara kedua batas yang ekstrim tersebut perlu diupayakan dan tentunya berbeda pada setiap pekerja (Tarwaka, 2015).

i. Variasi Beban Kerja

Variasi beban kerja berkaitan dengan jenis pekerjaan yang beragam yang diberikan kepada tenaga kerja dengan kemampuan yang berbeda-beda. Pekerja akan merasa tidak mampu untuk melaksanakan tugas tersebut yang kemudian dapat menjadi penyebab stres. Ketidakmampuan pekerja untuk menyelesaikan tugas akan mempengaruhi penilaian diri seseorang terhadap dirinya.

j. Tanggung Jawab terhadap Orang Lain

Ada dua tanggung jawab dalam pekerjaan, yaitu tanggung jawab terhadap orang lain dan tanggung jawab terhadap benda/hal-hal lain. Peningkatan tanggung jawab kepada orang lain berarti pekerja akan menghabiskan lebih banyak waktu untuk berinteraksi dengan pekerja lain, menghadiri rapat, bekerja sendiri dan akibatnya membuat pekerja berada dalam tekanan (Karima, 2014).

k. Kemampuan yang Tidak Digunakan

Kemampuan seorang pekerja yang tidak digunakan dapat menimbulkan stres bagi dirinya. Pekerja yang mempunyai kemampuan yang banyak untuk melakukan suatu pekerjaan

namun tidak digunakan karena adanya alat bantu atau pekerja lain yang mengerjakan tugas tersebut. Kondisi kerja yang demikian dalam jangka waktu yang lama akan menimbulkan rasa ketidakpuasan pekerja sehingga memicu timbulnya stres.

l. Tuntutan Mental

Tuntutan mental adalah sumber stres terutama pada pekerjaan yang menuntut adanya interaksi secara langsung dengan klien khususnya pekerjaan pada sektor jasa. Pekerja dituntut untuk bersikap ramah terhadap klien setiap saat. Akan tetapi, pekerjaan yang mengharuskan kondisi emosional yang baik erat kaitannya dengan rendahnya tingkat kesejahteraan seorang pekerja secara mental.

m. *Shift* Kerja

*Shift* kerja adalah pola pengaturan jam kerja yang umumnya dibagi atas *shift* kerja pagi, sore dan malam. *Shift* kerja merupakan salah satu tuntutan tugas yang mempengaruhi kesehatan dan keselamatan karena dapat merubah ritme dan pola istirahat tubuh pekerja. Pekerja harus dilatih dalam menghadapi efek dari stres yang diakibatkan oleh *shift* kerja dengan merencanakan waktu tidur, interaksi sosial, dan interaksi dengan keluarga sehingga efek stres dapat diminimalisir.

### 3) Faktor di Luar Pekerjaan

Aktivitas di luar pekerjaan menjadi salah satu pemicu stres yang potensial. Aktivitas di luar pekerjaan mencakup segala unsur kehidupan individu yang mampu berinteraksi dengan berbagai peristiwa kehidupan dan kerja pada suatu organisasi yang akan memberi tekanan pada individu. Apabila tuntutan dari luar pekerjaan meningkat, maka terjadi pula peningkatan stres kerja (Hurrell & McLaney, 1988).

### 4) Faktor Pendukung

Dukungan sosial seperti kenyamanan, perhatian dan penghargaan dari orang lain merupakan faktor pendukung ketika seseorang mengalami masalah atau kesulitan (Saranani dkk, 2022). Dukungan sosial yang diterima individu maupun kelompok adalah bentuk bantuan dari hasil interaksi dengan orang lain pada suatu lingkungan. Dukungan sosial terjadi karena terdapat persepsi bahwa orang lain akan membantu ketika mengalami masalah atau membutuhkan bantuan yang bertujuan untuk meningkatkan perasaan positif dan harga diri (Rahma dkk, 2022).

## 5. Gejala Stres Kerja

Robbins (2006) mengatakan bahwa terdapat beberapa dampak dari stres yang dapat dipakai sebagai indikator dalam mengukur tingkat stres dalam organisasi. Indikator yang dapat dipakai dalam mengukur tingkat stres tersebut yaitu dari :

a. Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis terkait dengan segi kesehatan dan medis yang meliputi perubahan metabolisme, peningkatan denyut jantung dan pernapasan, peningkatan tekanan darah, sakit kepala, serangan jantung.

b. Gejala Psikologis

Gejala psikologis ditandai dengan ketidakpuasan, ketegangan, kekhawatiran, mudah marah, kejenuhan, dan sering menunda-nunda.

c. Gejala Perilaku

Gejala perilaku meliputi perubahan produktivitas, ketidakhadiran, perubahan kebiasaan makan, peningkatan konsumsi rokok dan alkohol, gelisah dan gangguan tidur (Wahjono, 2022).

## 6. Dampak Stres Kerja

Menurut Cox (2005) dalam Ananda (2022), dampak stres yang mungkin terjadi yaitu :

a. Dampak Subyektif (*Subjective effect*)

Dampak subyektif seperti cemas, lelah, bosan, depresi, frustrasi, hilang kesabaran, merasa dikucilkan dan kesepian.

b. Dampak Perilaku (*Behavioral effect*)

Dampak perilaku seperti kecenderungan mendapat kecelakaan, penyalahgunaan obat-obatan, perilaku yang lebih mengikuti kata hati, gugup, mudah emosi, perilaku impulsif, makan yang berlebihan, alkoholik, dan peningkatan konsumsi rokok.

c. Dampak Kognitif (*Cognitive effect*)

Dampak kognitif seperti ketidakmampuan dalam mengambil keputusan dengan tepat, menurunnya tingkat konsentrasi, kurangnya kepedulian, sangat sensitif terhadap kritik, dan hambatan mental.

d. Dampak Fisiologis (*Physiological effect*)

Dampak fisiologis seperti kadar gula tinggi, tekanan darah tinggi, peningkatan denyut jantung, mulut kering, mudah berkeringat, bola mata yang membesar, dan suhu tubuh panas dingin.

e. Dampak Organisasi (*Organization effect*)

Dampak organisasi seperti meningkatnya ketidakhadiran kerja, pergantian karyawan, penurunan produktivitas kerja, merasa terkucilkan dari rekan kerja, adanya ketidakpuasan terhadap pekerjaan, penurunan kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

## 7. Pencegahan Stres Kerja

Pencegahan stres kerja pada individu maupun pada perusahaan dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut (Yuliani dan Putri, 2020):

a. Pencegahan Stres Kerja pada Perusahaan

Menurut *American Psychologist*, pencegahan stres kerja pada perusahaan dapat dilakukan dengan cara :

- 1) Memastikan beban kerja pekerja sesuai dengan kemampuan mereka.

- 2) Mendesain pekerjaan untuk memberikan makna, rangsangan dan kesempatan untuk menggunakan keterampilan yang dimiliki pekerja.
  - 3) Menguraikan tugas dan tanggung jawab pekerja dengan jelas.
  - 4) Memberikan kesempatan kepada pekerja untuk berperan serta dalam pengambilan keputusan dan tindakan terkait pekerjaan mereka.
  - 5) Membangun komunikasi untuk mengurangi keraguan tentang karir dan prospek kerja di masa depan.
  - 6) Memberikan kesempatan untuk interaksi sosial di antara pekerja.
  - 7) Membuat jadwal kerja yang sesuai dengan tuntutan dan tanggung jawab pekerja di luar pekerjaan.
- b. Pencegahan Stres Kerja pada Individu

Menurut Lukluk dan Bandiyah (2011), ada berbagai cara untuk mencegah stres kerja pada individu melalui manajemen stres seperti:

- 1) Menghindari kondisi yang menekan.
- 2) Memprioritaskan hal-hal yang benar-benar penting, tidak membebani diri sendiri dengan mengeluh tentang beban kerja, dan menyelesaikan setiap tugas secara selektif dengan memperhatikan beberapa prioritas.
- 3) Mengidentifikasi stres yang dialami sehingga mampu mengendalikan diri terhadap stres.
- 4) Menghindari reaksi yang berlebihan.

- 5) Istirahat secukupnya
- 6) Memiliki pemikiran yang positif dan tidak mengonsumsi alkohol serta obat-obatan yang mampu meredakan stres namun tidak dapat memecahkan masalah.

## **8. Pengendalian Stres Kerja**

Menurut Mangkunegara (2013), pengendalian stres kerja dapat dilakukan dengan tiga pola, yaitu :

### **a. Pola Sehat**

Pola sehat merupakan pola terbaik dalam menghadapi stres yaitu dengan mengelola perilaku dan tindakan sehingga stres tidak akan menimbulkan gangguan, melainkan membuat lebih sehat dan berkembang. Individu yang tergolong dalam kelompok ini biasanya lebih mampu dalam manajemen waktu dan kesibukan dengan cara yang baik dan teratur. Mereka tidak perlu merasa ada sesuatu yang menekan, meskipun sebenarnya cukup banyak tantangan dan tekanan yang dihadapi.

### **b. Pola Harmonis**

Pola harmonis merupakan pola menghadapi stres dengan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan hambatan. Individu dapat mengendalikan berbagai kesibukan dan tantangan dengan manajemen waktu secara teratur. Selain itu, individu tersebut selalu mengerjakan tugas secara tepat dan jika perlu ia akan mendelegasikan tugas tertentu kepada orang lain dan

memberikan kepercayaan penuh. Hal tersebut dilakukan agar tercipta keharmonisan dan keseimbangan antara tekanan yang diperoleh dengan reaksi yang diberikan. Begitu juga terhadap keharmonisan dirinya dengan lingkungannya.

c. Pola Patologis

Pola patologis merupakan pola dalam menghadapi stres yang akan menimbulkan gangguan fisik dan sosial-psikologis. Individu akan menghadapi tantangan dengan cara yang tidak mampu dan tidak teratur dalam mengelola tugas dan waktu. Cara tersebut mampu memicu berbagai reaksi yang berbahaya karena dapat menimbulkan masalah yang buruk.

## 9. Pengukuran Stres Kerja

Menurut Karloy dalam Prasetyo dan Budiawan (2019), teknik pengukuran stres yang sering dilakukan di Amerika dapat digolongkan ke dalam 4 cara, yaitu :

a. *Self Report Measure*

Teknik pengukuran stres kerja dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk menanyakan intensitas pengalaman psikologis, fisiologis dan perubahan fisik yang dialami individu dalam peristiwa kehidupan. Teknik pengukuran ini juga dikenal sebagai "*Life Event Scale*" yang memuat beberapa pertanyaan yang dijadikan sebagai indikator dalam menentukan stres kerja.

b. *Performance Measure*

Teknik pengukuran stres kerja dilakukan dengan melihat atau mengobservasi setiap perubahan perilaku yang ditampilkan oleh individu. Perubahan-perubahan yang ditampilkan individu dapat berupa penurunan prestasi kerja terlihat dari gejala-gejala seperti cenderung berbuat salah, cepat lupa, kurang memerhatikan hal yang detail dan lamban dalam bereaksi.

c. *Physiological Measure*

Teknik pengukuran stres kerja dilakukan dengan melihat perubahan fisik individu akibat stres, seperti perubahan tekanan darah, ketegangan pada otot bahu, leher dan pundak. Teknik ini dianggap memiliki reabilitas yang tinggi, namun sangat tergantung pada alat ukur yang digunakan.

d. *Biochemical Measure*

Teknik pengukuran stres kerja dilakukan dengan melihat stres melalui respon biokimia individu seperti perubahan kadar hormon katekolamin dan kortikosteroid setelah pemberian suatu stimulus. Teknik pengukuran ini memiliki reabilitas yang tergolong tinggi namun hasil pengukurannya dapat berubah apabila subjek penelitiannya adalah perokok, peminum alkohol dan kopi. Hal tersebut dapat terjadi karena rokok, alkohol dan kopi dapat meningkatkan kadar hormon katekolamin dan kortikosteroid dalam tubuh.

## **B. Tinjauan Umum tentang Perawat**

### **1. Pengertian Perawat**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang keperawatan, perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perawat merupakan seseorang yang telah menempuh pendidikan profesional keperawatan dan mempunyai wewenang untuk melaksanakan peran serta fungsinya (Wardhono 1998 dalam Mayasari 2022).

*International Council of Nursing (ICN)* tahun 1965 menyatakan bahwa perawat merupakan orang yang sudah menyelesaikan pendidikan keperawatan dan telah memenuhi syarat. Wewenang perawat adalah memberikan asuhan keperawatan di negeri bersangkutan. Perawat bertanggung jawab dalam meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit dan melakukan pelayanan kepada penderita sakit (Idelriani dkk, 2022).

Ta'adi (2009) mendefinisikan perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan yang berkontribusi untuk meningkatkan derajat kesehatan. Tugas perawat hanya sebatas memberikan pelayanan keperawatan dan tidak memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan medik kecuali berada dalam keadaan darurat dan terdapat pelimpahan dari dokter. Perawat memberikan pelayanan kesehatan secara langsung kepada individu, keluarga serta masyarakat (Kowaas, 2019).

Perawat atau *nurse* berasal dari bahasa latin yaitu kata *nutrix* yang berarti merawat atau memelihara. Perawat merupakan seorang profesional yang memiliki kompetensi, tanggung jawab dan wewenang untuk memberikan pelayanan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan keperawatan. Perawat adalah tenaga kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan kesehatan pasien secara fisik dan mental. Seseorang yang bekerja sebagai tenaga kesehatan khususnya perawat dituntut untuk mampu berinteraksi dalam merawat semua pasien dengan segala penyakit yaitu penyakit menular dan penyakit tidak menular (Kusnanto, 2003 dalam Tamba, 2020).

## **2. Fungsi Perawat**

Dalam buku Konsep dan Aplikasi Sukses Menghadapi *Objective Structured Clinical Examination* (OSCE), perawat memiliki tiga fungsi utama dalam menjalankan perannya yaitu fungsi independen, fungsi dependen dan fungsi interdependen. Fungsi-fungsi tersebut dijalankan sesuai dengan peran dalam memberikan asuhan keperawatan dan kondisi pasien.

### **a. Fungsi Independen**

Fungsi independen merupakan fungsi mandiri perawat dan tidak bergantung pada orang lain pada saat mengerjakan tugas yang merupakan keputusan sendiri.

b. Fungsi Dependen

Fungsi dependen merupakan fungsi perawat dalam melaksanakan kegiatan berdasarkan perintah dari perawat lain. Dalam hal ini, sebagian tugas yang dilakukan merupakan pelimpahan tugas dari perawat lain.

c. Fungsi Interdependen

Fungsi interdependen merupakan fungsi perawat yang dilakukan dalam kelompok tim yang saling bergantung antara tim satu dan tim lainnya. Fungsi interpenden dilakukan ketika bentuk pelayanan memerlukan kerja sama dengan pihak lain seperti dokter, ahli gizi, fisioterapi dan lainnya.

### 3. Peran Perawat

Menurut Doheny (1982) dalam Munandar dkk (2022), perawat memiliki beberapa peranan seperti :

a. *Care Giver*

Perawat memberikan pelayanan keperawatan secara langsung dan tidak langsung kepada pasien dengan rangkaian keperawatan mulai dari pengkajian, penetapan diagnosa, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Pada saat memberikan asuhan keperawatan, perawat harus menghormati, memedulikan, menghargai dan memberikan perhatian dengan tulus kepada orang lain.

b. *Clie Advocate*

Perawat menjadi pembela pasien dan keluarganya untuk membantu mereka dalam memahami informasi yang diberikan sehingga pasien dan keluarganya dapat mengambil keputusan terhadap tindakan yang akan diterima oleh pasien. Perawat juga akan melindungi hak-hak pasien yaitu pelayanan terbaik.

c. *Counsellor*

Perawat menjadi tempat pasien berkonsultasi untuk menyelesaikan masalah kesehatan serta tindakan keperawatan yang akan diterima oleh pasien. Perawat mengupayakan untuk meluangkan waktu bagi pasien dan keluarganya untuk berkonsultasi terkait masalah kesehatan yang dialami pasien sehingga dapat terselesaikan dengan baik, cepat dan sesuai harapan. Konseling tersebut diharapkan mampu memberikan dukungan psikologis, emosi, bahkan intelektual. Konseling tidak hanya diberikan kepada pasien yang sakit, namun diberikan juga kepada pasien yang sehat yang bertujuan untuk peningkatan kesehatan.

d. *Educator*

Perawat tidak hanya berperan untuk membantu pasien terkait kesehatannya tetapi juga memiliki peranan dalam hal memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarganya untuk merubah perilaku pasien dan keluarganya.

e. *Collaborator*

Perawat bekerja sama dengan tenaga kesehatan yang lain untuk melakukan tindakan keperawatan. Pelaksanaan pelayanan keperawatan tidak dapat dilakukan sendiri oleh perawat tetapi perlu melibatkan kerja sama tim kesehatan lainnya seperti dokter, ahli gizi, fisioterapi, dan psikolog untuk peningkatan kesehatan pasien.

f. *Coordinator*

Perawat berkoordinasi untuk memanfaatkan semua sumber dan potensi baik materi maupun kemampuan yang ada pada pasien sehingga tidak ada intervensi yang terlewatkan maupun tumpang tindih.

## C. Tinjauan Umum tentang Rumah Sakit

### 1. Pengertian Rumah Sakit

*American Hospital Association* (1974) menyatakan bahwa rumah sakit merupakan suatu organisasi tenaga medis profesional yang terorganisasi serta fasilitas kedokteran yang permanen dalam memberikan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang kontinu, diagnosis, dan pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Adapun menurut Wolper dan Pena (1987), rumah sakit merupakan tempat orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran. Selain itu, rumah sakit sebagai tempat dilaksanakannya pendidikan klinik bagi mahasiswa kedokteran, perawat, dan tenaga profesi kesehatan lainnya (Sinaga dkk, 2021).

## **2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas sebagaimana yang dimaksud, rumah sakit mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta peningkatan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu bidang kesehatan.

### **D. Tinjauan Umum tentang Umur**

Suma'mur (2009) mendefinisikan umur sebagai panjangnya waktu yang dihitung sejak awal proses kelahiran sampai saat penelitian dimana bentuk fisik dan psikologis seseorang berubah yang ditandai dengan perkembangan kondisi tubuh. Proses penuaan disertai dengan penurunan kemampuan kerja. Hal tersebut disebabkan karena adanya perubahan pada alat tubuh, sistem kardiovaskular, dan sistem hormonal (Kuku dkk, 2022).

Umur berkaitan dengan maturitas atau tingkat kedewasaan. Secara teknis dan psikologis, semakin bertambah umur seseorang maka tingkat kedewasaan, kematangan jiwa, dan kemampuan untuk melaksanakan tugas akan meningkat. Seiring bertambahnya umur, maka akan terjadi pula peningkatan kemampuan seseorang dalam membuat keputusan, berpikir rasional, pengendalian emosi, semakin bijaksana, toleran, dan terbuka dengan pandangan atau pendapat orang lain. Hal ini terlihat ketika seseorang berada dalam tekanan atau terjadi peningkatan beban kerja yang dapat menyebabkan stres kerja (Ardilla dkk, 2022).

Seseorang yang masih berumur muda lebih mampu melakukan pekerjaan berat. Sebaliknya semakin tua umur seseorang, maka kemampuannya dalam melakukan pekerjaan berat akan menurun. Pekerja yang berumur tua akan merasa mudah lelah dan tidak bisa bergerak dengan leluasa pada saat melaksanakan tugasnya. Hal tersebut akan mempengaruhi kinerja pekerja tersebut (Suma'mur, 2009).

Anoraga (1998) dalam Handayani dkk (2022) mengatakan bahwa seseorang lebih rentan terhadap stres seiring bertambahnya umur. Kemampuan beradaptasi pada orang yang sudah lanjut usia akan menurun karena adanya penurunan fungsi organ. Pekerjaan yang berkaitan dengan sistem indra dan kekuatan fisik sangat dipengaruhi oleh umur. Semakin tua umur pekerja, maka kondisi fisiknya semakin menurun sehingga lebih rentan mengalami stres. Namun pada beberapa jenis pekerjaan tertentu, pekerja yang lebih tua

cenderung memiliki lebih banyak pengalaman dan pemahaman yang lebih luas daripada pekerja yang lebih muda (Olivia dkk, 2022).

#### **E. Tinjauan Umum tentang Masa Kerja**

Masa kerja didefinisikan sebagai lamanya waktu seorang pekerja untuk menyumbangkan tenaganya pada sebuah perusahaan. Pekerja dapat mencapai hasil kerja yang memuaskan tergantung dari kemampuan, kecakapan dan keterampilan sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Seseorang yang memiliki masa kerja yang terlalu lama akan sering merasakan ketegangan yang terjadi karena adanya kebosanan dan menumpuknya beban kerja fisik dan psikologis (Mualim & Adeko, 2020).

Handoko (2007) menyatakan bahwa masa kerja adalah faktor individu yang berkaitan dengan perilaku maupun persepsi individu yang bisa mempengaruhi perkembangan karir di perusahaan. Kemampuan kerja seseorang akan semakin baik seiring dengan lamanya dia bekerja. Selain itu, tingkat penguasaan terhadap pekerjaan juga semakin fasih.

Tulus (1992) mendefinisikan masa kerja sebagai kurun waktu atau lamanya pekerja bekerja di suatu tempat. Pengaruh positif masa kerja terhadap kinerja yaitu semakin lama masa kerja seseorang maka semakin banyak pengalaman dalam melaksanakan tugas. Di sisi lain, pengaruh negatif masa kerja yaitu dapat menimbulkan perasaan terbiasa dengan keadaan, menyepelkan pekerjaan dan akan memicu kebosanan (Kurniawan, 2020).

Masa kerja berhubungan dengan pengalaman kerja, yaitu peristiwa-peristiwa yang dialami individu selama bekerja. Peristiwa tersebut dapat

dijadikan pelajaran dalam meningkatkan kualitas kerja individu. Semakin lama pengalaman kerja individu, maka keterampilan dalam bekerjanya juga akan meningkat. Selain itu, individu akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan pekerjaannya yang dapat meningkatkan kemampuan menghadapi tekanan dalam bekerja (Ardilla dkk, 2022).

#### **F. Tinjauan Umum tentang Konflik Peran**

*Role conflict* atau konflik peran menurut Safitri dan Nuratama (2021) merupakan keadaan yang terjadi pada individu ketika berhadapan dengan perilaku, pola pikir, dan nilai yang bertentangan karena terdapat peran yang tidak sesuai dengan harapan. Hal tersebut dapat mengakibatkan individu sulit untuk mengambil sebuah keputusan dan bertindak sehingga menimbulkan rasa kurang puas. Konflik peran merupakan suatu kondisi yang terjadi ketika individu menghadapi ketidakjelasan pekerjaan, pekerjaan yang saling bertentangan maupun adanya tuntutan untuk melakukan pekerjaan lebih dari kemampuannya (Handoko, 2012).

Menurut Hidayat (2021), konflik peran terjadi pada pekerja apabila mereka merasa kesulitan untuk menyesuaikan diri pada dua peran. Di satu sisi, pekerja memiliki peran sebagai anggota dari sebuah organisasi yang harus bertanggung jawab kepada birokrasi organisasi. Di sisi lain, pekerja juga memiliki peran sebagai kepala/ibu rumah tangga yang bertanggung jawab kepada keluarga. Pekerja yang harus bekerja dengan dua atau lebih kelompok yang beroperasi sangat berbeda dan/atau menerima permintaan yang tidak

sesuai dari dua orang atau lebih akan meningkatkan konflik peran (Dodanwala dkk, 2021).

Konflik peran adalah konflik yang terjadi ketika seseorang sedang menjalankan peran tertentu. Konflik peran merupakan bentuk perselisihan antara harapan terkait dengan peran. Konflik peran merupakan akibat dari ketidakkonsistenan harapan berbagai pihak atau persepsi individu dengan perbedaan antara tuntutan peran dan kebutuhan, serta nilai-nilai individu dan sebagainya. Akibatnya, individu yang mengalami konflik peran akan berada dalam suasana terombang-ambing dan serba salah. Konflik peran dapat membuat individu tidak dapat membuat keputusan yang lebih baik di antara peran yang dilakukan (Soelto dkk, 2020).

#### **G. Tinjauan Umum tentang Beban Kerja**

Gibson (2009) mendefinisikan beban kerja sebagai keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau kurangnya waktu yang tersedia untuk menyelesaikan tugas. Banyaknya beban kerja dapat menimbulkan ketegangan pada diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal tersebut dapat terjadi karena tingginya tuntutan tingkat keahlian, tingkat kecepatan kerja, volume pekerjaan yang terlalu banyak dan sebagainya (Utomo, 2019).

Beban kerja menjadi salah satu faktor yang mampu mempengaruhi kinerja seseorang. Beban kerja adalah serangkaian atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi pada periode waktu yang telah ditentukan. Tugas dan tanggung jawab pekerja yang terlalu banyak akan

menyebabkan hasil yang ingin dicapai kurang maksimal karena kurangnya waktu untuk menyelesaikan banyak tugas (Aprianto & Rahman, 2020).

Cooper (1983) menyatakan bahwa beban kerja memberikan gambaran terkait terjadinya stres kerja yang berbeda karena setiap individu mempunyai batas kemampuan dalam bekerja. Beban yang terlalu ringan akan menimbulkan kebosanan. Sebaliknya, beban yang terlalu berat akan menimbulkan kelelahan yang akan memicu stres kerja (Badri, 2020).

Menurut Munandar (2001), beban kerja adalah salah satu aspek yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan karena beban kerja dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Setiap pekerjaan yang dilakukan seseorang menjadi beban kerjanya dan beban tersebut tergantung cara orang tersebut bekerja. Berdasarkan sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang dengan kemampuan fisik, kemampuan kognitif serta keterbatasan seseorang yang menerima beban tersebut (Ohorela, 2021).

#### **H. Tinjauan Umum tentang Tuntutan Mental**

Koradeck (2010) mendefinisikan tuntutan mental sebagai salah satu sumber stres yang signifikan terutama pada pekerjaan-pekerjaan yang menuntut interaksi dengan klien. Salah satu contoh pekerjaan tersebut adalah perusahaan yang bergerak pada sektor jasa. Pekerjaan yang mengharuskan kondisi emosional yang baik sangat berhubungan dengan rendahnya tingkat kesejahteraan seseorang secara mental (Yuliani dan Putri, 2022).

Menurut Karima (2014), pekerjaan yang menuntut adanya interaksi dengan orang lain memiliki banyak sumber emosi yang bersifat negatif seperti kesedihan, mudah marah, tidak sabaran dan lain-lain. Standar yang berlaku di tempat kerja pada umumnya menuntut pekerja untuk bersikap ramah kepada klien yang mereka temui setiap saat. Namun, ini bukan tugas yang mudah bagi setiap pekerja. Di satu sisi, pekerja harus siap menghadapi emosi negatif yang berasal dari klien yang mereka layani. Namun di sisi lain, pekerja harus tetap bersikap ramah meskipun kondisi emosionalnya tidak baik (Ilyas, 2020).

#### **I. Tinjauan Umum tentang Dukungan Sosial**

Kendalhunt (2005) mendefinisikan dukungan sosial sebagai adanya transaksi interpersonal dengan memberikan bantuan kepada orang lain. Umumnya, bantuan tersebut diperoleh dari orang yang berarti bagi orang yang menerima bantuan. Dukungan sosial dapat berupa pemberian informasi, bantuan dalam bentuk tingkah laku, ataupun materi yang diperoleh dari hubungan sosial akrab yang mampu membuat seseorang merasa dipedulikan, bernilai, dan dicintai (Srivaniwati, 2022).

Dukungan sosial diperoleh dari lingkungan sosial seperti keluarga, teman sebaya, pasangan hidup, dan orang lain yang memiliki hubungan dengan individu tersebut. Dukungan sosial diberikan kepada seseorang yang membutuhkan bantuan untuk menghadapi masalah atau kendala. Dukungan sosial berupa dukungan emosional, dukungan secara fisik dan dukungan secara materi (Rif'ati dkk, 2018).

Menurut House (1981) dalam Syadza (2021), dukungan dibedakan menjadi empat jenis yaitu :

1. Dukungan emosional seperti rasa simpati, ketertarikan, dan kebaikan.
2. Dukungan instrumental seperti dukungan yang nyata berupa bantuan dalam menyelesaikan sebuah masalah.
3. Dukungan informasi seperti memberikan informasi yang berguna dalam menyelesaikan suatu masalah.
4. Dukungan evaluasi seperti pendapat yang berkaitan dengan penampilan, perilaku atau perbuatan seseorang.

#### **J. Tinjauan Umum tentang Hubungan Perawat dengan Stres Kerja**

Salah satu tenaga medis yang memberikan pelayanan dalam menunjang kesembuhan pasien adalah perawat. Pelayanan dilakukan selama 24 jam secara berkesinambungan dan berdasarkan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual. Adanya tuntutan, kebutuhan dan pelayanan kesehatan yang berkesinambungan serta sistematis tersebut akan memicu terjadinya stres kerja pada perawat. Hal tersebut akan merugikan diri sendiri bahkan organisasi. Dampak dari stres kerja pada perawat seperti kelelahan, bersikap kasar, gelisah, tekanan darah meningkat, rasa percaya diri menurun, tidak puas dengan pekerjaan dan produktifitas kerja menurun. Stres kerja pada perawat juga akan berdampak pada kualitas hidup dan performa di semua aspek khusus dalam pelayanan kepada pasien dan keselamatan pasien (Rhamdani dan Wartono, 2019).

Menurut Karambut (2012), profesi perawat memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar terhadap keselamatan pasien, sehingga perawat memiliki

resiko terkena stres yang sangat tinggi. Meningkatnya stres kerja pada perawat disebabkan oleh adanya tuntutan untuk selalu maksimal dalam melayani pasien. Jika stres kerja pada perawat tidak segera diatasi, maka akan berdampak pada perilaku perawat yang tidak diharapkan pihak instansi. Dampak yang dapat terjadi seperti rendahnya kepuasan kerja dan turunnya komitmen organisasional perawat (Pusung dkk, 2021).

## K. Kerangka Teori



**Gambar 2.2** Kerangka Teori

*Sumber : Hurrell dan McLaney (1988), HSE (2014), ILO (2016)*