

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Menurut *World Health Organization*, Rumah Sakit adalah suatu bagian dari organisasi medis dan sosial yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif. Rumah sakit juga merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan dan penelitian biologi, psikologi, sosial ekonomi dan budaya. Organisasi rumah sakit merupakan organisasi yang kompleks dan Unik. Kompleks karena terdapat permasalahan yang sangat rumit. Unik karena di rumah sakit terdapat suatu proses yang menghasilkan jasa perhotelan sekaligus jasa medis dan perawatan dalam bentuk pelayanan kepada pasien yang rawat inap maupun berobat jalan. Rumah sakit merupakan suatu organisasi padat karya dengan latar belakang pendidikan berbeda-beda. Pada rumah sakit terdapat berbagai macam fasilitas pengobatan dan berbagai macam peralatan. Individu yang dihadapi di rumah sakit adalah orang-orang beremosi labil dan emosional karena sedang dalam keadaan sakit, termasuk keluarga pasien. Oleh karena itu, pelayanan rumah sakit jauh lebih kompleks dari pada hotel (Supriyanto, 2010).

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat sesuai standar yang ditetapkan. Pelayanan kesehatan menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama – sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan

perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Peneliti disini melakukan penelitian di RSPAD Gatot Soebroto atau sekarang dikenal sebagai Rumah Sakit Kepresidenan R.I

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto merupakan rumah sakit rujukan tertinggi pasien Indonesia untuk TNI Angkatan Darat, dan RSPAD Gatot Soebroto menerima pelayanan kesehatan masyarakat umum. Sehingga rumah sakit tersebut memiliki jumlah pasien yang cukup banyak dan bervariasi. Pada lembaga Rumah Sakit terdapat departemen yang beragam, seperti Departemen kardiologi, departemen pulmonology, departemen penyakit dalam, departemen bedah, departemen THT, departemen mata, departemen gigi dan mulut, departemen kebidanan, departemen radiologi, departemen gawat darurat dan sebagainya. Peneliti disini memfokuskan kedalam departemen kardiologi dan departemen pulmonology.

Departemen kardiologi merupakan departemen perawatan untuk pasien dengan penyakit internal dengan fokus pada penyakit kardiovaskular atau jantung. Departemen kardiologi dibagi kedalam Poliklinik Jantung, Perawatan Jantung, ruang isolasi, dan Ruang Tindakan yang terdiri dari ruang katerisasi, ruang echo kardiologi dan ruang pacu jantung. Unit lingkungan menyediakan layanan untuk laboratorium kateterisasi seperti diagnosis invasif, intervensi arteri Koroner perkutan, unit antiaritmia atau kardiostimulasi, radiologi intervensi mencakup diagnosis dan intervensi arteri perifer, neuroradiologi. Sedangkan Departemen Pulmonologi mencakup pengobatan penyakit yang menyerang sistem pernapasan. Departemen Pulmonologi terdiri dari bagian Poliklinik paru – paru didalamnya terdapat ruang tindakan Bronkhoscopy dan Nebulizer dan bagian perawatan yang di dalamnya terdapat ruang isolasi. Departemen pulmonologi berkaitan dengan menangani seluruh gangguan paru-

paru, saluran pernapasan atas, rongga dada, dan dinding dada. Pulmonologi juga berkaitan dengan masalah yang menyerang hidung, faring, laring, trakea, bronkus, bronkiolus, dan alveolus.

Lembaga pelayanan rumah sakit memiliki sumber daya manusia yang bertugas di dalamnya yaitu ada dokter yang bertugas sebagai pemeriksa pasien, memberikan tindakan, mengedukasi pasien dan keluarga pasien. lalu ada perawat yang memiliki tugas untuk melakukan instruksi dari dokter, mengkaji dan mengevaluasi serta melakukan dokumentasi tindakan lalu ada staff administrasi yang pertama kali berhadapan dengan pasien yang bertugas melakukan pendaftaran pasien sebelum pasien dilakukan pemeriksaan, memasukkan dan mengeluarkan rekam medik pasien.

Sumber daya manusia yang berkerja di dalamnya harus bekerja secara optimal tanpa mengenal waktu, tetapi di RSPAD Gatot Soebroto ini khususnya di departemen kardiologi dan departemen pulmonologi tidak semua karyawan memiliki kondisi fisik dan psikis yang selalu prima dalam melakukan pekerjaannya sehingga membuat karyawan rentan terhadap stress. Keterbatasan karyawan medis ataupun non medis dalam menjawab tuntutan lingkungan akan menimbulkan situasi stress dalam lingkungan kerja (Taylor, 2006).

Menurut Robbins (1996) stress adalah kondisi dinamis dimana individu dikonfrontasikan dengan suatu kesempatan, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang berhubungan dengan apa yang sangat diinginkannya dan keberhasilannya yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak pasti. Kondisi stress yang dialami oleh para karyawan yang berkerja di dalam kedua departemen tersebut mempengaruhi optimalisasi karyawan dalam berkerja. Hal ini menjadi dasar hasil wawancara yang dilakukan peneliti tanggal 04 oktober 2018

pada 2 perawat , 1 dokter, dan 1 kepala ruangan di bagian departemen kardiologi dan pulmonologi di RSPAD Gatot Soebroto

Salah satu penyebab stress yang dinyatakan oleh narasumber bahwa beban kerja, tuntutan dan kendala di kedua departemen tersebut termasuk yang paling tinggi. Narasumber menyatakan banyaknya pasien yang datang tidak sebanding dengan perawat dan dokter yang menanganinya. Berdasarkan data yang telah diperoleh :

Tabel 1.1 Rata-rata pasien perhari

<b>Departemen</b>	<b>Bagian</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Rata- rata jumlah pasien per-hari</b>
<b>Kardiologi</b>	Poliklinik jantung	18 Dokter Spesialis	200 pasien
		20 Perawat dan Staff	
	Perawatan Jantung	6 Dokter Spesialis	100 pasien
		20 Perawat dan Staff	
	Ruang Tindakan	21 Perawat dan Staff	100 Pasien
Ruang Isolasi	5 Dokter Spesialis	50 Pasien	
		15 Perawat dan Staff	
<b>Pulmonologi</b>	Poliklinik Paru – Paru	8 Dokter Spesialis	100 pasien
		18 Perawat dan Staff	
	Perawatan Paru – Paru	25 Perawat dan Staff	100 pasien
		6 Dokter Spesialis	
	Ruang Tindakan	22 Perawat dan Staff	90 Pasien
Ruang Isolasi	18 Perawat dan Staff	35 Pasien	

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah pasien tampak lebih banyak dibanding dengan jumlah perawat, staff administrasi dan dokter yang menangani dimana akibatnya pekerja secara bergantian harus mengambil lembur. Rasio perawat terhadap pasien yang ideal untuk rumah sakit tipe A adalah 1 : 3 (Kepmenkes RI 262/ Menkes /7 / 1979 tentang jumlah perawat berdasarkan perbandingan tempat tidur rumah sakit). Setelah melihat rata- rata jumlah pasien perhari yang ditangani dikedua departement tersebut dapat disimpulkan bahwa kurang lebih terdapat 4000 pasien dalam kurun waktu sebulan, sedangkan jumlah karyawan masih kurang untuk dapat menyelesaikan tugasnya dalam sehari.

Penanganan pasien yang terlalu banyak menimbulkan komunikasi yang kurang efektif antara perawat dan staf dengan keluarga pasien yang ingin menanyakan hal terkait administratif. Akibatnya staff dan perawat terlalu terburu – buru menjawab pertanyaan dari keluarga pasien sehingga keluarga pasien kurang mengerti prosedur yang harus dilakukannya mengenai administrasi. Individu yang sedang mengalami stress kerja akan mengalami berbagai gejala, salah satunya individu akan berbicara secara cepat, hal ini sejalan dengan dengan teori (Robbins, 1996) yang menjelaskan berbagai gejala, salah satunya adalah gejala tersebut. Gejala lain yang dirasakan oleh karyawan saat menghadapi tugasnya dalam wawancara yang dilakukan dimana karyawan merasakan kepala pusing yang menyebabkan terhambatnya penyelesaian pekerjaan yang berdampak pada perubahan tingkat produktivitas. Selain tuntutan tugas dan beban pekerjaan yang tinggi penyebab stress yang dinyatakan oleh narasumber di dalam berkerja adalah pada sat terjadinya *code blue*, *code blue* menurut salah satu dokter dibagian kardiologi merupakan kode isyarat yang digunakan dalam rumah sakit yang menandakan adanya seorang pasien yang sedang mengalami serangan jantung atau *cardiac arrest* atau

mengalami situasi gagal nafas akut atau *Resoiratory Arrest* dan situasi darurat lainnya yang menyangkut dengan nyawa pasien.

Penanganan *Code Blue* memerlukan suatu rangkaian prosedur dan protokol dari team yang mempunyai pelatihan khusus terhadap situasi tersebut, sebuah team respon cepat dengan tanggap darurat terhadap upaya penyelamatan nyawa pasien pada tahap yang sangat kritis. Pada saat peneliti melakukan wawancara, penulis juga berkesempatan melakukan observasi saat melihat terjadinya *code blue* tersebut. Semua karyawan yang sedang duduk membaca rekam medik pasien langsung tanggap, berlarian menuju suatu ruang kamar untuk menangani seorang pasien yang mengalami situasi gagal nafas. Dari situasi tersebut narasumber menyatakan stress kerja benar dialami oleh para karyawan di kedua departemen tersebut karna berhadapan langsung dengan nyawa pasien. Tanggung jawab terhadap manusia pada sektor kesehatan menyebabkan pekerja lebih rentan terhadap stress (Taylor, 2006).

Stres kerja yang terjadi menyebabkan kelelahan yang berlebihan, hal ini karena adanya beban kerja dan tuntutan tugas yang tinggi sehingga karyawan harus mengambil lembur untuk menyelesaikan tugasnya pada hari itu. Lalu ada pula karyawan jaga yang bergantian *shift* untuk menjaga pasien sehingga karyawan beberapa kali ijin tidak masuk untuk berkerja karena sakit akibat kelelahan, setelah itu dalam wawancara yang peneliti lakukan menemukan ada seorang perawat yang menjadi tertekan setelah salah seorang pasien meninggal saat terjadi *code blue*, perawat tersebut merasa bersalah akibat tidak dapat menangani pasien dan terus menerus disalahkan oleh keluarga pasien. Akibatnya perawat tersebut suka melamun, keringat dingin didahi dan ditelapak tangan, jantungnya berdebar saat ada pasien lain yang masuk. Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti juga menemukan bahwa stres yang dialami oleh karyawan membuat dokter jaga atau perawat yang sedang berjaga memilih untuk tidur pada saat bertugas.

Stress yang dialami para karyawan juga terjadi di tempat lain. Media elektronik mengabarkan terdapat kasus yang terjadi di Indonesia seorang karyawan terjung bebas dari lantai 10 Apartemen Thamrin City diduga karena stress dalam berkerja (Yusuf, 2018). Berdasarkan kasus tersebut karyawan yang mengalami stress karena adanya tekanan dalam bekerja dan tidak dapat menangani stress tersebut dengan baik memilih untuk melakukan bunuh diri.

Kasus lain yang daitemukan di Cikarang Utara yaitu akibat stress di tempat kerja, seorang ayah membunuh anak dan istri dengan motif karena tekanan pekerjaan yang dialami pelaku (Niman, 2014). Stress yang dialami oleh seseorang akan menimbulkan reaksi yang beragam. Berdasarkan kasus diatas stress yang dialami karena tekanan pekerjaan yang dialami pelaku. Pelaku tidak dapat mengelola stresnya dan memilih untuk membunuh orang lain.

Berikutnya terdapat satu karyawan Mitsubishi Electric yang bunuh diri, sementara dua orang lainnya lumpuh akibat serangan otak cerebral infraction. Karyawan yang bunuh diri tersebut disebabkan karena terlalu banyak berkerja atau jam kerja terlalu panjang melebihi waktu normal (Nurani, 2018). Stress yang dialami pada kasus tersebut karena karyawan mengalami kelelahan saat bekerja akibat jam kerja melebihi waktu yang seharusnya dan berlangsung dalam periode yang panjang sehingga menjadikan rutinitasnya.

Lebih lanjut diketahui bahwa sejak mulai timbulnya tuntutan tugas di dalam pekerjaan maka masalah stress kerja di dalam organisasi menjadi gejala yang penting untuk diamati. Selain contoh fenomena stress kerja yang dialami individu tersebut diatas, stress ternyata juga dapat beresiko menyebabkan kegemukan. Salah satu media mengabarkan bahwa orang dewasa yang terlalu keras dalam melakukan pekerjaannya menunjukkan serangkaian perilaku tidak sehat yang menyebabkan kenaikan berat badan (Putri, 2019). Berat badan yang naik dengan pola

makan yang kurang sehat karena stress juga dapat meningkatkan resiko mengalami diabetes. Media elektronik mengabarkan pekerja mengalami beban kerja dan tingkatan stress beresiko lebih tinggi 57% terserang diabetes (Sulaiman, 2018). Hal ini sejalan dengan teori Robbins (1996) yang menyatakan bahwa salah satu gejala seseorang yang sedang merasa stress akan mengalami perubahan pada pola makannya dan mengalami perubahan metabolisme dalam tubuhnya.

Pada sisi lain sebuah survey yang dilakukan oleh Regus Asia tahun 2011 pada lebih dari 16.000 orang pekerja professional di seluruh dunia, daitemukan bahwa lebih dari setengah pekerja di Indonesia, yakni 64% mengatakan bahwa tingkat stres mereka bertambah dibandingkan tahun lalu. Selanjutnya di dunia internasional, WHO menyatakan hasil penelitian *Labour Force Survey* pada tahun 2014 sebanyak 440.000 kasus stres dilansir yang diakibatkan aktivitas kerja yaitu sebesar 1.380 kasus per 100.000 pekerja yang mengalami stres akibat kerja. Sebesar 35 % stress akibat kerja berakibat fatal dan diperkirakan hari kerja yang hilang sebesar 43%.

Stres kerja yang terjadi di pengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi stress menurut Robbins (1996) adalah faktor individual. Sehingga lebih lanjut dapat dijelaskan bahwa pada peneltian ini menjelaskan bahwa faktor individual berkaitan dengan kepribadian seseorang yaitu mencakup kecerdasan emosi seseorang. Hal ini berkaitan dengan teori (Roucek & Rolland, 1984) yang menyebutkan bahwa kepribadian adalah organisasi faktor – faktor Biologis, psikologis dan sosiologis yang mendasari perilaku seseorang. Sehingga pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi termasuk dalam keadaan psikologis seseorang.

Dalam dunia kerja, orang – orang dengan kecerdasan emosi yang baik sangat diperlukan dalam tim untuk mecapai tujuan tertentu dan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien. Karyawan



dalam pekerjaannya sehari – hari hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi serta memerlukan rasa empati dan interaksi yang baik untuk menangani seluruh pasiennya. Kecerdasan emosi adalah dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang telah ditanamkan secara berangsur – angsur (evolusi), dan emosi juga sebagai perasaan dan fikiran – fikiran yang khas, suatu keadaan biologis, dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Kecerdasan emosional mengatur suasana hati dan menjaga agar bebas dari stress, tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati, dan berdoa (Goleman, 2002). Melalui kecerdasan emosi ini seseorang dapat belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikan secara tepat dan efektif.

Selain survey tentang stress kerja ada pula penelitian – penelitian yang dilakukan sebelumnya. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Yurista & Bakar, 2011). menunjukkan terdapat korelasi negatif signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin rendah stres kerja, begitu pula sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi maka semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh perawat tersebut. Hasil yang sama juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Megawati menunjukkan ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat ICU dan perawat IGD (Megawati, 2010) . Penelitian lain menunjukkan hasil perhitungan yang diperoleh korelasi antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat di RSUD Banjarbaru menghasilkan kecerdasan emosi perawat di RSUD Banjarbaru berada pada tingkat sedang dan stres kerja pada perawat RSUD Banjarbaru berada pada tingkat sedang lalu terdapat korelasi negative antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat di RSUD Banjarbaru (Akbar, 2013).

Dengan demikian berdasarkan kepada fenomena-fenomena yang ada mengenai stress kerja pada karyawan, khususnya karyawan yang bekerja di Rumah Sakit dan selanjutnya stress kerja tersebut diketahui dapat muncul karena adanya beberapa faktor dimana salah satunya adalah kecerdasan emosi dari para karyawan tersebut. Sehingga demikian peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Stres Kerja pada karyawan Departemen Kardiologi dan Departemen Pulmonologi di RSPAD Gatot Soebroto.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan stress kerja pada karyawan departemen kardiologi dan departemen pulmonologi RSPAD Gatot Soebroto?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kecerdasan emosi dengan stress kerja pada karyawan departemen kardiologi dan departemen pulmonologi RSPAD Gatot Soebroto.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dijadikan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan model penelitian mengenai kecerdasan emosi dan stress kerja dibidang yang sama.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan agar karyawan dapat memiliki kemampuan menemukan jalan untuk mengurangi stress kerja dan meningkatkan kecerdasan emosi yang dialaminya.

b. Bagi Rumah Sakti

Penelitian ini dapat membantu memberikan masukan bagi lembaga rumah sakit dalam menentukan metode menemukan jalan untuk mengatasi permasalahan dengan tujuan mengurangi stres kerja yang dialami karyawan dan meningkatkan kecerdasan emosi karyawan sehingga berakibat kepada hasil kerja yang optimal.

c. Bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi munculnya penelitian – penelitian lain tentang kecerdasan emosi dengan stress kerja karyawan.

### **1.5 Uraian Keaslian Penelitian**

Penelitian yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Yurista (2011) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Jiwa Banda Aceh menunjukkan terdapat korelasi negatif signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin rendah stres kerja, begitu pula sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi maka semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh perawat tersebut. Perbedaan pada penelitian ini adalah dalam konteks tempat penelitian dan subjek penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dkk (2017) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap stress kerja melalui efikasi diri

memiliki hasil adanya Adanya pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap stres kerja. Perbedaan penelitian ini adalah menunjukkan korelasi atau hubungan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Megawaty (2010) dengan judul hubungan antara kecerdasan emosi dengan stress kerja pada perawat ICU dan IGD menunjukkan hasil ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan stress kerja pada perawat ICU dan perawat IGD. Perbedaan pada penelitian ini dalam konteks lokasi penelitian dan subjek penelitian.

Penelitian yang sama dilakukan oleh Tambun (2017) dan Emmy Mariatin dengan judul hubungan antara kecerdasan emosi dengan stress kerja pada karyawan PT.PLN UPT Pematangsiantar menunjukkan bahwa adanya hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan stress kerja pada karyawan. Perbedaan pada penelitian ini adalah dalam konteks tempat penelitian dan subjek penelitian.

Dari keseluruhan uraian keaslian yang dijadikan perbandingan oleh peneliti dalam penelitian diatas, memiliki perbedaan judul, tempat, hingga subjek yang berbeda. Hanya saja memiliki kesamaan hipotesis analisis yang sama dari hasil – hasil penelitian yang dilakukan tersebut.