

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan rumah sakit, karena rumah sakit adalah suatu bentuk organisasi yang berfungsi sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu sangatlah penting menciptakan suasana yang mendukung aktivitas sumber daya manusia saat bekerja agar tingkat kesalahan dalam perawatan (*medical error*) dapat diupayakan sekecil mungkin terjadi.

Masalah buruknya kualitas pelayanan kesehatan dalam beberapa tahun belakangan ini menjadi isu yang sangat penting yang sempat menghiasi sebagian besar jurnal-jurnal biomedik. Isu yang seringkali muncul adalah terjadinya *medication error*, yang tidak jarang harus berakhir dengan jalan hukum, baik kepada dokter, petugas rumah sakit, maupun pihak rumah sakit. Di pihak pasien, masalah *medication error* ini selain menyebabkan efek samping yang tidak menyenangkan, juga seringkali menimbulkan kecacatan atau bahkan menyebabkan kematian (**Clinical Governace, 2004:21**)

Rumah Sakit 'X' merupakan salah satu rumah sakit swasta yang memiliki spesifikasi dalam bidang pelayanan kesehatan khusus wanita. Rumah Sakit 'X' yang telah berdiri selama empat tahun ini menawarkan pelayanan kesehatan yang berbeda dengan rumah sakit pada umumnya. Rumah Sakit 'X' menawarkan atmosfer rumah sakit layaknya konsumen masih berada di rumah sendiri, sehingga didisain dengan konsep seni mulai dari rancangan bangunan hingga interiornya. Ketika memasuki ruangan lobi sudah terpajang lukisan-lukisan di setiap dindingnya, selain itu juga di dalam ruang inap pasien terdapat lukisan dan rancangan interior ruangan yang berkonsep minimalis. Kelebihan Rumah Sakit 'X' bukan hanya terletak pada rancangan interiornya saja, melainkan Rumah Sakit 'X' sengaja membuat aroma sendiri yang diciptakan agar menimbulkan wangi yang tidak menyerupai wangi rumah sakit biasanya. Rumah Sakit 'X' juga merupakan Rumah Sakit yang menawarkan pelayanan kesehatan yang berstandar internasional, hal ini dapat dilihat dari peralatan medis yang lengkap dan canggih. Selain itu Rumah Sakit 'X' memiliki tenaga medik dokter spesialis bedah plastik (*plastic surgery*) yang belum terdapat di rumah sakit lainnya di kota Bandung. Selain dokter tenaga paramedik yang terdapat di Rumah Sakit 'X' yaitu perawat. Perawat dianggap sebagai sumber daya manusia penting bagi operasionalisasi suatu Rumah Sakit, mengingat sekitar 60 % pegawai rumah sakit adalah perawat dan kontribusinya dalam memberi

pelayanan 24 jam serta mempunyai kontak yang teratur dengan pasien. ([http://www. Republika.co.id/](http://www.Republika.co.id/)).

Pekerjaan seorang perawat merupakan salah satu yang termasuk dalam pekerjaan beresiko tinggi karena menyangkut keselamatan hidup orang lain. Menurut **Brahim (1992)** perawat adalah profesi yang menuntut ketelitian, kesabaran, dan ketekunan, misalnya dalam tugas melayani pasien secara langsung (memberi obat, memandikan pasien, mengukur denyut nadi pasien). Sedangkan tugas pelayanan yang tidak langsung adalah menjaga kebersihan dan kerapian ruangan pasien, persiapan dan sterilisasi alat, serta inventarisasi barang lain. Semua itu membutuhkan ketelitian, kesabaran, dan ketekunan, meskipun jumlah perawat tidak sebanding dengan jumlah pasien yang harus dirawat. Pada bagian lain, ia pun mengingatkan apabila lingkungan kerja perawat tidak menjanjikan dalam jangka panjang akan terjadi penurunan kualitas kerja, terjadi ketidakpuasan terhadap pekerjaan, kesehatan fisik dan mental yang melemah. Dalam sistem pelayanan kesehatan, kinerja perawat merupakan faktor utama dalam pencapaian *outcome* pasien yang positif. ([www.jurnal keperawatan dan penelitian kesehatan](http://www.jurnal.keperawatan.dan.penelitian.kesehatan)).

Menurut **Loverdige dan Cumming (1996)** tenaga keperawatan memerlukan upaya pemberdayaan sehingga diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme pemberian pelayanaannya di rumah sakit. Terutama bila melihat bahwa tenaga perawat adalah tulang punggung suatu rumah sakit

karena keberadaannya yang selalu dekat dengan pasien, 24 jam sehari (**Rijadi, 1994**). **Gillies (1994)** menyatakan bahwa keberhasilan keperawatan dalam memberikan pelayanan merupakan cerminan utama pelayanan kesehatan di rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu pengelolaan sumber daya manusia keperawatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menunjang pelaksanaan keperawatan yang efektif dan baik sehingga mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Divisi Sumber Daya Manusia Rumah Sakit 'X', fenomena-fenomena yang berkaitan dengan perawat dalam pekerjaan sehari-harinya adalah masih dijumpai keluhan-keluhan konsumen mengenai kinerja pelayanan perawat, yaitu kurang memuaskan, kurang ramahnya sikap perawat, kurang inisiatif untuk membantu pasien. Berdasarkan masukan dari kotak saran yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit 'X' terdapat 56% keluhan yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan terutama pelayanan yang diberikan oleh perawat. Sehubungan dengan keluhan mengenai kurang baiknya pelayanan yang diberikan oleh perawat Rumah Sakit 'X' maka kenyataan bertentangan dengan visi, misi dan motto Rumah Sakit 'X' yaitu "Pasien yang datang kami layani seperti keluarga sendiri, berkualitas dengan sentuhan kasih kami utamakan". Selain itu Kepala bagian Sumber Daya Manusia Rumah Sakit

' X' juga menyatakan bahwa Rumah Sakit 'X' merupakan rumah sakit yang mempunyai target konsumen kalangan ekonomi menengah ke atas, sesuai dengan sasaran tersebut, maka tidak heran agar Rumah Sakit 'X' memberikan pelayanan kesehatan dengan kualitas berstandar internasional. Kemampuan Rumah Sakit 'X' untuk memenuhi tuntutan tersebut adalah untuk menunjang kelangsungan Rumah Sakit itu sendiri di masa- masa mendatang. Oleh karena itu, tuntutan yang muncul dari konsumen mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang berstandar internasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 konsumen dari Rumah Sakit 'X', Konsumen pertama menyatakan selama dirawat di Rumah Sakit 'X' merasa perawat bersikap kurang ramah, seperti setelah mengalami operasi rahim pasien belum mampu untuk mandi sendiri dan meminta pertolongan perawat untuk dimandikan namun, perawat menolak dengan cara yang tidak ramah.

Konsumen kedua menyatakan alasan akan memilih Rumah Sakit 'X' untuk melakukan perawatan. Konsumen pertama beranggapan bahwa dengan membayar lebih mahal maka akan mendapatkan pelayanan yang jauh lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit swasta lainnya. Konsumen kedua merasa senang dengan fasilitas yang ada di Rumah Sakit 'X' seperti tersedianya berbagai pemeriksaan medis. Namun konsumen kedua merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit 'X' baik dari

pegawai administrasi, satpam dan perawat. Kekecewaan terbesar yang dirasakan pada perawat di Rumah Sakit 'X' yang kurang berinisiatif untuk mengajak ngobrol pasien, ketika sedang melakukan kunjungan ke kamar rawat inap untuk memeriksa tekanan darah, atau mengantarkan makanan dan obat.

Konsumen ketiga menyatakan kurang puas terhadap sikap perawat yang terlihat judes ketika sedang melayani pasien. Sementara konsumen keempat yang telah menjadi pasien tetap Rumah Sakit 'X' menyatakan kekecewaannya ketika konsumen keempat baru saja mengalami operasi rahim, dan ketika akan dilakukan penggantian perban perawat melakukannya dengan terburu – buru sampai luka yang belum kering menjadi sobek. Keluhan lain yang diungkapkan oleh konsumen ke lima menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit 'X' secara fasilitas cukup bagus namun suasana kerja di Rumah Sakit 'X' terlihat kaku dan terlihat kurang terjalin secara kekeluargaan.

Keluhan–keluhan ini menunjukkan masih kurang optimalnya tampilan kerja dari para perawat. Menurut **Gomes (1995)** *Job performance* atau *Actual Performance* adalah ungkapan–ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas yang sering dihubungkan dengan produktivitas. Oleh karenanya *job performance* adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik dalam kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan persatuan periode waktu

saat melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Rumah Sakit 'X' memiliki pedoman penilaian kinerja dengan menggunakan *performance appraisal* dalam jangka kurun waktu pertahun. Pelaksanaan penilaian kinerja dilakukan oleh penilai yaitu Kepala Divisi Sumber Daya Manusia dan Kepala Bagian Perawat secara langsung melalui observasi, yang mencakup empat aspek penilaian Aspek pertama adalah pelaksanaan tugas pekerjaan yang mencakup; pemahaman dan penguasaan tugas pekerjaan, tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, kedisiplinan dan kerjasama. Aspek kedua yaitu kepribadian mencakup; penyesuaian diri terhadap lingkungan kerja, sikap dan sopan santun, inisiatif dan penampilan. Aspek ketiga adalah manajerial dan supervisi yang mencakup perencanaan, pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Aspek yang terakhir adalah kehadiran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Sumber Daya Manusia Rumah Sakit 'X' menyatakan hasil pada tahun terakhir dari *job performance* yang tercakup dalam *performance appraisal* diperoleh sebesar 6,75 dari skala penilaian 10) untuk penilaian *job performance* pada divisi keperawatan. Dari hasil perolehan nilai tersebut nampak bahwa belum optimalnya tampilan kerja para perawat di Rumah Sakit 'X'.

Menurut **John. M.Ivancevich & Michael T. Matteson (1982)** baik beban peran yang berlebihan maupun yang terlalu ringan akan mempengaruhi *job performance* (kinerja). Beban peran yang terlalu ringan menyebabkan individu menjadi jenuh menghadapi tugasnya karena banyaknya waktu senggang setelah tugas dilaksanakan. Dalam kondisi seperti ini, rasa tidak puas terhadap pekerjaan bisa berlanjut pada kemangkiran kerja untuk menghadiri waktu kerja.

Beban kerja berlebihan akan menimbulkan perasaan dikejar batas waktu penyesuaian tugas yang menyebabkan individu bekerja dengan kecepatan yang tinggi sehingga mudah merasa lelah, sehingga mengakibatkan gangguan kesehatan dan kondisi fisik. Keletihan mengakibatkan banyak kekeliruan kerja karena daya konsentrasi menurun, banyak kecelakaan kerja, rasa tidak puas karena tugas tidak sempat dikerjakan.

Stres adalah sebagai respon adaptif terhadap situasi eksternal dalam hal ini situasi lingkungan yang akan berdampak pada kesehatan fisik, psikologis ataupun penyimpangan tingkah laku dari anggota organisasi. **(Luthans 2002:396).**

Penyebab dari stres atau yang biasa disebut dengan stresor dapat mempengaruhi para karyawan dalam suatu organisasi. Stres dapat muncul baik dari luar organisasi dan dari dalam organisasi itu sendiri, muncul dari kelompok yang mempunyai pengaruh pada karyawan dan juga berasal dari

karyawan atau individu itu sendiri. Penyebab munculnya stres kerja (*job stressor*) pada karyawan terdiri dari: *Extraorganizational stressor*, *Organizational stressor*, *Group stressor*, *Individual stressor*. (Luthans 2002:397)

Menurut hasil survei dari Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2006, sekitar 50,9 % perawat yang bekerja di empat provinsi di Indonesia mengalami stres kerja, sering pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja terlalu tinggi dan menyita waktu, gaji rendah tanpa insentif memadai. Namun, perawat di rumah sakit swasta dengan penghasilan lebih baik ternyata mengalami stress kerja lebih besar dibanding perawat di rumah sakit Pemerintah yang berpenghasilan lebih rendah (www.kompas.com).

Fenomena yang serupa yang ditemukan pada Rumah Sakit 'X' dengan Kepala Divisi Sumber Daya Manusia Rumah Sakit 'X', divisi yang mengalami stres yang paling tinggi adalah divisi keperawatan. Ini dikarenakan, dalam kesehariannya perawat lah yang mendampingi pasien selama 24 jam. Selain itu perawat pada divisi ini diharuskan bekerja sesuai dengan *job description* yang sangat *detail*, terdapat prosedur pelaksanaan tugas yang menuntut kecepatan waktu, dan ketepatan dalam melaksanakan setiap tugasnya karena berhubungan dengan keselamatan seseorang, sebagai contoh seorang perawat Rumah Sakit 'X' mempunyai tugas pokok sebagai perawat yang mempunyai standart rata-rata waktu dalam setiap tugasnya

seperti membaca laporan dinas dalam dua menit, memberikan tranfusi lima detik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Divisi Keperawatan menyatakan bahwa dalam divisi perawat terjalin hubungan yang baik antara sesama perawat. Kepala Perawat menyadari akan adanya *job description* perawat yang sangat detil, namun dapat disadari bahwa dengan adanya perbedaan *job description* dengan tempat Kepala perawat dulu bekerja yang membuat Rumah Sakit 'X' ini menjadi lebih profesional.

Menurut Kepala Perawat Rumah Sakit 'X' masalah yang sering terjadi dalam divisi keperawatan adalah ketika perawat menghadapi jumlah pasien yang banyak, dan dalam waktu yang bersamaan membutuhkan pelayanan perawatan secepat mungkin. Kejadian kemudian sering terjadi dan akhirnya menimbulkan keluhan dari konsumen. Menurut Kepala perawat hal ini mungkin disebabkan karena jumlah perawat yang tergolong sedikit, yaitu 23 orang. Pembagian jam kerja pada divisi keperawatan ini di bagi menjadi dua shift yaitu *shift* pagi dan *shift* malam. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu perawat Rumah Sakit 'X' menyatakan bahwa dalam kesehariannya terdapat kondisi tumpang tindih dalam menjalankan tugas, seperti; ketika sedang melayani pasien yang baru datang untuk melakukan anamnesa, sesekali muncul masalah berupa adanya panggilan dari kepala perawat untuk

melakukan tugas lainnya seperti memeriksa ke kamar rawat inap karena ada panggilan dari pasien.

Stres kerja yang di alami oleh perawat yang dapat disebabkan oleh *Extraorganizational stressor*, *Organizational stressor*, *Group stressor*, *Individual stressor* ini dapat di lihat dari gejala–gejala gangguan stres yang muncul.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pada 8 perawat Rumah Sakit 'X' diketahui bahwa dari aspek gangguan fisik (kesehatan) pada perawat tergolong rendah yaitu 16,2%. Berdasarkan aspek gangguan psikologis pada perawat di dapat hasil rendah yaitu 25,8%. Sedangkan dari aspek gangguan tingkah laku di dapat hasil 58% yang tergolong moderat hal ini terlihat dari pada merasa jengkel dengan berbagai prosedur dalam menyelesaikan pekerjaan, dari hasil survey terlihat juga bahwa perawat menggerutu di belakang atasan jika pekerjaan mereka disalahkan, selain itu perawat yang kurang ramah ketika melayani pasien karena bekerja sesuai dengan suasana hati, dan juga perawat yang sulit berkonsentrasi ketika sedang bekerja.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas maka peneliti ingin mengetahui apakah stres kerja mempunyai hubungan terhadap *job performance* pada perawat di Rumah Sakit 'X' di Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Apakah stres kerja memiliki hubungan terhadap *job performance* pada perawat di Rumah Sakit 'X' Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai stres kerja dan *job performance* pada perawat di Rumah Sakit 'X' Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui hubungan antara stres kerja dan *job performance* pada perawat di Rumah Sakit 'X' Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Teoritis

- Memberi kegunaan bagi disiplin ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi mengenai stres kerja dalam kaitannya dengan *job performance* pada perawat Rumah Sakit 'X' Bandung.
- Memberi informasi tentang hubungan stres kerja dengan *job performance* sehingga dapat menjadi bahan masukan bagi penelitian lanjutan.

1.4.2 Praktis

- Memberi informasi bagi Rumah Sakit 'X' untuk keperluan pengelolaan sumber daya manusia keperawatan dengan memperhatikan faktor–faktor penyebab munculnya stres kerja.
- Memberikan informasi bagi perawat mengenai faktor–faktor penyebab munculnya stres kerja sehingga dapat teratasi dan dapat meningkatkan *job performance*.

1.5 Kerangka Penelitian

Menurut **Santrock (2002)**, usia 25 tahun hingga 37 tahun termasuk dalam tahap perkembangan dewasa awal. Masa dewasa merupakan masa ketika seseorang berjuang membangun pribadi yang mandiri dan terlibat secara sosial. Tanda seseorang memasuki tahap perkembangan dewasa awal adalah bertanggung jawab serta mandiri dalam mengambil keputusan dan mandiri secara ekonomi.

Tahap perkembangan dewasa awal disertai juga dengan perkembangan kognitif. Beberapa ahli perkembangan percaya bahwa pada masa dewasa individu mengatur pemikiran operasional mereka, sehingga mereka mungkin merencanakan dan membuat hipotesis tentang masalah-masalah seperti remaja, tetapi mereka menjadi lebih sistematis ketika mendekati masalah sebagai orang dewasa. Sementara beberapa orang dewasa lebih mampu

menyusun hipotesis dan menurunkan suatu pemecahan masalah dari suatu permasalahan, banyak orang dewasa yang tidak berpikir dengan cara operasional formal sama sekali (**Keating, 1980, 1990** dalam **Santrock, 2002**). Begitu juga dengan perawat di Rumah Sakit 'X' Bandung, pada tahap perkembangannya mereka diharapkan dapat menanggulangi masalah-masalah yang menyebabkan stres yang dialami dalam menjalani tugasnya sebagai perawat.

Menurut **Ibrahim 1992**, perawat adalah profesi yang menuntut ketelitian, kesabaran, dan ketekunan, misalnya dalam tugas melayani pasien secara langsung (memberi obat, memandikan pasien, mengukur denyut nadi pasien). Dalam sebuah Rumah Sakit, perawat memegang peranan yang sangat besar untuk menolong pasien dan sering kali menentukan proses penyembuhan pasien. **Shortidge dan Lee (1980)** mengatakan bahwa profesi ini bukanlah profesi yang statis, tetapi selalu tanggap terhadap hal-hal yang baru, pengetahuan yang berkembang, serta kebutuhan pemakai jasa. Perawat diuntut untuk tidak hanya mampu melayani kebutuhan fisik pasien, namun juga kebutuhan psikis, salah satunya adalah rasa aman bagi pasien.

Pengelolaan perawat yang merupakan tenaga paramedik dalam rumah sakit harus dilalukan secara profesional dan seoptimal mungkin karena sekitar 60% pegawai rumah sakit adalah perawat ([http://www. Republika.co.id/](http://www.Republika.co.id/)). Perawat sebagai penghubung antara dokter dengan pasien harus memiliki

dedikasi berupa pengabdian diri di bidang keperawatan yang tidak mudah di laksanakan mengingat dalam tugasnya terdapat tuntutan–tuntutan yang mengharuskan adanya dinamika dan kesigapan terutama yang berkaitan dengan pelayanan sosial sehingga memerlukan banyak pengorbanan dan ketabahan dalam pelaksanaannya.

Tugas seorang perawat adalah melaksanakan pengkajian keperawatan, merumuskan diagnosis keperawatan, menyusun rencana tindakan keperawatan, melaksanakan tindakan keperawatan (termasuk tindakan medik yang dapat dilakukan perawat), melaksanakan evaluasi terhadap tindakan, mendokumentasikan hasil keperawatan, melakukan kegiatan konseling kesehatan kepada sistem klien, melaksanakan tindakan medis sebagai pendelegasian berdasarkan kemampuannya (**www.jurnal keperawatan dan penelitian kesehatan**).

Menurut **Gomes (1995)** *Job performance* atau *Actual Performance* adalah ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas yang serng dihubungkan dengan produktivitas. Oleh karenanya, dapat disimpulkan bahwa *job performance* adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik dalam kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja menurut **Keith Davis** adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Faktor kemampuan (*ability*) yaitu secara psikologis. Kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowledge* dan *skill*). Sedangkan faktor motivasi dapat di artikan suatu sikap seorang pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang di maksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Stres pada perawat secara otomatis dapat berakibat buruk bagi perawat ataupun Rumah Sakit. Dalam faktanya, dapat disimpulkan derajat stres dan konflik yang rendah terkadang dapat meningkatkan *job performance*. Penyebab stres disebut stressor, yang mana stress kerja dapat disebabkan oleh berbagai macam sebab, baik yang berasal dari luar organisasi maupun dari dalam organisasi, berasal dari luar organisasi maupun dari dalam organisasi, berasal dari kelompok–kelompok yang berada dalam organisasi dan karyawan merupakan bagian-bagian dari kelompok tersebut, konflik–konflik didalam atau antar kelompok dan juga berasal dari diri karyawan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pernyataan **Luthans (2002;397-404)**, bahwa

stres kerja disebabkan oleh *extraorganizational stressors, organizational stressors, group stressors, individual stressors*.

Stres kerja dapat dikatakan sebagai respon adaptif terhadap situasi eksternal dalam hal ini situasi lingkungan yang akan berdampak pada kesehatan fisik, psikologis ataupun penyimpangan tingkah laku dari anggota organisasi (**Luthans, 2002:396**).

Adapun penyebab stres atau yang biasa disebut dengan stresor, menurut **Luthans** yang terdiri dari : *Extraorganizational stressor, Organizational stressor, Group stressor, Individual stressor*.

Extraorganizational stressor adalah hal-hal seperti perubahan teknologi atau sosial, globalisasi, keluarga, relokasi (penempatan kembali), kondisi ekonomi dan finansial, ras dan kelas sosial dan keadaan lingkungan rumah dan komunitas. *Organizational stressor* adalah penyebab stres yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri, seperti; kebijakan administratif dan strategis, struktur dan *design* organisasi, proses–proses organisasi dan kondisi kerja.

Group stressor adalah kelompok juga dapat menjadi sumber yang potensial dapat menyebabkan stres, seperti; kurangnya keterpaduan kelompok, kurangnya dukungan sosial. *Individual stressor* adalah penyebab stres yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri, seperti ; watak.

Derajat stres kerja tinggi dapat dilihat dari munculnya gejala-gejala pada karyawan dalam kehidupan pekerjaan sehari-hari. Berupa munculnya gangguan kesehatan fisik, psikologis dan tingkah laku karyawan dalam kehidupan sehari-hari. Semakin sering karyawan. menghayati dan mengalami gejala-gejala stres kerja maka karyawan tersebut mengalami stres kerja yang berada pada derajat yang tinggi (**Luthans, 2002;395;411-412**).

Gejala gangguan kesehatan yang muncul ada derajat stres yang tinggi, adalah gangguan pada sistem kekebalan tubuh, yaitu dengan berkurangnya kemampuan untuk melawan penyakit dan infeksi; gangguan pada sistem *kardiovaskular*, seperti tekanan darah tinggi dan jantung; gangguan pada sistem *musculoskeletal*, seperti diare dan sembelit. Dengan demikian stres dapat menyebabkan berbagai penyakit dan gangguan fisik lainnya (**Luthans, 2002; 412-413**). Gangguan psikologis yang muncul pada derajat stres yang tinggi adalah kemarahan, kecemasan, depresi, kegelisahan, ketegangan, kecenderungan untuk cepat marah dan kebosanan. Selain itu, juga muncul tingkah laku agresif seperti sabotase, agresi terhadap hubungan antara teman kerja, sikap bermusuhan dan protes. Tipe-tipe dari problem psikologis yang diakibatkan oleh stres mempunyai hubungan dengan buruknya *job performance* karyawan, *self esteem* rendah, kemarahan terhadap pengawasan dan ketidakmampuan untuk berkonsentrasi dan mengambil keputusan. Dampak stres ini akan mempunyai pengaruh atau kerugian langsung pada

organisasi (**Luthans, 2002;413**). Gangguan perilaku yang muncul akibat stres kerja, antara lain tidak mau makan atau makan berlebihan, kurang tidur atau tidak dapat tidur nyenyak, makin banyak merokok dan meminum alkohol dan obat-obatan. Problem–problem ini di manifestasikan dalam keterlambatan bekerja, banyaknya absen atau mangkir kerja dan *turnover* (**Luthans, 2002;414**)

Beberapa hal yang dapat memicu terjadinya stres kerja pada perawat diantaranya adalah jumlah perawat yang kurang, kurang jam istirahat akibat jadwal rotasi kerja, merawat pasien dengan segala resikonya, berhadapan dengan kesedihan keluarga pasien, harus peka terhadap kebutuhan pasien, berhadapan dengan pasien yang tidak senonoh saat dirawat, perhatian lebih terhadap pasien tertentu, kesulitan berelasi dengan rekan kerja lain, evaluasi kerja yang keliru dan harapan yang tidak sesuai, kekurangan pengalaman dan pengetahuan, resiko dituntut secara hukum (www.care-nurse.com).

Dengan demikian dampak stres kerja dapat mempengaruhi perkembangan rumah sakit sehingga pihak rumah sakit harus dapat mengenali sumber penyebab timbulnya stres, terutama yang ekstraorganisasional. Adapun pengertian stres kerja menurut **Beehr Dan Newman (1978)** adalah kondisi yang timbul dari interaksi antara seseorang dengan pekerjaannya yang terlihat dari perubahan dalam diri individu yang menyimpang dari fungsi normal. Jika individu mengalami stres kerja yang

tinggi, Ia akan mengalami penyimpangan fisik, psikologis, dan tingkah laku yang cukup signifikan.

Menurut **John. M. Ivancevich & Michael T. Matteson (1982)** baik beban peran yang berlebihan maupun yang terlalu ringan akan mempengaruhi *job performance* (kinerja). Beban kerja berlebihan akan menimbulkan perasaan dikejar batas waktu penyesuaian tugas yang menyebabkan individu bekerja dengan kecepatan yang tinggi sehingga mudah merasa lelah, sehingga mengakibatkan gangguan kesehatan dan kondisi fisik. Keletihan mengakibatkan banyak kekeliruan kerja karena daya konsentrasi menurun, banyak kecelakaan kerja, rasa tidak puas karena tugas tidak sempat dikerjakan. Beban peran yang terlalu ringan menyebabkan individu menjadi jenuh menghadapi tugasnya karena banyaknya waktu senggang setelah tugas dilaksanakan. Dalam kondisi seperti ini, rasa tidak puas terhadap pekerjaan bisa berlanjut pada kemangkiran kerja untuk menghadiri waktu kerja.

Melalui penelitian ini ingin dilihat apakah stres kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan *job performance* pada perawat Rumah Sakit 'X' Bandung yang hubungannya dapat digambarkan sebagai berikut :

Asumsi–asumsi yang dihasilkan:

- Setiap karyawan mengalami stres kerja dengan derajat stres kerja rendah, moderat, dan tinggi.
- Pekerjaan seorang perawat merupakan salah satu yang termasuk dalam pekerjaan beresiko tinggi karena menyangkut keselamatan hidup orang lain sehingga tugas perawat membuka peluang terjadinya stres kerja pada perawat di Rumah Sakit 'X'

1.6 Hipotesis

Berdasarkan asumsi di atas maka diajukan hipotesis sebagai yaitu :

Terdapat hubungan antara stress kerja terhadap *job performance* pada perawat Rumah Sakit 'X' di Bandung.