

**HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN KINERJA PERAWAT
DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN KEPERAWATAN
DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT SYAFIRA PEKANBARU**

Ririn Muthia Zukhra⁽¹⁾, Muryani⁽²⁾

⁽¹⁾Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Al-Insyirah Pekanbaru, Indonesia

Email : ririnmuthiazukhra@stikes-alinsyirah.ac.id

Abstrak

Perawat di rumah sakit memiliki tugas pada pelayanan rawat inap, rawat jalan atau poliklinik dan pelayanan gawat darurat. Perawat yang bertugas di ruangan IGD dituntut untuk memiliki kemampuan lebih dibanding dengan perawat yang melayani pasien di ruang yang lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan stres kerja dengan kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di Ruang IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah deskripsi korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah responden sebanyak 33 orang perawat dengan teknik pengambilan sampel secara *total sampling*. Hasil analisis *chi square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan stres kerja dengan kinerja di IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru ($p=0,002 < \alpha=0,05$). Peneliti merekomendasikan kepada Manajemen Rumah Sakit Syafira Pekanbaru untuk melakukan berbagai strategi dalam meminimalisir stres kerja sehingga kinerja perawat dapat maksimal.

Kata Kunci : Stres kerja, kinerja perawat

Abstract

Hospital nurses have duties on inpatient, outpatient, and emergency service. Nurses who served in the emergency room (ER) are required to have more ability than nurses who served patients in other rooms. The purpose of this study was to determine the relationship of work-related stress with nurse's performance in implementing nursing service in ER, Syafira Hospital Pekanbaru. The methods of this study was correlation descriptive with cross sectional approach. The sample in this study were 33 nurses who selected by total sampling technique. The result of chi square test analysis showed that there were relationship between work-related stress with nurse's performance in ER, Syafira Hospital ($p=0,002 < \alpha=0,05$). The researcher give recommendation for Syafira Hospital Management to apply various strategies in minimizing work related stress so that nurses performance become can be maximal.

Keywords : *Work-related stress, nurse performance*

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (Undang-undang Nomor 38 Tahun 2014). Perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Tugas pokok perawat yaitu sebagai pemberi asuhan keperawatan, penyuluh dan konselor bagi klien, pengelola pelayanan keperawatan, peneliti keperawatan, pelaksana tugas berdasarkan pelimpahan wewenang; dan/atau pelaksana tugas dalam keadaan keterbatasan tertentu (Undang-undang Nomor 38 Tahun 2014).

Perawat yang bertugas di ruangan IGD dituntut untuk memiliki kemampuan lebih dibanding dengan perawat yang melayani pasien di ruang yang lain. Setiap perawat yang bertugas di ruang IGD wajib membekali diri dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, bahkan dianggap perlu mengikuti pelatihan-pelatihan yang menunjang kemampuan perawat dalam menangani pasien secara cepat dan tepat sesuai dengan kasus yang masuk ke IGD. Perawat juga dituntut untuk mampu bekerjasama dengan tim kesehatan lain serta dapat berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien yang berkaitan dengan kondisi kegawatan kasus di ruang tersebut, dan kebutuhan akan sarana dan peralatan yang menunjang pelayanan (Yesi, 2010).

Perawat dalam menjalankan tugas dan profesinya rentan terhadap stress (Zukhra, 2013). Stress pada perawat umumnya disebabkan oleh

kekurangan staf, tuntutan kerja yang tinggi, dan konflik di tempat kerja (Lim, Msocsci, Bogossian, & Ahern, 2010). Perawat dalam melaksanakan pengabdianya tidak hanya berhubungan dengan pasien, tetapi juga dengan keluarga pasien, teman pasien, rekan kerja sesama perawat, berhubungan dengan dokter dan peraturan yang ada di tempat kerja serta beban kerja yang terkadang dinilai tidak sesuai dengan kondisi fisik, psikis dan emosionalnya (Saam & Wahyuni, 2013).

Perawat pelaksana di IGD sangat rentan mengalami stress. Hal ini dikarenakan IGD merupakan unit penting dalam operasional suatu rumah sakit, yaitu sebagai pintu masuk bagi setiap pelayanan yang beroperasi selama 24 jam selain poliklinik umum dan spesialis yang hanya melayani pasien pada saat jam kerja. Tenaga keperawatan yang bekerja di IGD merupakan ujung tombak dalam pelayanan keperawatan rumah sakit dan harus melayani semua kasus yang masuk ke rumah sakit (Fajrillah & Nurfitriani, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Healy dan Tyrrell (2011) di ruang IGD 3 rumah sakit di Irlandia menemukan bahwa dari 103 responden, 51% mengalami stress sering dan sangat sering di tempat kerja dan 37% mengalami stress sesekali. Hasil ini menyimpulkan bahwa 97% staf mengalami stress di tempat mereka bekerja yang menunjukkan bahwa perawatan darurat sangat menegangkan. Sementara, penelitian yang dilakukan Hooper et al. (2010) di Amerika menemukan bahwa dari 144 responden, lebih dari 80% perawat IGD memiliki tingkat *burnout* (kelelahan) sedang sampai tinggi dan 86% mengalami tingkat kelelahan yang tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sharma et al, (2015) di India menemukan bahwa dari 100 responden, 80% perawat tidak memiliki waktu istirahat di ruang IGD dimana 42% perawat mengalami stres sedang sampai berat.

Stres pada perawat sangat perlu diperhatikan, karena apabila seorang perawat mengalami stres yang tinggi akan berdampak pada kualitas pelayanannya. Seorang perawat yang mengalami stres dapat menyebabkan penurunan kinerja dalam memberikan pelayanan keperawatan dan akhirnya akan mendatangkan keluhan dari pasien (Hidayat, 2013).

Rumah Sakit Syafira Pekanbaru merupakan rumah sakit tipe C. Hasil studi pendahuluan diketahui bahwa jumlah perawat yang bertugas di IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru berjumlah 33 orang. Jumlah pasien per hari yang tidak sesuai dengan jumlah tenaga perawat pelaksana yang bertugas, jadwal shift yang melelahkan dan tuntutan pelayanan dengan mutu yang baik dari atasan menjadi beban tersendiri bagi para perawat pelaksana di IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Hasil observasi diperoleh tampak 5 perawat pelaksana dalam melayani pasien kurang bersemangat, 3 orang perawat kurang ramah kepada pasien, kadang marah-marah dan tidak sabar menghadapi pasien.

Kasus stres kerja perawat sangat tidak diharapkan terjadi atau terus berkembang. Kinerja perawat melalui pelayanan kesehatan yang optimal harus terus dipertahankan melalui manajemen rumah sakit yang efektif dan pengelolaan sumber-sumber pemicu stres secara tepat pada pelaku-pelaku kerja di rumah sakit, khususnya perawat IGD yang memiliki jam terbang tinggi dalam pelaksanaan tugas yang kontinu dan sistematis. Tujuan penelitian ini

adalah untuk mengetahui hubungan stres kerja dengan kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan pelayannya keperawatan di IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi. Pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 33 orang perawat IGD melalui teknik total sampling.

Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner stres kerja yang diadaptasi dari *work-related stress questionnaire* berdasarkan alat indikator standar manajemen yang dibuat oleh *Health and Safety Executive* (HSE, 2001). Kuesioner tersebut berisi 38 pernyataan yang disusun dalam skala *likert*.

Adapun kuesioner yang digunakan untuk mengukur kinerja perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan berdasarkan Standar Praktik Profesional Keperawatan (PPNI, 2005). Kuesioner ini terdiri dari 36 pernyataan. Selanjutnya data dianalisis dengan uji *chi-square*.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden penelitian mayoritas berusia antara 27-29 tahun yaitu sebanyak 14 (42,4%) responden dengan mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 18 (54,5%) responden. Berdasarkan lama bekerja seluruh responden telah bekerja lebih dari 1 tahun yaitu sebanyak 33 (100%) dan mayoritas tingkat pendidikan yaitu Ners sebanyak 17 (51,5%) responden. Berdasarkan jabatan yang diemban mayoritas 28 (84,8%) responden sebagai perawat pelaksana (PP). Sementara, seluruh perawat pernah

mengikuti pelatihan dengan mayoritas jenis pelatihan yang diikuti yaitu BTCLS sebanyak 28 (84,8%) responden. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Karakteristik responden

No	Data Demografi	F	%
1	Usia (Tahun)		
	27-29	14	42,4
	30-32	12	36,4
	33-35	7	21,2
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	18	54,5
	Perempuan	15	45,5
3	Lama Bekerja		
	≥ 1 Tahun	33	100
	< 1 Tahun	0	0
4	Pendidikan		
	Ners	17	51,5
	DIII	16	48,5
5	Jabatan		
	KARU	1	3,0
	PJ	4	12,1
	PP	28	84,8
6	Pelatihan		
	Ada	33	100
	Tidak Ada	0	0
7	Jenis Pelatihan		
	BTCLS+PPGD	5	15,2
	BTCLS	28	84,8

Analisis univariat menunjukkan sebagian besar responden memiliki

tingkat stres sedang sebanyak 22 (66,7%) responden. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2. Sedangkan untuk kinerja perawat, hasil menunjukkan sebagian besar responden memiliki kinerja dalam kategori cukup sebanyak 21 (63,6%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.

Analisis bivariat dengan uji *chi square* diperoleh hasil $p=0,002<0,05$, maka H_0 ditolak yang artinya terdapat hubungan stres kerja dengan kinerja di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

Tabel 2
Distribusi frekuensi stres kerja perawat di ruang IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru

No	Stres Kerja	F	Persentase (%)
1	Sedang	22	66,7
2	Ringan	11	33,3
	Total	33	100

Tabel 3
Distribusi frekuensi kinerja perawat di ruang IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru

No	Kinerja	F	Persentase (%)
1	Cukup	21	63,6
2	Baik	12	36,4
	Total	33	100

Tabel 4**Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru**

No	Stres Kerja	Kinerja				Total	<i>p-value</i>
		Cukup		Baik			
		f	%	f	%		
1	Sedang	18	81,8	4	18,2	22	0,002
2	Ringan	3	25	8	75	11	
	Total	21	63,6	12	36,4	33	

PEMBAHASAN**Gambaran Stres Kerja di Ruang IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat stress sedang yaitu sebanyak 66,7% responden. Pengamatan peneliti di lapangan bahwa perawat banyak yang mengeluh mengalami pusing, tremor, merasa panik, tampak kurang ramah terhadap pasien, tidak sabar dan marah-marah dalam menghadapi pasien dan keluarga, kurang bersemangat saat melayani pasien, dan tidak fokus.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryanti, Aini, dan Purwaningsih (2013) yang menyatakan stres kerja pada perawat IGD di RSUD Kabupaten Semarang mayoritas adalah stres tingkat sedang sebanyak 82,8%. Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Rahman (2013) tentang hubungan faktor stres kerja dengan kinerja perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Premier Surabaya menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden mengalami stres kerja dalam kategori sedang (58,5%).

Tingkat stres dalam kategori sedang yang dialami oleh perawat dapat disebabkan oleh seluruh responden mempunyai masa kerja lebih dari 1 tahun. Masa kerja dapat menjadi pemicu

terjadinya stress kerja dan diperberat dengan adanya beban kerja yang berat dan rutinitas kerja yang terus menerus (Sartika, 2013).

Menurut Highley dalam Cox (1996) perawat, secara alamiah merupakan profesi yang penuh dengan stres, berdasarkan hasil observasinya didapatkan bahwa setiap hari perawat berhadapan dengan penderita yang kaku, duka cita dan kematian, banyak tugas-tugas perawat tidak diberi penghargaan, tidak menyenangkan dan penuh tekanan, sering diremehkan, menakutkan. Stres kerja perawat juga dapat terjadi karena jumlah tindakan yang harus diselesaikan tidak sebanding dengan jumlah tenaga perawat yang ada.

Pengambilan keputusan pada perawat di IGD harus secara cepat dan tepat dalam memberikan tindakan kepada pasien. Setiap perawat berharap agar selalu bisa melakukan sesuatu untuk menyelamatkan pasien yang dirawatnya. Hal tersebut menjadikan stresor tersendiri bagi perawat yang bertugas.

Gambaran kinerja perawat di ruang IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru

Berdasarkan hasil analisis univariat menunjukkan bahwa persentase kinerja yang dialami perawat di ruang IGD rumah sakit Syafira Pekanbaru mayoritas responden

memiliki tingkat kinerja cukup yaitu sebanyak 81,8% responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwanto, Handoyo, dan Utami (2015) yang mana sebagian besar (74,7%) pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2012 menyatakan bahwa perawat memiliki kinerja yang cukup baik.

Kinerja perawat dalam kategori cukup dapat dilihat dari usia responden antara 27-29 tahun (42,4%). Menurut Pirngadi (2003 dalam Hidayat, 2013) keadaan tersebut menunjukkan semakin bertambahnya usia seseorang semakin berkualitas kinerjanya dengan bertindak lebih hati-hati dan memiliki rasa tanggung jawab yang lebih tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Usia 20-30 adalah usia produktif dimana mereka sangat termotivasi untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya dan mampu berpikir kritis dalam menjalankan suatu tugas, sehingga mereka lebih agresif dalam bertindak memberikan pelayanan karena motivasi diri untuk meningkatkan prestasi kerja (Dewi & Utama, 2016).

Selain itu, kinerja perawat dalam kategori cukup dapat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan masa kerja seseorang akan mempengaruhi kemampuan pemenuhan kebutuhannya sesuai dengan tingkat pemenuhan kebutuhan yang berbeda-beda. Pada jenjang pendidikan S1 keperawatan ini lebih ditekankan pada proses berfikir secara intelektual dan kritis yang didukung oleh skill dalam dunia kerja khususnya di bidang kesehatan (Notoatmodjo, 2015).

Selain, latar belakang pendidikan dan masa kerja, jenis pelatihan yang diikuti juga dapat menyebabkan kinerja perawat dalam kategori cukup adalah semua responden (100%) pernah mengikuti pelatihan dengan mayoritas pelatihan yang diikuti yaitu BTCLS

(84,8%).

Hubungan stres kerja dengan kinerja perawat di ruang IGD

Hasil penelitian didapatkan bahwa didapatkan bahwa dari 33 responden, sebanyak 22 responden mengalami stres kerja sedang, dengan masing-masing sebanyak 81,8% responden memiliki kinerja cukup dan sebanyak 18,2% responden memiliki kinerja baik. Sedangkan dari 100% responden yang mengalami stres kerja ringan memiliki kinerja cukup yaitu sebanyak 25% responden dan sebanyak 75% responden memiliki kinerja baik. Hasil uji statistik *chi square* diperoleh hasil nilai $p=0,002<0,05$ dimana dapat disimpulkan terdapat hubungan stres kerja dengan kinerja di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

Hubungan stres kerja dengan kinerja diperkuat oleh penelitian Mokhtar (2016) mengenai stresor kerja dan kinerja di antara perawat yang bekerja di Unit Perawatan Pediatrik dan Intensif menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kebanyakan perawat mengalami tingkat stres kerja di atas rata-rata. Penelitian Azmi et al., (2016) mengenai stres kerja dan kinerja petugas *front-liners* di Pusat Layanan Bersama Malaysia menunjukkan adanya hubungan yang signifikan diantara dua variabel tersebut.

Berdasarkan gambaran di ruang IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru terkait dengan stress kerja, didapatkan bahwa perawat tampak kurang ramah terhadap pasien, tidak sabar dan marah-marah dalam menghadapi pasien dan keluarga, kurang bersemangat saat melayani pasien dan tidak fokus, perawat sering mengalami panik dan tremor, sering mengalami kaku kuduk dan pusing. Hal ini mungkin dipicu

karena jumlah pasien pada setiap *shift* rata-rata 30-35 orang, tidak sebanding dengan jumlah perawat yang hanya 3 sampai 4 orang disetiap *shift*nya terutama *shift* siang dan malam. Perawat juga harus melengkapi dokumentasi asuhan keperawatan, dituntut bekerja sempurna dari pihak manajemen dan tidak boleh ada komplain dari pasien terkait dengan kinerja. Jika terjadi masalah, perawat akan langsung dipanggil oleh manajemen untuk ditindaklanjuti.

Hasil pengamatan peneliti terkait dengan kinerja di ruang IGD Rumah Sakit Syafira, didapatkan bahwa perawat tampak tidak fokus dalam bekerja, masih belum lengkapnya dokumentasi asuhan keperawatan dimana perawat sering lupa untuk mengisi lembar *checklist* tindakan keperawatan yang telah dilakukan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Sunaryo (2004) bahwa terdapat banyak sumber yang mempengaruhi stres kerja pada perawat yang bisa mengakibatkan turunnya kualitas atau kinerja seorang perawat dalam melakukan tugasnya, salah satunya dalam melaksanakan standar asuhan keperawatan. Munandar (2001) menyatakan dalam jangka pendek stres kerja yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan dapat membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi yang menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu.

Berdasarkan informasi yang didapatkan peneliti saat melakukan penelitian bahwa ada beberapa upaya telah dilakukan rumah sakit untuk menanggulangi stres kerja yang dialami perawat ruang IGD yaitu dengan mengadakan pelatihan PPGD, BTCLS, dan EKG dasar. Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa hubungan antara stres

kerja dengan kinerja memiliki hubungan yang positif. Ini dapat digambarkan dari hasil penelitian dimana semakin ringan stres kerja yang dialami perawat, maka akan semakin baik kinerja perawat tersebut.

SIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan pada perawat di ruang IGD Rumah Sakit Syafira Pekanbaru diperoleh hasil analisis univariat bahwa mayoritas tingkat stres kerja perawat di ruang IGD Rumah Sakit Syafira dalam kategori sedang (66,7%), sedangkan untuk kinerja dalam kategori cukup (63,6%).

Adapun hasil analisis bivariat diperoleh hasil terdapat hubungan antara stres kerja dengan kinerja perawat dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Syafira Pekanbaru ($p=0,002 < \alpha=0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

- Fajrillah & Nurfitriani. 2016. Hubungan stres kerja dengan kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan pelayanan keperawatan di Instalasi gawat darurat rumah sakit umum Anutapura Palu. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*, 3(2), ISSN No. 2355 5459.
- Healy, S., & Tyrell, M. 2011. Stress in emergency departments: experiences of nurses and doctors. *emergency nurse*, 19: 31-37.
- Hidayat, R. 2013. Hubungan faktor stres kerja dengan kinerja perawat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Primer Surabaya. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ners Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.

- Hooper, C., Craig, J., Janvrin, D., et al. 2010. Compassion satisfaction, burnout and compassion fatigue among emergency nurses compared with other selected inpatient specialities. *J Emerg Nurs*, 36 (5): 420-427.
- HSE. 2001. *Tackling work related stres: a manager;s guide to improving and maintaining employee health and well-being*. Sudbury, UK: Health and Safety Executive.
- Lim, J., Msocsi, Bogossian, F., Ahern, K. 2010. Stress and coping in Singaporean nurses: A literature review. *Nursing and health science*, 12: 251-258.
- Notoatmodjo. 2015. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI). 2005. *Standar asuhan keperawatan*. Jakarta: Bidang Organisasi PP-PPNI diperoleh dari <http://www.inna-ppni.or.id/index/php>.
- Saam, Z., & Wahyuni, S. 2013. *Psikologi keperawatan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sharma, et al. 2015. Occupational stress among staff nurses : controlling the risk to health. *Indian J Occup Environ Med*, 18 (2): 52-58.
- Undang Undang Republik Indonesia nomor 38 tahun 2014 tentang keperawatan. 17 Oktober. Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 307: Jakarta.
- Yesi, G. 2010. *Hubungan stres kerja dengan kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Pasaman Barat*. Padang. Fakultas Keperawatan Universitas Andalas.
- Zukhra, R. M. 2013. Mekanisme coping perawat dalam menghadapi stres kerja di Intensive Care Unit (ICU) RSUD Arifin Achmad Pekanbaru: Studi Fenomenologi. *Tesis*. Medan. Program Studi S2 Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.