

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

World Health Organization (WHO) menyatakan rumah sakit ialah komponen penting dari organisasi sosial serta kesehatan yang tugasnya meliputi menawarkan layanan komprehensif, mengobati penyakit, dan mencegah penyakit di masyarakat. Selain melanjutkan perawatan penyakit akut dan kompleks, rumah sakit juga memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan dan meningkatkan efektivitas komponen sistem kesehatan lainnya (WHO, 2023).

UU No. 44 Tahun 2009 mengenai Rumah Sakit, ialah suatu fasilitas kesehatan tersendiri selenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat secara lengkap. Layanan promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif merupakan salah satu pelayanan kesehatan paripurna diperebutkan.

Selain merawat dan memulihkan pasien, rumah sakit memainkan peran penting dalam pemberian layanan kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 03 Tahun 2020 mengenai Klasifikasi serta Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit diklasifikasikan selaku rumah sakit umum atau khusus tergantung dari jenis pelayanan yang dikasih. Rumah sakit umum ialah rumah sakit yang merawat semua jenis penyakit serta bidan. Rumah sakit mengkhususkan diri pada satu bidang ataupun satu jenis penyakit khusus disebut rumah sakit khusus.

Pada tahun 2023, Indonesia akan memiliki 3.122 rumah sakit, terdiri 2.565 rumah sakit biasa serta 557 rumah sakit khusus menurut Kementerian Kesehatan. Menurut informasi Kementerian Kesehatan per 29 Januari 2023, Provinsi Riau hingga saat ini memiliki 76 rumah sakit, termasuk 31 rumah sakit aktif berikan pelayanan kesehatan kepada warga Kota Pekanbaru.

Seiring dengan berkembangnya jaman tentu rumah sakit juga menghadapi perubahan. Petugas yang memiliki peran dalam sektor kesehatan juga mengalami perubahan tersebut. Perubahan yang dimaksud diantaranya persaingan yang semakin ketat, semakin tingginya ekspektasi yang berhubungan dengan kinerja dan jam kerja yang lebih lama pada lingkungan kerja yang menyebabkan tekanan. Selain itu adanya resesi ekonomi saat ini yang menambah laju perubahan organisasi yang membuat pekerja mengalami PHK besar-besaran, serta rasa takut akan kehilangan pekerjaan yang mana hal ini berpengaruh pada kesehatan mental dan kesejahteraan pekerja (ILO, 2016).

International Labour Organization (ILO, 2016) menambahkan bahwa salah satu isu global yang masih terjadi hingga saat ini akibat dari perubahan signifikan tersebut yaitu stres. Reaksi orang yang berbahaya terhadap ketidakseimbangan antara harapan yang dirasakan dan kapasitas mereka untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah stres. Diperkirakan sekitar 10% penduduk Indonesia menderita stres. Hana (2018) menambahkan salah satu bentuk stres yaitu gangguan mental emosional yang mana penderita pada umumnya dapat sembuh jika ditangani dengan baik dan benar. Menurut Safitri (2020) salah satu sektor prevalensi yang paling tinggi pada stres kerja yaitu sektor kesehatan.

Menurut *National Institute For Occupational Safety and Health* dalam Miptahul, *dkk.* (2020) tenaga kesehatan ialah suatu pekerjaan punya resiko tinggi timbulnya stres. Banyaknya isu kesehatan salah satunya yaitu angka kematian yang meningkat sebesar 24,8% pada bulan Agustus 2022 (CNBC Indonesia, 2022) menunjukkan bahwa sektor pelayanan kesehatan yang ada harus berupaya mengurangi angka tersebut. Salah satu tenaga kesehatan yang memiliki peranan penting pada rumah sakit yaitu petugas administrasi rumah sakit. Pintu pertama pada saat pasien datang berkunjung ke rumah sakit adalah petugas administrasi rumah sakit, oleh karena itu resiko stres pada tenaga administrasi rumah sakit juga harus diperhatikan agar tetap memberikan layanan berkualitas pada pasien. Ketika mengalami stres pada umumnya merasakan khawatir, marah, sedih, cemas serta mengalami gangguan konsentrasi. Stres kerja dapat mengakibatkan petugas kehilangan kemampuan buat mengendalikannya. Dampak paling ekstrim yaitu kehilangan semangat, kinerja rendah, keluar/menolak kerja untuk menghindari stres (Elizar, *dkk.* 2020).

Banyak faktor yang menyebabkan stres kerja sangat tergantung dengan sifat dan kepribadian petugas. Suatu kejadian sehari-hari, kondisi fisik, serta tekanan baik dari luar maupun dalam individu juga berpotensi menyebabkan stres. Stres dapat berdampak pada beberapa aspek diantaranya aspek psikologis, aspek jasmaniah, aspek perilaku, dan aspek lingkungan. Aspek stres bila tidak ditangani dengan baik akan bakal timbulkan pengaruh yang dapat merusak jasmani, rohani serta kesehatan petugas (Kadek, *dkk.* 2018).

Menurut Habibi dan Jefri (2018), diantara faktor-faktor yang menyebabkan gejala stres pada pegawai adalah sebagai berikut: persepsi bahwa pekerjaan adalah usaha dengan beban kerja; prasangka yang dimiliki sebagian besar petugas agar tidak dijauhi oleh rekan kerja mereka; ketidakmampuan beberapa petugas untuk mengalihkan fokus mereka saat menghadapi kesulitan; penjadwalan shift malam yang mengganggu waktu istirahat; dan keberadaan faktor individu.

Stres kerja yang berlebih tentunya akan mengganggu aktivitas petugas administrasi rumah sakit. Namun disisi lain Sulaimiah, *dkk.* (2018) menyatakan bahwa hal ini dapat dicegah tergantung petugas dan pemahaman sumber stres kerja itu sendiri. Adapun faktor penyebab stres diantaranya yaitu *Extra organizational stressor*, *Organizational stressor*, *Group stressor* dan *Individual stressor* (Darsono,2019).

Bersumber pada penelitian yang dilaksanakan Habibi dan Jefri di tahun 2018 yaitu faktor individual dan faktor pekerjaan pada petugas ternyata mempengaruhi stres kerja di suatu perusahaan. Adapun faktor individual yang dimaksud yaitu umur, jenis kelamin, dan masa kerja sedangkan faktor pekerjaan yang dimaksud diantaranya yaitu beban kerja, jadwal kerja, konflik personal, dan konflik interpersonal. Adanya pengaruh antara faktor-faktor terhadap stres kerja yang diteliti harus dikelola dan ditangani segera oleh perusahaan dengan harapan dapat menurunkan faktor resiko stres kerja sehingga perusahaan dapat beroperasi sesuai dengan yang diinginkan

Rumah sakit swasta di Jalan K.H. Ahmad Dahlan No. 163 Sukajadi, Pekanbaru, Riau bernama RS Eria Pekanbaru. Upaya peningkatan derajat

kesehatan masyarakat secara umum, RS Eria Pekanbaru berupaya semaksimal mungkin berikan pelayanan terbaik pada masyarakat sekitar. Rumah sakit kategori C yang menawarkan perawatan medis umum adalah RS Eria Pekanbaru. Berdasarkan data sekunder rumah sakit Eria Pekanbaru terdapat peningkatan jumlah pasien di tahun 2022. Tahun 2020 dengan total kunjungan sebanyak 26.456 pasien, di tahun 2021 sebanyak 21.143 pasien dan di tahun 2022 sebanyak 32.039 pasien.

Meningkatnya jumlah kunjungan pasien di tahun 2022 menunjukkan bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan prima pada saat pasien berkunjung maupun berobat. Adapun upaya pelayanan yang diberikan tidak terlepas dari awal pasien masuk hingga pasien keluar dari suatu rumah sakit.

Berdasarkan data sekunder rumah sakit Eria Pekanbaru kunjungan rawat jalan pasien di tahun 2020, 2021, dan 2022 mengalami peningkatan di tahun 2022. Peningkatan dapat dilihat pada bulan Januari 2022 yaitu sebanyak 2.479 pasien, Februari 2.138 pasien, Maret 2.288 pasien, April 1.945, Mei 2.041 pasien, Juni 1.648 pasien, Juli 2.447 pasien, Agustus 2.447 pasien, September 2.928 pasien, Oktober 2.567 pasien, November 2.262 pasien dan Desember 2.082 pasien. Peningkatan terjadi di bulan Januari 2022 hingga Maret 2022, namun sempat mengalami penurunan di bulan April 2022 dan kemudian meningkat kembali di bulan Agustus 2022. Peningkatan jumlah kunjungan membuat petugas harus bekerja ekstra dalam memberikan pelayanan.

Perubahan rumah sakit Eria Pekanbaru yang sebelumnya ialah rumah sakit khusus jadi rumah sakit umum merupakan suatu tantangan bagi pihak rumah sakit. Perubahan yang signifikan tersebut tentu dirasakan oleh seluruh petugas

salah satunya yaitu petugas administrasi rumah sakit. Petugas administrasi rumah sakit merupakan pihak yang bertanggung jawab pada urusan administrasi pasien dimulai pada pendaftaran, hingga kelengkapan berkas pasien agar pasien mendapatkan pelayanan. Sai'dah (2018) menambahkan bahwa petugas administrasi rumah sakit memiliki peran penting selaku ujung tombak rumah sakit serta tenaga yang kerap kontak dengan pasien marupun unit lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara tidak mendalam masih ditemukan beberapa dampak stres pada petugas diantaranya jenuh, sensitif, serta lelah jika pasien mulai meningkat. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang peneliti tertarik mengadakan penelitian berjudul “Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru”.

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber latar belakang, rumusan masalah penelitian ialah:

1. Apakah ada hubungan masa kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru?
2. Apakah ada hubungan jadwal kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru?
3. Apakah ada hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru?
4. Apa faktor yang memiliki hubungan paling kuat dengan stress kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapula tujuan penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui apakah masa kerja memiliki hubungan signifikan dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apakah jadwal kerja memiliki hubungan signifikan dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui apakah beban kerja memiliki hubungan signifikan dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui faktor mana yang paling kuat memiliki hubungan dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharap bisa membagikan manfaat, yaitu:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bisa menjadi bahan masukan untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi peneliti terutama terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja petugas administrasi di rumah sakit.

2. Bagi Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Penelitian ini diharapkan bisa jadi masukan, sumber informasi serta ide dalam mengurangi stres pada petugas di rumah sakit.

3. Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian diharap bisa dijadikan referensi bagi peneliti lainnya dimasa yang akan datang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Bersumber pada judul penelitian ini, sehingga fokus penelitian, subjek dan lokasi penelitian dijelaskan sebagai berikut. Fokus penelitian adalah faktor yang berhubungan dengan stres petugas administrasi. Subjek penelitian ialah petugas administrasi Rumah Sakit Eria Pekanbaru. Lokasi penelitian yaitu di Rumah Sakit Eria Pekanbaru

1.6 Penelitian Sejenis

Tabel 1.1 Penelitian Sejenis

No	Judul	Tahun	Nama	Metode	Tujuan	Perbedaan
1	Analisis Faktor Risiko Stres Kerja Pada Pekerja Di Unit Produksi PT. Borneo Melintang Buana Export	2018	Habibi, Jefri	Penelitian kuantitatif studi <i>crosssectional</i>	Tujuan untuk mengetahui variabel independen jenis kelamin, jadwal kerja, konflik peran, serta konflik interpersonal mempengaruhi stres kerja.	Penelitian ini memiliki 4 variabel bebas serta berfokus pada faktor stres kerja yang nantinya akan mempengaruhi stres kerja petugas.
2	Analisis Hubungan Stres Kerja, Umur, Masa Kerja dan Iklim Kerja Dengan Perasaan Kelelahan Kerja Pada Perawat	2020	Edwina Rudyarti	Desain penelitian kuantitatif dengan desain <i>crosssectional</i>	Tujuan untuk mengetahui variabel determinan perasaan kelelahan dan umur, masa kerja beserta iklim kerja pula berpengaruh pada kelelahan kerja.	Penelitian ini berfokus pada variabel yang paling mempengaruhi stres kerja.

Adapun perbedaan penelitian ini diantaranya yaitu ditetapkan dari sumber data, tujuan penelitian, kerangka teori serta sampel penelitian. Sehingga peneliti menetapkan dengan judul “Faktor – Faktor yang berhubungan dengan Stres Kerja pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru”.