

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan prima rumah sakit adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya kepada rumah sakit (Menkes, 1999). *Intensive Care Unit* (ICU) sebagai instalasi terdepan dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit, mempunyai peranan yang besar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tenaga kesehatan sebagai tim, baik perawat, dokter maupun tenaga administrasi memegang peranan penting dalam pemberian pelayanan keperawatan dan medis di *Intensive Care Unit* (ICU) (Sheehy, 2009). Hal ini sesuai dengan pernyataan Silalahi (1989) bahwa organisasi dan mutu tenaga kerja menentukan mutu pengelolaan dan pelayanan di rumah sakit.

Perawat ICU berbeda dengan perawat bagian lain. Tingkat pekerjaan dan pengetahuan perawat ICU lebih kompleks dibandingkan dengan perawat bagian lain di Rumah Sakit, karena bertanggung jawab mempertahankan homeostasis pasien untuk berjuang melewati kondisi kritis/terminal yang mendekati kematian (Hudak, 2010). Karakteristik perawat ICU, yaitu memiliki tingkat pengetahuan dan ketrampilan lebih

kritis. Perawat ICU minimal memiliki sertifikat BTCLS (*Basic Training Cardia Life Support*) (cit Agung et al, 2007).

Adanya variasi dalam kinerja sendiri dipengaruhi berbagai faktor. Menurut Handoko (2000) faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja antara lain motivasi, desain pekerjaan dan kondisi fisik pekerjaan. Bekerja di *Intensive Care Unit* (ICU) mempunyai tekanan yang lebih daripada ruang lain, baik secara mental, fisik, maupun emosi (Sheehy, 2009). Tekanan kerja tinggi yang mengakibatkan stres kerja bila tidak diantisipasi dengan baik dapat mempengaruhi kinerja dari suatu pekerjaan. Tuntutan pekerjaan yang tinggi seringkali membuat seseorang stres berat. Kondisi ini masih bisa diperparah dengan faktor lingkungan yang tidak mendukung sehingga sangat banyak pekerja yang merasa stres di tempat kerjanya (GloriaNet, 2006).

Penelitian dari *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) menetapkan perawat sebagai profesi yang beresiko sangat tinggi terhadap stres (Schultz dan Schultz, 2005) hasil penelitian Selye (1996) menunjukkan alasan mengapa profesi perawat mempunyai resiko yang sangat tinggi terpapar oleh stres adalah karena perawat memiliki tugas dan tanggungjawab yang sangat tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia. Selain itu ia juga mengungkapkan pekerjaan perawat mempunyai beberapa karakteristik yang dapat menciptakan tuntutan kerja yang tinggi dan menekan. Karakteristik tersebut adalah

pekerjaan dan spesialisasi, budaya kompetitif di rumah sakit, jadwal kerja yang ketat dan harus siap kerja setiap saat. Serta tekanan-tekanan dari teman sejawat. Hasil penelitian Numerof dan Abramis *cit* bery (1993) menyatakan bahwa perawat di instalasi perawatan intensif dan unit gawat darurat memiliki tingkat stres lebih tinggi dibanding dengan perawat di unit lain.

Stres kerja yang dihadapi oleh perawat akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Robin, 1998). Menurut Steers *cit* Lutfans (1985) stres dapat mempengaruhi kesehatan dan efektifitas kerja karyawan karena memiliki efek pada aspek fisik dan psikologis. Hasil dari penelitian Tyas (2006) menunjukkan adanya hubungan antara tingkat stres kerja dengan tingkat empati pada perawat di instalasi rawat inap RSUD kota Yogyakarta. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada lokasi, populasi, instrumen yang digunakan dan dalam penelitian ini diukur bagaimana pengaruh emosional dengan tingkat stres kerja untuk mengatasi stres diperlukan kecerdasan emosional yang baik dari individu.

Emosi sangat mempengaruhi kehidupan manusia ketika mengambil keputusan. Keputusan-keputusan dalam hidup manusia, ternyata lebih banyak ditentukan oleh emosi daripada akal sehat (Goleman, 2009). Emosi sangat erat kaitannya dengan kecerdasan emosional yang merupakan kemampuan seseorang untuk memotivasi diri sendiri, bertahan

kesedihan, dan kemarahan), tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan mengendalikan stres (GloriaNet, 2006). Hasil dari penelitian Kusumawati (2007) menunjukkan adanya korelasi antara kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara kepada kepala Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD Muntilan, yang memiliki tenaga perawat terdiri dari 16 orang pegawai tetap atau Pegawai Negeri Sipil (PNS), dengan tingkat pendidikan 2 orang Sarjana 1 Keperawatan dan sisanya Diploma 3 Keperawatan. Jumlah perawat tiap shiftnya 3 orang kecuali shift pagi ditambah 1 orang kepala ruang, 2 kelompok *Intensive Care Unit* (ICU) dan *Intensive Cardiac Care Unit* dengan 1 orang Perawat *primer*, 2 perawat *associate* dan setiap bulan rata-rata menangani pasien 1500-1950 kasus pasien atau 50-65 kasus pasien dalam satu hari mulai dari tingkat gawat sampai sangat gawat. Beliau mengatakan bahwa saat ini stres kerja yang dialami perawat *Intensive Care Unit* RSUD Muntilan sangat tinggi akibat dalam pelaksanaan Model Praktek Keperawatan Profesional di *Intensive Care Unit* RSUD Muntilan belum terbilang bagus, masih terdapat beberapa permasalahan yang muncul diantaranya kapasitas tempat tidur 4 dan 3 *Intensive Care Unit* belum memiliki protap khusus pasien; administrasi yang seolah-olah dipersulit khususnya untuk golongan GAKIN (Keluarga Miskin) ; ketersediaan obat yang kurang lengkap menghambat pengobatan

Melihat banyaknya kasus, pasien dan kondisi kerja yang tidak stabil tiap harinya, diperlukan kecerdasan emosional dari perawat *Intensive Care Unit* dalam melaksanakan tugasnya sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan.

Makin kompleksnya tugas-tugas perawat di *Intensive Care Unit* membuat perawat sangat rentan mengalami distress dalam bekerja, sehingga perawat perlu memiliki kecerdasan emosional yang tinggi di dalam menghadapi berbagai kondisi kerja. Melihat kondisi di atas, peneliti tertarik untuk meneliti Pengaruh kecerdasan emosional terhadap tingkat stres kerja perawat dan performance kerja perawat di *Intensive Care Unit* di RSUD Muntilan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan data yang telah diuraikan pada latar belakang, maka yang dapat penulis rumuskan adalah : Adakah pengaruh kecerdasan emosional dan tingkat stres kerja perawat terhadap kinerja perawat di *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD Muntilan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan tingkat stres dengan kinerja kerja perawat di *Intensive Care Unit*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kecerdasan emosional perawat di ruang ICU RSUD Muntilan.
- b. Mengetahui tingkat stres kerja perawat di ruang ICU RSUD Muntilan.
- c. Mengetahui kinerja perawat di ruang ICU RSUD Muntilan.
- d. Mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat ICU RSUD Muntilan.
- e. Mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kinerja perawat ICU RSUD Muntilan.
- f. Mengetahui faktor mana yang paling mempengaruhi kinerja perawat di ruang ICU RSUD Muntilan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai kajian ilmiah tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap tingkat stres kerja perawat dan kinerja perawat dalam dunia keperawatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan/pertimbangan bagi pihak Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan dalam mengambil

b. Bagi Perawat

Perawat dapat mengetahui tingkat kecerdasan emosional mereka, serta pengaruhnya terhadap tingkat stres kerja yang mereka alami, sehingga dapat mengelola emosi dan stres yang mereka alami dengan baik yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu pemberian layanan.

E. Keaslian penelitian

Menurut survey pendahuluan yang dilakukan peneliti, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan tingkat stres kerja perawat dengan kinerja perawat di intensive care unit (ICU) RSUD Muntilan belum pernah dilakukan.

Penelitian lain yang berhubungan dengan kecerdasan emosional dan tingkat stres kerja antara lain.

1. Eko Prasetyo Cholis (2005) Skripsi. Hubungan Tingkat Kecerdasan Emosional, Kecerdasan spiritual dan Adversity Quetient dengan Kinerja Perawat Instalasi Rawat Darurat RS Dr, sardjito Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode non eksperimental yaitu penelitian korelasi dengan rancangan penelitian cross sectionai. Hasil dari penelitian ini adalah hubungan yang bermakna antara kecerdasan emosional dengan kecerdasan spiritual dengan nilai $r = 0,564$ dengan signifikasi $0,000$ dan $\alpha = 0,05$. Semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional responden semakin tinggi pula tingkat

akan saya lakukan adalah terletak pada hasil penelitian saya adanya pengaruh antara kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat dan pengaruh antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat ICU. Semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional responden semakin tinggi pula tingkat stres kerja perawat responden. Semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional responden semakin tinggi pula tingkat kinerja perawat ICU responden.

2. Anastasia Sari Kusumawati (2007) Skripsi. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Tingkat Stres Kerja Perawat di Instalasi Rawat Darurat RSUP Dr, Soeradji Tirtonegoro Klaten. Jenis penelitian ini adalah menggunakan rancangan *deskriptif analitic corelation* dengan menggunakan metode pendekatan *cross sectional*. Hasil dari penelitian ini adalah hubungan yang negatif dan bermakna antara tingkat kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja.
3. Estherlita (2004).Skripsi. Hubungan kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja kepala ruang perawatan rawat inap di RS Dr. Sardjito Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif *non eksperimental* dengan rancangan deskriptif korelasional menggunakan pendekatan *cross sectional*. Hasil dari penelitian ini adalah hubungan yang bermakna antara kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja kepala ruang dengan nilai korelasi $r = 0,534$ atau 55,4 %. Sampelnya semua kepala

dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada lokasi, populasi, sampel, instrumen yang digunakan dan dalam penelitian ini diukur bagaimana hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja.

4. Tyas, Kaprananing (2004). Skripsi. Hubungan antara tingkat stres kerja dengan tingkat empati pada perawat di instalasi rawat inap RSUD Kota Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif non eksperimental* menggunakan pendekatan *cross sectional*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara tingkat stres kerja dengan tingkat empati pada perawatan i instalasi rawat inap dengan koefisien korelasi rank spearman $r = -0,511$ (hubungan negatif). Sampelnya 30 perawat yang bekerja di instalasi rawat inap RSUD Kota Yogyakarta. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada lokasi, populasi, sampel, instrumen yang digunakan dan dalam penelitian ini diukur bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja.

Dari beberapa penelitian di atas terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan saya lakukan, karena penelitian saya adalah tentang pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat ICU dengan menggunakan populasi perawat di *Intensive Care Unit* di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang. Sedangkan penelitian-penelitian di