

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keperawatan merupakan profesi kesehatan yang kontak selama 24 jam dengan pasien, mulai pasien masuk sampai pulang akan berinteraksi dengan perawat (Henny, 2012). Peran dan tugas perawat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit cukup dominan. Seorang perawat profesional merupakan suatu kesatuan dari berbagai kemampuan yang harus dimiliki, salah satunya adalah kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, serta berkomunikasi dalam tim untuk mencapai tujuan bersama (Asmuji, 2012). Komunikasi yang dilakukan oleh perawat kepada pasien atau orang lain merupakan salah satu contoh dari komunikasi interpersonal (Devito, 2017). Fatona (2015) dalam penelitiannya memaparkan *shift* kerja yang dilakukan perawat memiliki tingkat kelelahan yang dapat berakibat pada meningkatnya tekanan darah dan denyut nadi dalam menyebabkan terjadinya stres. Peningkatan stres ini dapat mengakibatkan kinerja perawat menurun. Terlebih lagi bila perawat tersebut tidak dapat mengontrol tingkat stres dirinya maka semakin sulit juga perawat tersebut mengontrol dirinya. Jika seorang perawat mengalami stres kerja maka akan terjadi penurunan pemberian layanan pada pasien serta meningkatkan risiko terjadinya insiden

keselamatan pasien (Nindya, 2018). Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab yang dapat mengakibatkan menurunnya taraf pelayanan kesehatan pada pasien.

Survey oleh *WHO* di tahun 2017 tentang prevalensi stres kerja pada tenaga kesehatan khususnya perawat bervariasi pada setiap negara di dunia. Stres perawat di Amerika mencapai 89,2%, Eropa 58,2%, Australia 44,82%, serta Asia sebanyak 50% (Fijalkowska, Rn, & Kowalczyk, 2017). Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) pada tahun 2017 mengungkapkan sebanyak 50,9% perawat Indonesia yang bekerja mengalami stres kerja (Pongoh, 2017). Angka kejadian kelelahan kerja perawat *IPCU* RSJ dr Radjiman Wediodiningrat berdasarkan penelitian Nindya (2019), sebanyak 80% cenderung mengalami kelelahan kerja. Sebagai seorang perawat yang bekerja di unit *IPCU*, penulis sering merasakan situasi yang tegang, dikarenakan kondisi pasien yang masih dalam masa krisis, tugas administrasi yang masih menjadi tanggung jawab perawat untuk diselesaikan, serta perubahan struktur organisasi dan tim kerja perawat yang sering mengalami rotasi juga berpengaruh terhadap kecemasan dan ketegangan yang dirasakan perawat dikarenakan pola komunikasi yang berbeda.

Stres kerja menurut Robbins dapat disebabkan oleh tiga faktor yaitu lingkungan, organisasi, serta individual yang merupakan sumber potensial dari stres tersebut (Rosleny, 2016). Faktor peran dan kondisi

individu sangat mempengaruhi kondisi pekerjaan yang akan menimbulkan stres akibat kerja, seperti faktor hubungan interpersonal, hubungan kerja, pengembangan karir, struktur organisasi sangat berpengaruh terhadap efek yang dapat menimbulkan stres akibat kerja (Tarwaka, 2011). Hubungan interpersonal di tempat kerja dapat berupa komunikasi ataupun suatu tindakan interaksi. Komunikasi interpersonal perawat menjelaskan kondisi yang dirasa tidak menyenangkan dari interaksi perawat dengan pekerjaannya yang dapat menyebabkan ketegangan di lingkungan kerja yang meliputi aspek fisiologis, dan perilaku di tempat kerja, sehingga dapat memicu stres di tempat kerja (Benedicta 2015). Hal ini sesuai dengan penelitian Rahyu (2019) yang menunjukkan lebih dari setengah perawat di instalasi rawat inap RSJ Prof. H. B. Sa'anin Padang mengalami komunikasi interpersonal yang kurang baik yang berdampak signifikan pada stres kerja perawat. Sebaliknya komunikasi interpersonal yang efektif yang dimiliki perawat dengan dapat melakukan penyesuaian dalam berkomunikasi. Seperti pada penelitian Widyakusumastuti (2016) perawat dapat menyesuaikan percakapan yang dilakukannya, mampu berkomunikasi secara terbuka, empati dan bersikap positif serta memperhatikan lawan bicara dengan baik. Hal tersebut berdampak positif ditandai dengan *burnout* dengan kategori sangat rendah sebesar 42,02% dan kategori rendah sebesar 57,14%.

Tingkat stres kerja antar pegawai dapat dikurangi dengan

komunikasi yang efektif antar pegawai. Adapun jenis komunikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah pertukaran informasi secara interpersonal terutama komunikasi pegawai baik dengan pasien, keluarga pasien, maupun kepada pegawai yang lainnya. Komunikasi interpersonal biasanya lebih akurat dan tepat, serta juga merupakan komunikasi yang berlangsung dalam rangka membantu memecahkan masalah klien. Istilah komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang dilakukan dua orang sejajar, dan tidak lebih dimana tujuan utamanya adalah *self disclosure* dalam hal ini dilakukan oleh pegawai kepada pegawai yang lainnya, sedangkan pesan yang disampaikan dalam komunikasi ini sifatnya pribadi dan proses penyampaiannya lebih efektif melalui tatap muka secara langsung (Hanafi dkk.,2012). Komunikasi interpersonal yang efektif dibutuhkan dalam proses pembentukan dan peneguhan hubungan sosial. Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila komunikasi yang dilakukan merupakan hal yang menyenangkan bagi kedua belah pihak. Untuk mencapainya, komunikasi maupun komunikator harus mencapai pengertian yang sama (Nurdiani, dkk., 2017).

Berdasarkan berbagai fenomena di atas, penulis ingin meneliti tentang “hubungan komunikasi *interpersonal* dengan stres kerja perawat di *IPCU (Intensive Psychiatric Care Unit)* RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang”.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang di atas, masalah yang dirumuskan penulis dalam penelitian ini adalah “apakah ada hubungan komunikasi interpersonal dengan stres kerja perawat di *IPCU (Intensive Psychiatric Care Unit)* RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan stres kerja perawat di ruang *IPCU (Intensive Psychiatric Care Unit)* RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi interpersonal perawat di ruang *IPCU (Intensive Psychiatric Care Unit)* RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang
- b. Mengidentifikasi stres kerja perawat di ruang *IPCU (Intensive Psychiatric Care Unit)* RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.
- c. Menganalisis hubungan komunikasi interpersonal dengan stres kerja perawat di ruang *IPCU (Intensive Psychiatric Care Unit)* RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan bagi ilmu

keperawatan khususnya dalam hal yang berhubungan dengan kemampuan komunikasi interpersonal dan stres kerja perawat. Serta dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lokasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada pihak manajemen Rumah Sakit, para pegawai dalam bekerja tidak lepas dari keadaan stres utamanya profesi perawat, sehingga dapat menyebabkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit serta tingginya risiko insiden keselamatan pasien. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi pihak manajemen Rumah Sakit menentukan kebijakan dan langkah-langkah penanganan stres kerja pada perawat yang tepat, efektif dan efisien.

b. Bagi Tenaga Kesehatan

Dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan profesionalitas bekerja kaitannya dengan upaya untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal, dalam rangka mengintervensi stres kerja yang rentan dialami oleh profesi perawat.