

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten bangkalan merupakan kabupaten yang terletak di Pulau Madura, Provinsi Jawa Timur. Ibu kotanya adalah Bangkalan. Disamping itu memiliki posisi geografis yang unik. Kabupaten ini terletak di ujung paling barat Pulau Madura. Tiga penjuru kabupaten ini dibatasi oleh laut yaitu sebelah utara dibatasi Laut Jawa sedangkan barat dan selatan dibatasi oleh Selat Madura. Satu-satunya perbatasan daratan ada pada sisi timur yang berbatasan Kabupaten Sampang. Batas sebelah barat berbatasan dengan Surabaya walaupun dipisahkan oleh laut, tetapi karena Surabaya merupakan pusat kegiatan pemerintahan dan ekonomi dipropinsi ini sehingga Bangkalan menjadi kota penghubung antara Madura dan Surabaya. Luas wilayah Kabupaten Bangkalan 1260,14 Km². Hasil proyeksi penduduk tahun 2017 menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Bangkalan mencapai 970 894 jiwa dengan komposisi 463 789 jiwa penduduk laki-laki dan 507 105 jiwa perempuan. Bila dilihat dari kepadatan penduduk Kabupaten Bangkalan, tingkat kepadatan penduduknya mencapai 770 jiwa/km². Dari segi kepadatan penduduk dapat dikategorikan padat untuk ukuran sebuah Kabupaten yang berada dikepulauan. Tingkat kepadatan penduduk tersebut harus didukung dari semua aspek, khususnya dari aspek kesehatan.

Sarana kesehatan di Kabupaten Bangkalan yang tersedia 2 Rumah Sakit Umum yaitu satu milik Pemerintah dan satu milik Swasta. RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu merupakan satu-satunya RSUD pemerintah yang berada di

Kabupaten Bangkalan. Di samping itu sebagai rumah sakit rujukan dari Puskesmas-puskesmas yang tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Bangkalan sebanyak 22 Unit Puskesmas bahkan pukesmas yang diluar Kabupaten Bangkalan.

Organisasi rumah sakit merupakan salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI No 44 Tentang Rumah Sakit, 2009). Rumah sakit sebagai salah satu contoh industri yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan, pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap, sedangkan pelayanan administrasi terfokus pada pengaturan administrasi pasien rumah sakit di luar pelayanan medis (Muninjaya dalam Rosa, 2018: 1). Lebih lanjut diungkapkan bahwa sasaran pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan paripurna (komprehensif dan holistic). Jadi pelayanan di rumah sakit tersebut bukan hanya untuk individu pasien, tetapi mencakup keluarga pasien dan masyarakat umum.

Begitu beratnya tugas yang diemban rumah sakit untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kesehatan sangat diperlukan sumberdaya-sumberdaya terutama sumberdaya manusia yang menjadi komponen utama penggerak segala aktivitas yang ada terlebih di masa sekarang, dimana dinamika lingkungan kerja kontemporer yang penuh dengan berbagai tantangan, ancaman, dan kesempatan baru bagi tiap

individu dalam organisasi serta persaingan yang semakin ketat menyebabkan organisasi harus selalu memperhatikan keberadaan sumberdaya ini baik secara kualitas maupun kuantitas karena akan sangat menentukan keberhasilan organisasi (Churiyah, 2007: 43).

Dalam sebuah organisasi rumah sakit, perawat merupakan komponen penting dan sangat berpengaruh terhadap berhasil tidaknya organisasi karena menjadi bagian kunci dengan tanggung jawab tinggi, di samping tenaga medis. Sumber daya manusia dalam hal ini perawat rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada seluruh pasien (Churiyah, 2007: 44). Almasitoh (2011: 64) mendefinisikan perawat adalah tenaga profesional di bidang perawatan kesehatan dalam bidang kesehatan. Suatu studi mendapatkan dukungan bagi hipotesis bahwa tanggung jawab terhadap orang menyumbang pada stres yang berhubungan dengan kerja (Gibson dalam Churiyah 2007: 44).

Perawat merupakan tenaga profesional yang perannya tidak dapat dikesampingkan dari semua bentuk pelayanan rumah sakit. Peran ini disebabkan karena tugas perawat mengharuskan kontak paling lama dengan pasien yaitu 24 jam (Kusnanto, 2004). Perawat rumah sakit di dominasi sebagian oleh tenaga kerja wanita, keterlibatan wanita yang sudah kentara tetapi secara jelas belum diakui di Indonesia membawa dampak terhadap peranan perempuan dalam kehidupan keluarga.

Kepuasan kerja adalah salah satu kunci bagi perawat dalam menjalankan tugasnya. Ivancevich, Robert, dan Mischael (2006: 90) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja perawat tidak hanya akan berdampak bagi dirinya sendiri, namun juga bagi pasien dan rumah sakit. Perawat yang memiliki kepuasan kerja

akan menunjukkan sikap dan emosi yang positif dalam bekerja, serta dapat memberikan dampak positif terhadap kesehatan pasien (Adams et al. Husniah, 2015: 1). Selain itu, kepuasan kerja akan berdampak positif terhadap efektivitas organisasi. Pimpinan instansi Rumah Sakit dalam menjalankan tugas tentu saja dihadapkan dengan persoalan yang berkaitan dengan kepuasan kerja perawatnya. Kepuasan kerja perawat merupakan faktor yang sangat diperhatikan instansi dan menjadi salah satu pencapaian yang diharapkan setiap perawat dalam bekerja.

RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan yang merupakan rumah sakit umum daerah milik pemerintah dan salah satu rumah sakit tipe B Pendidikan yang terletak di wilayah Bangkalan, Madura. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis dan sub spesialis, serta ditunjang dengan fasilitas medis yang memadai. Selain itu, RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu juga sebagai rumah sakit rujukan untuk wilayah Bangkalan dan sekitarnya, dimana kedudukannya cukup diperhitungkan oleh masyarakat Bangkalan menuntut semua karyawannya, khususnya perawat agar mampu bersaing untuk berlomba memberikan kualitas pelayanan yang terbaik serta bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya secara profesional untuk mendapatkan kepuasan kerja itu sendiri dari para pekerjanya, sehingga faktor-faktor yang dapat mengurangi kepuasan kerja itu sendiri, termasuk di dalamnya pengaruh dari konflik peran ganda dan stres kerja hendaknya mampu diminimalisasi oleh organisasi sehingga terwujud kepuasan kerja yang tinggi untuk organisasi sehingga tujuan masing-masing individu maupun organisasi dapat dioptimalkan.

Di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu juga memiliki beberapa bagian ruang Instalasi Rawat Inap (IRNA) A - G. Disetiap IRNA mempunyai bagian masing-masing penanganan penyakit yang diderita oleh pasien dan beban kerja para perawat di setiap ruang IRNA pun berbeda-beda. Untuk itu peneliti memfokuskan penelitiannya di salah satu ruang instalasi rawat inap (IRNA) B. Dimana ruang ini menangani penyakit dalam yang diderita oleh pasien dan juga diantara ruang IRNA yang lainnya, ruang IRNA B lah yang memiliki tiga ruangan yaitu ruang IRNA B Bawah (laki-laki), ruang IRNA B (perempuan) dan ruang IRNA B kelas 1.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis pada 15 Maret 2019, Kondisi pekerjaan seorang perawat yang memang tugasnya melayani pasien bahkan keluarga pasien. Tentunya hubungan antara pasien dengan perawat lebih dekat dari pada dokter. Dalam melayani perawat sering mendapatkan perkataan kasar dan keluhan berlebihan karena memang pasien menanggapi pelayanan yang perawat lakukan masih belum sesuai dan belum puas dengan apa yang pasien harapkan padahal itu sudah sesuai prosedur atau semaksimal mungkin. Dalam hal ini juga sering terjadinya konflik dengan pasien maupun keluarga pasien karena perawat sudah melayani yang terbaik tetapi pasien ingin yang terbaik lagi sehingga terjadinya saling menyalahkan satu sama lain, namun yang namanya perawat harus melayani dengan sabar dan profesional sesuai dengan SOP. Dalam hal ini perawat merasa kurang nyaman terhadap pekerjaannya sehingga kepuasan dalam bekerja pun menurun. Kondisi pekerjaan yang aman, nyaman dan menarik memberikan kenyamanan dalam bekerja kepada seorang karyawan, sehingga disini tingkat kepuasan yang dirasakan semakin tinggi (Hasibuan (2012: 203).

Pada dasarnya, setiap wanita telah menjalin peran sejak dia tumbuh menjadi dewasa ketika tanpa perhatian orang tua. Konflik peran ganda dapat dihadapi oleh semua wanita dengan berbagai profesi. Perawat merupakan salah satu profesi yang sebagian besar didominasi oleh wanita, sebagai perawat dituntut selalu siaga dalam melayani pasien. Perawat wanita yang telah menikah dan bekerja adalah seorang wanita dengan peran ganda. Peran ganda adalah dua peran atau lebih yang dijalankan dalam waktu yang bersamaan. Namun menjalani dua peran sekaligus, sebagai seorang pekerja sekaligus sebagai ibu rumah tangga, tidaklah mudah. Perawat wanita yang telah menikah dan punya anak memiliki peran dan tanggung jawab yang lebih berat dari pada wanita single. Peran ganda pun dialami oleh wanita tersebut karena selain berperan di dalam keluarga, wanita tersebut juga berperan di dalam karirnya (Nisa'a, 2017: 34).

Seorang pekerja wanita yang menjalankan kedua peran tersebut memerlukan energi yang lebih besar dan cenderung akan lebih mengalami kelelahan kerja karena adanya beban kerja yang lebih besar (Hartati, 2012). Mereka dituntut tidak mencampur adukan konflik keluarga dengan pekerjaan sementara sebagai seorang istri dan seorang ibu, mereka juga dihadapkan dengan permintaan dari pihak keluarga agar mereka tetap menjalankan tugasnya sebagai seorang istri dan ibu bagi anak-anaknya. Namun sebagai seorang perawat dituntut untuk selalu bertindak profesional dalam pekerjaannya terutama saat menghadapi pasien yang memiliki karakteristik yang beragam. Di ruang IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu dari empat puluh dua (42) perawat wanita terdapat empat puluh (40) perawat wanita yang sudah berkeluarga atau sekitar sembilan puluh lima persen (95%) perawat wanita yang sudah

berkeluarga. Itu artinya hampir secara keseluruhan perawat wanita disana mengalami konflik peran ganda, untuk melakukan kewajibannya sebagai seorang istri kepada suaminya, seorang ibu kepada anaknya dan seorang perawat terhadap pekerjaannya. Apalagi ketika buah hati yang lagi mengalami sakit, itu yang membuat perawat sering mendapatkan pemenuhan peran yang satu dengan yang lainnya berbenturan dan berdampak pada kerja yang dihasilkannya. Tuntutan rumah sakit untuk bekerja secara profesional dalam beberapa kondisi memberikan dampak pada pemenuhan kebutuhan di dalam keluarga yang terganggu, misalnya shift jaga malam, saat ada pelatihan dan menjadi koordinator bagi mahasiswa yang melakukan penelitian atau bagi mahasiswa magang. Hal ini dirasakan oleh perawat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan memang perawat sejatinya untuk melayani para pasien (wawancara dengan perawat pada 15 Maret 2019). Sebagai perawat yang selalu sibuk dengan pekerjaannya sehingga mengesampingkan perannya sebagai tanggung jawab terhadap keluarga. Disamping itu pula kurangnya keterlibatan sebagai seorang istri yang harusnya menemani suami ketika waktu lenggang atau pada hari libur, memang sebagai perawat tidak ada waktu libur kerja karena perannya harus selalu ada.

Selain peran ganda yang dialami oleh perawat wanita juga merasakan stres kerja yang terjadi pada tugas yang diembanya. Perawat sangat rentan terhadap stress pekerjaan, khususnya pada peran mereka. Selain mengurus pasien yang suka menuntut, mereka juga berhadapan dengan tuntutan manajemen rumah sakit. Penyebab stres tersebut sering menjadi alasan mengapa perawat seringkali merasa kelebihan beban kerja, ataupun merasa kurang dihargai (Churiyah, 2007: 44). Selain itu, proses kerja yang

membosankan dan sikap pasien yang emosional, permasalahan yang menimbulkan stres kerja perawat adalah keterbatasan sumber daya manusia yang berprofesi sebagai perawat. Kapasitas perawat yang kurang dibandingkan dengan jumlah pasien menyebabkan perawat akan mengalami kelelahan dalam bekerja karena kebutuhan pasien terhadap asuhan perawat lebih besar dari standar kemampuan perawat. Stres kerja merupakan beban pekerjaan yang berlebihan, perasaan gelisah dan ketegangan secara emosional yang dapat menghambat performance individu. Di ruang IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu, stres kerja muncul karena adanya tuntutan baik dari rumah sakit dan pasien. Perawat diminta bekerja dengan cepat dan tanggap terhadap berbagai kasus pasien, melayani semua kebutuhan mereka dengan kondisi siap siaga. Terkait Jumlah perawat yang memang sudah sesuai dengan kapasitas tempat tidur (TT) nya, tapi terkadang kurang tenaga ketika sudah buka loby atau penambahan pasien. Apalagi saat sekarang ini lagi over atau banyak banyaknya jumlah pasien, mungkin akibat pengaruh cuaca atau musim sehingga mengakibatkan jumlah pekerjaan yang berlebih (wawancara dengan perawat pada 15 Maret 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana hubungan antara konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kepuasan kerja tersebut. Selain itu, pihak manajemen RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu belum melakukan penelitian tentang kepuasan kerja yang secara khusus ditujukan kepada perawat dan di ruangan IRNA B. Maka peneliti mengambil judul penelitian; **“Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Wanita Di Instalasi Rawat Inap (IRNA) B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah konflik peran ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat wanita di Ruang IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan?
2. Apakah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat wanita di Ruang IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan?
3. Apakah konflik peran ganda dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja perawat wanita di Ruang IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan?
4. Apakah konflik peran ganda berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja perawat wanita di Ruang IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda terhadap kepuasan kerja perawat wanita di Ruang IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan?
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat wanita di Ruang IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan?
3. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja perawat wanita di Ruang IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan?

4. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda yang lebih dominan terhadap kepuasan kerja perawat wanita di Ruang IRNA B RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat diharapkan menjadi bahan masukan bagi rumah sakit dalam mengatasi masalah konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat wanita.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan mengenai konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat wanita dan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman yang lebih baik atas teori yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia dan untuk mengetahui praktek yang sebenarnya diperusahaan.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti lebih jauh mengenai pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat wanita.