

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik terhadap para pasien menjadi salah satu tanggung jawab pihak rumah sakit dalam melaksanakan tugas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Baik buruknya kinerja organisasi dapat diukur dari kinerja medis maupun non medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal kepada pasien, dalam hal ini rumah sakit sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang dimiliki oleh RSUD Dr. Soetomo salah satunya kinerja perawat.

Kinerja perawat merupakan suatu keseluruhan hasil kerja yang dicapai secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang perawat. Permasalahan kinerja merupakan permasalahan mendasar yang selalu dijumpai dalam manajemen rumah sakit, maka dari itu manajemen rumah sakit harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kinerja perawat tidak dapat maksimal. Menurut Gibson (1987) dalam Umam (2010:190), Ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang. faktor psikologi: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja. faktor organisasi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

Saat ini masih banyak masalah-masalah di rumah sakit-rumah sakit yang berhubungan dengan kinerja, dalam hal ini kinerja perawat. Masalah kinerja yang biasa ditemukan adalah menurunnya tingkat motivasi bekerja, tingkat stres yang dipengaruhi oleh beban kerja yang berlebihan, kurangnya kerja sama antar perawat, dokter dalam lingkungan kerja.

Permasalahan kinerja juga dialami oleh perawat di bagian IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo, yaitu mengalami kelelahan secara fisik, emosi dan juga mental. Hal ini karena banyaknya pasien yang harus ditemui setiap harinya dengan beragam karakter dan penyakit yang diderita, seringnya pasien mengeluh atas penyakit yang diderita dalam setiap harinya. Tidak hanya dari sisi pasien saja yang membuat perawat kelelahan, tetapi juga dari sisi keluarga pasien yang banyak menuntut / komplain terhadap pelayanannya, adanya rekan kerja yang tidak sejalan dan dokter yang cenderung arogan. Hal ini yang membuat perawat menjadi stres yang dapat mengganggu kinerja perawat dan menjadi tidak optimal.

Permasalahan kinerja di IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo khususnya pada perawat wanita yang terkait dengan konflik peran ganda dan kecerdasan emosional. Konflik peran ganda adalah konflik antar peran (pekerjaan dan keluarga) dimana tekanan dari kedua peran tersebut saling bertentangan, untuk menjalankan peran dalam pekerjaan menjadi sulit karena juga menjalankan peran dalam keluarga, begitupun sebaliknya menjalankan peran dalam keluarga menjadi sulit karena menjalankan peran dalam pekerjaan. Konflik peran ganda terjadi di kehidupan seorang perawat yang disebabkan seorang perawat tersebut tidak mampu menyeimbangkan tuntutan peran dari kedua peran yang sedang dijalannya.

Konflik peran ganda menjadi suatu masalah tambahan bagi perawat wanita yang telah berkeluarga. Hal ini dikarenakan adanya tuntutan dari kedua peran yang saling bertentangan. Dalam keluarga, seorang wanita dituntut melaksanakan tugas sebagai ibu rumah tangga dengan berbagai pekerjaan rumah yang harus dikerjakan 24 jam penuh untuk mengatur rumah tangganya seperti memasak, mencuci pakaian, membersihkan rumah dan lebih dari itu, bertanggung jawab untuk memenuhi segala kebutuhan keluarga dan memberikan rasa nyaman bagi keluarga.

Sedangkan sebagai perawat dengan tanggung jawabnya melayani pasien selama 24 jam, maka diberlakukan pembagian jam kerja, antara lain *shift* pagi, *shift* sore dan *shift* malam. Seorang perawat dituntut selalu siap bertugas kapanpun dalam kondisi apapun, meskipun jadwal piket berjaga dimalam hari dituntut untuk selalu siap bertugas.

Sehingga perawat wanita rentan mengalami konflik peran ganda yang dikarenakan wanita cenderung memprioritaskan keluarganya (suami dan anak) ketimbang pekerjaan sehingga ini dapat menyebabkan seorang perawat tidak dapat berfungsi secara normal dan menghambat proses pelaksanaan pencapaian kinerjanya.

Seorang perawat yang mempunyai peran ganda, tentunya merupakan hal yang sangat berat, karena dibutuhkan konsentrasi tinggi serta tingkat emosional yang tinggi pula (Nurdiansyah, 2013). Oleh karena itu, kinerja yang baik juga dipengaruhi faktor kecerdasan emosional yang dimiliki dalam diri seorang perawat wanita. Kecerdasan emosional adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan diri sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga

kecerdasan emosional sangat diperlukan untuk mencapai kesuksesan dalam bekerja. Dari penelitian terdahulu, kesuksesan seseorang ditentukan oleh kecerdasan emosional menyumbang 80%, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh kecerdasan intelektual. Hal ini dikarenakan orang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seseorang yang penuh tanggung jawab, produktif, optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang sangat dibutuhkan dalam lingkungan kerja.

Apalagi seorang perawat yang tugasnya berhadapan langsung dengan pasien, keluarga pasien, teman pasien, sesama rekan kerja perawat, berhubungan dengan dokter, selain itu perawat terikat pada peraturan yang berlaku dan beban kerja yang terkadang dinilai tidak sesuai dengan kondisi fisik, psikis dan emosionalnya. Oleh karena itu, seorang perawat perlu memiliki kecerdasan emosional yang baik (mampu mengendalikan dan mengelola emosi secara positif, mampu memotivasi diri sendiri, mampu mengenali emosi orang lain, serta mampu membina hubungan dengan orang lain) sehingga dapat terjalin hubungan saling percaya dan saling membantu antara perawat dengan pasien, perawat dengan keluarga, perawat dengan dokter, perawat dengan tim kesehatan yang lainnya.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya (RSUD Dr. Soetomo) merupakan rumah sakit kelas A, sebagai rumah sakit pelayanan, pendidikan, penelitian dan pusat rujukan tertinggi untuk Wilayah Indonesia Timur. Hal ini sesuai dengan SK. Menkes 51/Menkes/SK/1179 RSUD Dr. Soetomo. Salah satu pelayanan dari RSUD Dr. Soetomo adalah pelayanan rawat inap. Pelayanan instalasi rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien rumah sakit yang

menempati tempat tidur perawatan yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan pelayanan medik lainnya.

Permasalahan konflik peran ganda yang dialami oleh perawat wanita di IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo yaitu seorang perawat wanita yang berperan ganda, rentan akan mengalami konflik dari peran ganda. Saat seorang perawat wanita mengalami konflik dalam rumah tangganya ataupun memiliki konflik di lingkungan kerja, hal itu membuat pikirannya (psikis) menjadi terganggu sehingga dapat mengganggu aktifitas kerjanya menjadi tidak optimal dalam melayani para pasien dan kinerjanya akan jadi menurun.

Permasalahan kecerdasan emosional yang ada pada IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo yaitu seorang perawat kurang bisa mengontrol emosinya dalam menghadapi situasi dan kondisi diluar kendalinya. Hal ini saya rasakan di ruang Inap saat menunggu salah satu anggota keluarga setelah melakukan operasi, di ruangan yang sama saya melihat ada salah satu orang pasien dengan emosinya yang tinggi membuatnya tidak bisa (berfikir jernih dan tenang) dan telah berulang kali ingin melepas alat-alat yang melekat ditubuhnya sehingga kegaduhan tidak dapat dikendalikan. Kejadian tersebut berlangsung selama 2-3 hari berturut-turut sehingga membuat seluruh perawat yang berada didalam ruang Inap itu merasa jengkel serta merasa tidak sanggup untuk menanganinya dalam waktu yang lama. Dari kejadian tersebut, maka sangat diperlukan kecerdasan emosional yang tinggi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam melayani para pasien. Apalagi, mengingat rumah sakit ini menjadi rujukan tertinggi dari wilayah timur maka tentu banyak pasien yang akan ditemui yang berasal dari seluruh Indonesia, bukan hanya dari Jawa Timur semata yang dirawat dirumah sakit ini. Sehingga tantangan para perawat di IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo

menjadi lebih besar, maka dari itu harus memiliki motivasi yang besar serta memiliki kemampuan untuk mengendalikan dirinya maupun orang lain agar mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang perawat yang penuh tanggung jawab, produktif dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang sangat diperlukan di dalam lingkungan kerja seperti lingkungan kerja perawat dengan beban dan tanggung jawab berat yang dipikulnya.

Dari permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian di IRNA Bedah pada RSUD Dr. Soetomo dengan judul:

“PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PERAWAT WANITA DI IRNA BEDAH RSUD DR. SOETOMO”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita di IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita di IRNA RSUD Dr. Soetomo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diutarakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja perawat wanita di IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo.

2. Untuk mengetahui tingkat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat wanita di IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo.
3. Untuk mengetahui tingkat pengaruh konflik peran ganda dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat wanita di IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan memberikan masukan yang bermanfaat dalam mengatasi konflik peran ganda dan kecerdasan emosional dalam upaya meningkatkan kinerja yang lebih baik.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi referensi bahan penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang sumber daya manusia mengenai pengaruh konflik peran ganda dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan pengaruh konflik peran ganda dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat wanita yang telah berkeluarga.