

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perusahaan dalam usahanya dituntut untuk selalu dapat bersaing dengan perusahaan lain. Perusahaan yang mempunyai kinerja baik akan terus dapat bertahan, sebaliknya perusahaan yang mempunyai kinerja kurang baik tidak akan mampu bertahan dalam persaingan. Semakin tingginya tingkat persaingan pada industri layanan jasa menuntut perusahaan memiliki sumber daya manusia dengan kualitas yang baik. Rumah Sakit adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, bidang jasa yang dimaksud adalah pemberian layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar opererasional prosedur. Pelayanan jasa merupakan salah satu faktor penentu citra sebuah Rumah Sakit. Keperawatan sebagai bentuk pelayanan professional di dalam sebuah Rumah Sakit merupakan bagian integral pelayanan kesehatan yang digunakan sebagai indikator pelayanan kesehatan bermutu. Pelayanan keperawatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan.

Penyelenggaraan pelayanan dalam suatu Rumah Sakit yaitu perawat dituntut untuk berinteraksi secara langsung dengan pasien demi terciptanya hubungan komunikasi yang baik. Hubungan komunikasi yang baik antara perawat dan pasien tidak hanya ditunjukkan dengan mengerjakan tugas rutin, seperti memberi obat atau memandikan pasiennya. Namun beberapa masalah juga sering terjadi di dalam sebuah Rumah Sakit, seperti tuntutan dari Rumah Sakit untuk menjadi perawat yang professional dan kompeten, hal ini bisa menyebabkan

tekanan psikis bagi para perawat jika tidak segera menyesuaikan diri. Perawat yang mengalami tekanan psikis dalam pelayanan kesehatan akan kehilangan motivasi, mengalami kejenuhan dan lebih sering tidak masuk kerja. Oleh karena itu, interaksi ini membutuhkan sebuah kecerdasan yang harus dimiliki seorang perawat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga seorang perawat mampu memahami kebutuhan serta membaca perasaan pasiennya.

Seorang perawat tidak jarang harus dituntut bekerja lebih dari jam kerjanya atau biasa disebut lembur. Selain beban lembur, seorang perawat juga dituntut untuk bersikap ramah dan selalu melakukan pekerjaan sesuai standar operasional prosedur mengingat pekerjaan ini memiliki resiko yang cukup tinggi karena berkaitan dengan keselamatan orang lain. Realitasnya, beberapa perawat tidak mampu menangani masalah emosional dirinya sendiri namun juga dengan emosi pasien yang ada di Rumah Sakit, sehingga tidak dapat tercipta pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

Aspek kecerdasan yang dimaksud diatas adalah kecerdasan emosional, menurut Goleman dalam Rapareni (2013:36) menunjukkan sederetan bukti penelitian bahwa kecerdasan otak bukanlah prediktor yang dominan dalam perkembangan karir seseorang, melainkan adalah kecerdasan emosional. Menurut Goleman dalam Paisal (2010:100) mengungkapkan bahwa kecerdasan otak hanya menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dalam hidup, dan yang 80% lainnya diisi oleh kekuatan-kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional yang meliputi kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan

kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga beban *stress* agar tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa. Dalam konteks pekerjaan, kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksudkan disini adalah pasien rumah sakit.

Adanya keluhan tentang sikap dan perilaku perawat merupakan indikasi kurangnya kecerdasan emosional perawat di Rumah Sakit ibu dan anak Kendangsari. Keluhan ini mengindikasikan bahwa kinerja perawat dalam memberikan layanan kepada pasien belum optimal atau belum seperti apa yang diharapkan manajemen Rumah Sakit. Adanya keluhan walaupun dalam jumlah yang kecil dapat memperburuk citra rumah sakit dan akan menimbulkan kerugian. Kerugian ini tidak hanya mengurangi pemasukan dan menghambat laju perkembangan saja, tetapi juga menjadi nilai negatif di mata masyarakat tentang kinerja perawat yang bekerja di Rumah Sakit tersebut.

Pelayanan perawat kepada pasien yang diharapkan manajemen rumah sakit tidak hanya memberi pelayanan keperawatan saja namun perawat juga mampu mengendalikan emosinya serta merasakan bagaimana perasaan pasien yang sedang dirawatnya sebagai cerminan perawat yang mempunyai kecerdasan emosional. Pengendalian emosi ini sangat penting bagi perawat, karena dengan kemampuan ini perawat akan lebih mampu mengatasi berbagai masalah yang timbul selama proses pemberian perawatan kepada pasien. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah.

Nurachmati dalam Proborani (2010:2) menyatakan bahwa dari sejarah diketahui bahwa perawat sangat kurang diberi pemahaman terkait dengan pasien sebagai manusia. Perawat lebih banyak dididik untuk sekedar melaksanakan tugas dari dokter serta kurang melakukan komunikasi dengan pasien. Komunikasi yang kurang baik antara perawat dengan pasien akan menghasilkan kesalahpahaman antara kedua belah pihak, sehingga berakibat memburuknya hubungan mereka dan menjadi ketidakpuasan kinerja pelayanan Rumah Sakit.

Masalah lain juga terjadi pada perawat Rumah Sakit ibu dan anak kendangsari. Jadwal kerja yang ketat, tekanan dari teman sejawat, dan tuntutan untuk selalu memberi hasil kerja yang optimal kepada pasien sangat mempengaruhi psikis dalam diri perawat, akibatnya perawat akan merasa tertekan dan menjadi *stress*. Menurut Permaitias (2013:13) *Stress* kerja merupakan hasil dari tidak atau kurang adanya kecocokan antaran individu sebagai pegawai dengan lingkungan tempat kerjanya, sehingga mengakibatkan ketidakmampuannya untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif.

Dengan adanya beban dan tekanan pekerjaan yang cukup berat yang dialami seorang perawat seperti penjelasan diatas maka biasanya perawat mempunyai suatu cara untuk mengatasi stres kerja yang dialaminya atau biasa disebut dengan *coping stress*. *Coping* terhadap *stress* adalah usaha yang digunakan untuk mengatasi *stress*. Sarafino (1994:90) menyatakan bahwa kemampuan *coping* terhadap *stress* adalah kemampuan individu untuk mengatur ketidaksesuaian yang dirasakan antara tuntutan-tuntutan dan sumber-sumber yang dinilainya pada situasi menekan. Lazarus dan Folkman dalam Smet (1994:74) menyebutkan bahwa

kemampuan *coping* terhadap *stress* merupakan kemampuan individu untuk mengelolah jarak yang ada antara tuntutan-tuntutan (baik itu tuntutan yang berasal dari individu maupun tuntutan yang berasal dari lingkungan) dengan sumber-sumber daya yang mereka gunakan dalam menghadapi situasi yang menekan.

Kemampuan *coping* terhadap *stress* yang tinggi dapat mengembalikan keseimbangan psikis yang terganggu karena *stress*. Jika seorang perawat mengalami tekanan atau *stress* maka perawat akan mengadakan adaptasi *coping* sehingga keadaan kembali seperti semula. *Coping* memang perlu dilakukan mengingat hal ini cukup berpengaruh terhadap kinerja perawat. Pengelolaan *stress* yang dilakukan oleh perawat ini juga harus mendapat perhatian dari manajemen rumah sakit agar *coping* terhadap *stress* bisa berhasil dan mampu meningkatkan kinerja perawat. *Coping* merupakan upaya mengelola situasi yang membebani untuk mengurangi *stress* yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi pencapaian kinerja yang diharapkan.

Kualitas pelayanan jasa kesehatan yang bermutu tentunya hanya dapat dihasilkan oleh kinerja dari sumber daya yang berkualitas, sarana dan prasarana yang mendukung serta sistem manajerial dan kepemimpinan yang efektif. Manusia adalah kunci keberhasilan suatu organisasi. Sumber daya manusia yang paling berperan dalam Rumah Sakit adalah perawat. Perawat merupakan komponen utama sebuah Rumah Sakit, sebagai sumber daya manusia yang menjalankan sebagian besar aktivitas di dalamnya. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan penilaian yang positif, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk akan menghasilkan penilaian yang negatif dimata masyarakat. Oleh Karena itu, menjadi

sebuah keharusan bagi manajemen untuk terus meningkatkan kinerja perawat yang ada. Menurut Harteley dalam Gaffar (1999:30) menyatakan peran dari perawat adalah merawat, memelihara, membantu dan melindungi individu karena sakit, cedera dan proses penuaan.

Kinerja adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang, Mangkunegara (2005:67). Dengan demikian kinerja merupakan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai seorang karyawan berdasarkan standar yang telah ditetapkan dalam waktu tertentu. Di dalam sebuah Rumah Sakit kinerja yang optimal dapat ditentukan dari peran seorang perawat, karena perawat berinteraksi lebih lama dengan pasien daripada seorang dokter.

Hasibuan (2013:47) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja perawat merupakan masalah yang sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kinerja yang tinggi. Kinerja perawat yang tinggi merupakan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu Rumah Sakit.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Kendangsari adalah rumah sakit spesialis yang memberi layanan medis pada proses persalinan ibu hamil serta merawat ibu dan bayinya yang baru dilahirkan sampai dianggap cukup sehat. Kinerja rumah sakit ini belum menunjukkan hasil yang optimal dilihat dari adanya keluhan pasien tentang

sikap dan perilaku perawat melalui lembar pesan dan kesan yang diberikan pihak Rumah Sakit kepada pasien setelah menerima layanan jasa dari Rumah Sakit.

Berdasarkan teori dan fenomena yang telah dipaparkan pada latar belakang membuat peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *COPING STRESS* TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK KENDANGSARI SURABAYA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dapat diangkat permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah variabel kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit ibu dan anak Kendangsari Surabaya ?
2. Apakah variabel *coping stress* berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit ibu dan anak Kendangsari Surabaya ?
3. Apakah variabel kecerdasan emosional dan *coping stress* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit ibu dan anak Kendangsari Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini memiliki tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit ibu dan anak Kendangsari Surabaya

2. Untuk mengetahui pengaruh *coping stress* terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit ibu dan anak Kendangsari Surabaya
3. Untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel kecerdasan emosional dan *coping stress* secara simultan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit ibu dan anak Kendangsari Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

##### **Aspek Teoritis**

Dapat memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan sumber daya manusia khususnya tentang kecerdasan emosional dan *coping stress* dalam kaitannya dengan kinerja perawat.

##### **Aspek Praktis**

1. Bagi Rumah sakit

Menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan Rumah Sakit sejauh mana pengaruh kecerdasan emosional dan *coping stress* terhadap kinerja perawat Rumah Sakit ibu dan anak Kendangsari Surabaya

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dan dapat dijadikan bahan studi perbandingan antara teori yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan dengan praktek-praktek yang ada dilapangan selama penelitian.

### 3. Bagi Pihak Ketiga

Dapat dipergunakan sebagai bahan referensi bagi penulis selanjutnya yang akan mengadakan penelitian tentang kecerdasan emosional dan *coping stress* dalam kaitannya dengan kinerja perawat.