

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Perawat IGD

Berdasarkan pedoman teknis dari Kementerian Kesehatan RI, perawat di IGD memiliki peran sebagai komunikator, manajer kasus, dan pelaksana tindakan kegawat daruratan. Perawat IGD harus menguasai sistem *Triage*, yaitu proses pemilihan pasien berdasarkan tingkat kegawat daruratan (Label Merah, Kuning, Hijau, dan Hitam). Kemampuan melakukan *triage* ini menjadi salah satu sumber beban mental utama karena perawat harus mengambil keputusan dalam waktu hitungan detik (Pujiani & Mulyono, 2020).

Menurut Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI), perawat gawat darurat adalah perawat profesional yang memberikan asuhan keperawatan kepada individu yang sedang mengalami kondisi yang mengancam kehidupan atau mengalami cedera mendadak. Fokus utama perawat di unit ini adalah penyelamatan nyawa (*life saving*) dan pencegahan kecacatan melalui tindakan yang cepat dan tepat (Sihombing et al., 2024).

Menurut Kusnanto (2019), seorang perawat IGD tidak hanya dituntut memiliki keterampilan teknis (*hard skills*) seperti BLS (*Basic Life Support*) atau ALS (*Advanced Life Support*), tetapi juga harus memiliki ketahanan emosional (*soft skills*) yang kuat. Hal ini dikarenakan perawat

IGD terpapar secara langsung pada trauma pasien, kecemasan keluarga, dan risiko kematian pasien setiap hari, yang semuanya merupakan prediktor kuat timbulnya stres kerja.

B. Konsep Stres Kerja

1. Definisi Stres kerja

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya (Hagarwatie, 2021). Stres kerja merupakan bagian yang sangat sulit didefinisikan, stres kerja didefinisikan sebagai kombinasi antar sumber-sumber stres pada pekerjaan, karakteristik individual, dan stresor di luar organisasi (Ahmad & Hidinopti, 2019). Stres bisa terjadi pada setiap karyawan lain, dikarenakan stres merupakan proses persepsi yang bersifat individual (Puspita & Nauli, 2021).

2. Gejala – gejala Stres Kerja

Reaksi stres pada tiap individu akan berbeda-beda sesuai dengan koping tiap individu, gejala-gejala yang muncul terbagi menjadi beberapa gejala diantaranya (Hagarwatie, 2021):

a. Gejala fisiologis

Gejala fisiologis dapat muncul pada orang yang mengalami stres kerja yang ditandai dengan keluhan sakit kepala, sembelit,

diare, sakit pinggang, urat tegang pada tengkuk, tekanan darah tinggi, kelelahan, sakit perut, maagh, berubah selera makan, susah tidur, dan kehilangan semangat.

b. Gejala emosional

Gejala emosional yang mungkin muncul pada orang yang mengalami stress diantaranya seperti gelisah, cemas, mudah marah, gugup, takut, mudah tersinggung, sedih, dan depresi.

c. Gejala kognitif

Gejala kognitif yang muncul pada seseorang yang mengalami stress kerja diantaranya seperti susah berkonsentrasi, sulit membuat keputusan, mudah lupa, melamun secara berlebihan, dan pikiran kacau (kehilangan fokus).

d. Gejala interpersonal

Gejala interpersonal yang mungkin muncul pada seseorang yang mengalami stres dapat berupa sikap acuh tak acuh pada lingkungan, apatis, agresif, minder, kehilangan kepercayaan pada orang lain dan mudah mempermasalahkan orang lain.

e. Gejala organisasional

Gejala organisasional yang muncul pada seseorang yang mengalami stres kerja berupa meningkatnya keabsenan dalam kerja atau kuliah menurunnya produktifitas, ketegangan dengan

rekan kerja, ketidakpuasan kerja dan menurunnya dorongan untuk berprestasi.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu (Kusumaningrum et al, 2022):

- a. Faktor intrinsik, yaitu meliputi kondisi kerja yang sedikit menggunakan aktivitas fisik, beban kerja yang berlebihan, waktu kerja yang menekan, resiko/bahaya secara fisik. Untuk faktor yang mempengaruhi yaitu fisik untuk fisik misalnya mengangkat pasien, memasang infus, melakukan observasi tanda-tanda vital, memasang oksigen.
- b. Peran individu dalam organisasi, yaitu peran ambigu, konflik peran, tanggung jawab kepada orang lain, konflik batasan-batasan reorganisasi (*conflicts reorganization boundaries*) baik internal maupun eksternal. Pekerjaan seorang perawat adalah pekerjaan yang mempunyai stres tinggi, karena dalam pekerjaannya perawat berhubungan langsung dengan berbagai macam pasien dengan diagnosa penyakit yang bermacam-macam.
- c. Pengembangan karir, terdiri dari promosi ke jenjang yang lebih tinggi atau ke penurunan tingkat, tingkat keamanan kerja yang berkurang, ambisi perkembangan karir yang mengalami hambatan,

- d. Hubungan relasi di tempat kerja, meliputi antara lain kurangnya hubungan relasi dengan pimpinan, rekan kerja sesama perawat, atau dengan bawahan, serta kesulitan dalam mendelegasikan tanggung jawab.
- e. Struktur organisasi, yaitu antara lain karena terlalu sedikit bahkan tidak ada partisipasi dalam pembuatan keputusan/kebijakan hambatan dalam perilaku, politik di tempat kerja, kurang efektifnya konsultasi yang terjadi.

4. Aspek – aspek Stres Kerja

Aspek- aspek dalam stres kerja menurut (Hikmawati, Maulana, & Amalia, 2020) diantaranya :

- a. Aspek Fisiologis

Gejala awal yang akan ditimbulkan ketika seseorang mengalami stres kerja biasanya ditandai oleh gejala fisiologis. Stres dapat menyebabkan penyakit di dalam tubuh yang ditandai dengan perubahan metabolisme tubuh seperti peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, serta dapat menyebabkan penyakit jantung.

- b. Aspek Psikologis

Stres dapat menyebabkan ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, sikap suka menunda dan lainnya yang dapat

menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap berbagai hal terutama dalam hal pekerjaan.

c. Aspek Perilaku

Stres yang berkaitan dengan perilaku adalah seperti perubahan dalam produktivitas, meningkatnya absensi, dan tingkat keluarnya karyawan dari perusahaan. Dampak lainnya adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti gangguan makan, gangguan tidur, dan juga peningkatan dalam konsumsi rokok maupun alkohol.

C. Beban Kerja

1. Definisi Beban Kerja

Beban kerja adalah tuntutan yang diberikan pada seseorang untuk melakukan berbagai hal yang berkaitan dengan suatu hal yang dilakukan oleh seseorang tersebut. Pada perawat beban kerja yang mungkin muncul seperti pada saat memberikan perawatan pada pasien (Hikmawati, Maulana, & Amalia, 2020). Beban kerja yaitu yang terlalu banyak menyebabkan ketegangan pada diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini dapat disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya (Eryuda, 2017).

Beban kerja bisa diartikan sebagai keseluruhan susunan pekerjaan yang dialami perawat dari pekerjaan termasuk organisasi, lingkungan, pribadi baik fisik, psikologis, dan psikolog serta faktor situasional (Risa Mariana et al, 2021). Beban kerja bisa juga diartikan sebagai kemampuan pekerjaan dalam menerima pekerjaannya. Setiap beban kerja yang diterima seorang perawat harus sesuai dan seimbang dengan kemampuan fisik maupun psikologis pekerja yang menerima beban kerja tersebut (Maryastuti & Eka, 2019).

2. Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari tubuh akibat reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai *stresor*; antara lain faktor somatik (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan dan seagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan lain sebagainya). Menurut Koesmowidjoyo (2017) menjelaskan bahwa dalam dunia kerja ada beberapa indikator faktor beban kerja, Indikator tersebut antara lain:

1) Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan yaitu bagaimana seorang perawat memahami pekerjaan dengan baik, sejauh mana kemampuan dan pemahaman perawat atas pekerjaannya.

2) Penggunaan waktu kerja

Dimana waktu kerja yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pasti akan dapat meminimalisir beban kerja. Namun, apabila perawat diberikan beban yang tidak sesuai dengan waktu Standar Operasional Prosedur (SOP) maka perawat dapat terbebani dengan pekerjaan yang didelegasikan terhadapnya

3) Target yang harus dicapai

Target yang harus dicapai dalam suatu pekerjaan adalah target kerja yang ditetapkan untuk perawat. Apabila terdapat ketidak samaan antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume pekerjaan yang diberikan maka semakin besar beban kerja yang dirasakan perawat.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal dalam beban kerja biasanya berasal dari luar tubuh perawat diantaranya:

1) Tugas (*Task*)

Tugas adalah tugas bersifat fisik seperti, ruang kerja perawat, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang perawat,

kondisi lingkungan, sikap kerja perawat, cara penanganan pasien, beban perawat. Sedangkan untuk tugas yang bersifat mental yaitu, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi perawat dan sebagainya.

2) Organisasi kerja

Organisasi kerja adalah lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya.

3) Lingkungan kerja

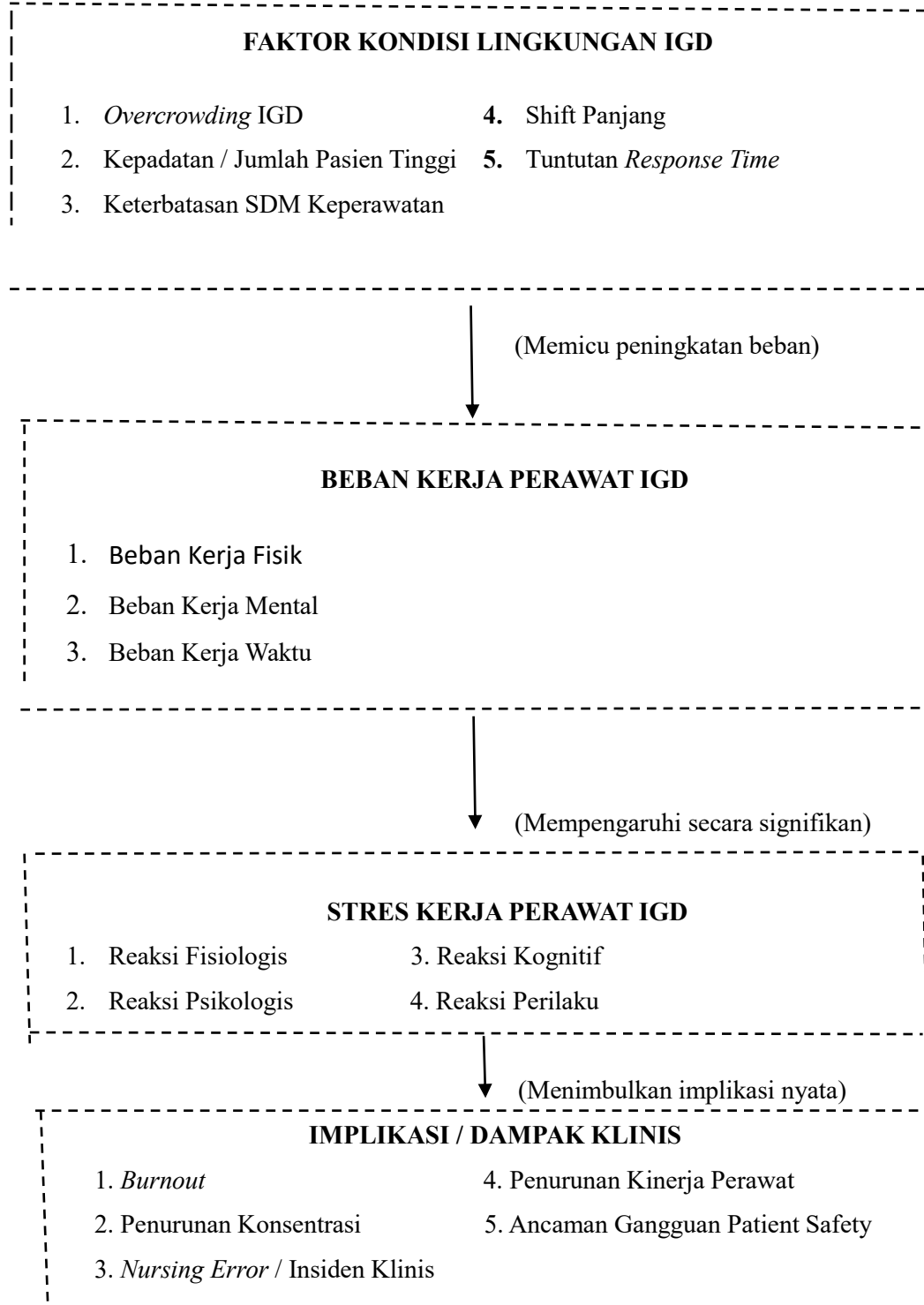
Lingkungan kerja yaitu dapat memberikan beban kerja tambahan misal, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawai, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

3. Aspek – aspek Beban Kerja

Menurut Prasetyo, (2017) pengukuran kerja dapat dilakukan melalui pengukuran kerja secara subjektif, salah satunya dengan menggunakan teknik beban kerja subjektif. Dalam metode SWAT (*Subjective Workload Assesment Technique*), performansi kerja manusia terdiri dari 3 ukuran beban kerja yang dihubungan dengan performansi, yaitu :

- a. Beban Waktu menunjukkan jumlah waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan, yang meliputi; jarangya waktu senggang, bertumpuknya kegiatan yang berdekatan, dan target kerja yang tinggi dalam waktu yang singkat.
- b. Beban Usaha Mental menunjukkan banyaknya usaha mental yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang meliputi kompleksitas pekerjaan, konsentrasi tinggi, pekerjaan-pekerjaan yang sulit diprediksi, dan pekerjaan yang membutuhkan perhatian yang cukup.
- c. Beban Tekanan Psikologis dapat terjadi akibat konflik, tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, frustrasi, perasaan tidak aman dan terganggu.

D. Kerangka Teori



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

Keterangan:

———— = Variabel Utama yang Diteliti (Beban Kerja & Stres Kerja)

----- = Faktor Kondisi Lingkungan dan Dampak Klinis (Tidak Diukur Langsung)

Berdasarkan Gambar 2.1 di atas mengilustrasikan alur berpikir klinis-akademik mengenai keterkaitan antara kondisi lingkungan kerja, beban kerja, stres kerja, serta dampak klinis yang ditimbulkannya pada perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Alur konseptual ini dimulai dari adanya faktor kondisi lingkungan spesifik IGD yang mencakup fenomena *overcrowding*, tingginya volume atau kepadatan pasien, keterbatasan jumlah SDM keperawatan, pengaturan *shift* yang panjang, serta tuntutan *response time* yang sangat ketat. Kondisi-kondisi eksternal yang menekan tersebut secara langsung memicu lonjakan pada beban kerja perawat IGD, yang terbagi ke dalam tiga dimensi utama, yaitu beban fisik, beban mental, dan beban waktu. Ketika akumulasi beban kerja ini melebihi ambang batas kapasitas adaptif seorang perawat, hal tersebut akan memanifestasikan diri menjadi kondisi stres kerja yang bermanifestasi melalui empat respons klinis: reaksi fisiologis, psikologis, kognitif, dan perubahan perilaku.