BAB II

STUDI PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Tinjauan Umum Tentang Stres dan Stres Kerja

Menurut Yosep (2009:45) Stres merupakan istilah yang berasal dari bahasa latin "*Stingere"* yang berarti "keras" (*stricus*). Istilah ini mengalami perubahan seiring dengan perkembangan penelaan yang berlanjut dari waktu ke waktu dari *straise, strest, stresce,* dan *Stres*. Abad ke- 17 istilah stres di atrikan sebagai :

> "Kesukaran, kesusahan, kesulitan atau penderitaan. Pada abad ke–18 istilah ini di gunakan dengan lebih menunjukan kekuatan, tekanan, ketegangan atau usaha yang keras berpusat pada benda dan manusia terutama kekuatan mental manusia"

Stres yang terlalu rendah cenderung membuat pekerja menjadi lesu, malas dan merasa cepat bosan. Sebaliknya stres yang berlebihan dapat mengakibatkan kehilangan efisiensi, kecelakaan kerja, kesehatan fisik terganggu dan dampak lain yang tidak diinginkan

Menurut Mc. Nerney dalam Grenberg yang dikutip oleh Wijayaningsih (2014:182) menyebutkan : "stres sebagai reaksi fisik, mental, dan kimiawi dari tubuh terhadap situasi yang menakutkan, mengejutkan, membingungkan, membahayakan dan merisaukan seseorang."

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa stres bukan hanya persoalan yang ditimbulkan oleh psikologis seseorang tetapi juga menyangkut reaksi dari fisik dan bahan kimia yang melekat pada keseharian seseorang.

Menurut Hardjana yang dikutip oleh Wijayaningsih (2014:190) menyebutkan stres sebagai :

> "Keadaan atau kondisi yang tercipta bila transaksi seseorang yang mengalami stres dan hal yang dianggap mendatangkan stres membuat orang yang bersangkutan melihat ketidaksepadanan antara keadaan atau kondisi dan sistem sumber daya biologis, psikososial, dan sosial yang ada padanya."

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa stres adalah suatu respon adaptif, melalui karakteristik individu dan atau proses psikologis secara langsung terhadap tindakan, situasi dan kejadian eksternal yang menimbulkan tuntutan khusus baik fisik maupun psikologis individu yang bersangkutan.

Robbins (2007:793) mendefinisikan stres adalah :

> "Kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting."

Stres dianggap sebagai sebuah respon karena stres merupakan respon nonspesifik tubuh terhadap setiap kebutuhan, tanpa memperhatikan sifatnya. Respon tersebut meliputi satu seri reaksi fisiologis yang dinamakan sindrom adaptasi umum.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah respon adaptif, tanggapan, penyesuaian diri pada suatu kondisi

antara individu dan lingkungan. Stres yang rendah dan berlebihan akan menyebabkan lesu, malas, cepat bosan, kehilangan efisiensi, kecelakaan kerja dan kelelahan fisik.

Menurut Hidayat (2012:203) penyebab stres atau *Stresor* adalah faktor - faktor dalam kehidupan manusia yang mengakibatkan terjadinya respon stres. Stres dapat berasal dari berbagai sumber, baik dari kondisi fisik, psikologis, maupun sosial dan juga muncul pada situasi kerja di rumah, dalam kehidupan sosial, dan lingkungan luar lainnya. Ditinjau dari penyebab stres maka stres dibagi menjadi lima macam yakni:

a. Stres fisik, stres yang di sebabkan oleh keadaan fisik seperti temperatut atau suhu yang sangat tinggi atau rendah, kebisingan, sinar matahari atau karena tegangan listrik.
b. Stres kimiawi, stres yang di sebabkan kerena zat kimia seperti adanya obat obatan, zat beracun, asam basah atau gas dan pada prinsipnya karena pengaruh senyawa kimiawi.
c. Stres mikrobiologi, karena adanya kuman seperti bakteri, virus atau parasit.
d. Stres fisiologi, karena gangguan fungsi organ tubuh seperti stroke, fungsi jaringan dan kecacatan organ tubuh lainnya.
e. Stres proses psikis atau emosional, karena gangguan situasi psikilogis atau ketidakmampuan kondisi psikologis untuk menyesuaikan diri seperti hubungan interpersonal, sosial budaya dan faktor agama.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa penyebab stres pada diri seseorang berbeda – beda, ada yang mengalami stres karena pengaruh fisik, karena pengaruh penggunaan bahan – bahan kimia, terpapar mikrobiologi, gangguan fisiologi dalam tubuh sampai dengan karena psikologis yang terganggu.

Berbagai rangsangan baik secara fisik, kimiawi, psikologis, maupun psikososial yang merupakan ancaman gangguan pada sistem homeostasis tubuh dan dapat memicu respon stres. Semua *Stresor* dapat menimbulkan respon umum yang berefek sama apa pun jenis *Stresor* nya.

Stres kerja dihasilkan dari ketidaksesuaian antara tuntutan dan tekanan serta ketidaksesuaian dengan pengetahuan dan kemampuan. Situasi seperti ini tidak hanya berkaitan dengan tekanan pekerjaan yang melebihi kemampuan pekerja untuk mengendalikannya tetapi juga terkait dengan pengetahuan dan kemampuan individu yang tidak digunakan dengan baik sehingga memicu timbulnya masalah bagi mereka. Pekerjaan yang sehat seharusnya dapat menyesuaikan antara tekanan dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki individu, kemampuan yang dimiliki untuk mengontrol pekerjaan, dan dukungan yang diterima dari orang- orang disekitarnya (WHO, 2003).

Menurut Anoraga (2008:180) Stres kerja merupakan :“suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam”.

Menurut Rivai dan Mulyadi, (2009:314) stres kerja merupakan : “reaksi - reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada situasi dimana tujuan individu mendapat halangan dan tidak bisa mengatasinya”.

Stres kerja tidak selalu berpengaruh negatif, atau dengan kata lain stres kerja juga dapat memberikan pengaruh yang positif bagi suatu instansi dimana pada tingkat stres tertentu stres diharapkan dapat memacu pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

Smet (1994:112) secara spesifik menjelaskan bahwa stres kerja sebagai :

> "Suatu kondisi yang disebabkan oleh transaksi antara individu dengan lingkungan kerja sehingga menimbulkan persepsi jarak antara tuntutan yang berasal dari situasi dengan sumber daya sistem biologis, psikologis dan sosial."

Menurut Reilly dalam Kadir (2010:96), menjelaskan tentang mekanisme stres yakni : "reaksi normal pada seseorang yang sehat pada keadaan darurat, yang mengancam jiwanya, akan merangsang pengeluaran hormon adrenalin, yang menyebabkan meningkatnya denyut nadi, pernapasan, memperbaiki tonus otot dan rangsangan kesadaran yang kesemuanya akan meningkatkan kewaspadaan dan siap akan kecemasan dan antisipasi yang akan dihadapi, untuk kembali pada keadaan yang normal setelah suatu krisis yang dihadapinya. Walaupun kondisi ini akan dilanjutkan dengan keadaan stres yang siap akan terjadinya suatu kerusakan pada tubuh."

Menurut Potter dan Perry dalam Rasmun, (2004:53) telah membagi hubungan tingkat stres dengan kejadian sakit yaitu :

a. Stres ringan

Biasanya tidak merusak aspek fisiologi. Stres ringan umumnya dirasakan oleh setiap orang misalnya, lupa

ketiduran, kemacetan, dan dikritik. Situasi seperti ini biasanya berakhir dalam beberapa menit atau beberapa jam dan tidak akan menimbulkan penyakit kecuali jika dihadapi terus menerus.

b. Stres sedang

Terjadi lebih lama, beberapa jam sampai beberapa hari, contohnya kesepakatan yang belum selesai, beban kerja yang berlebihan, mengharapkan pekerjaan baru, anggota keluarga pergi dalam waktu yang lama. Situasi seperti ini dapat bermakna bagi individu yang mempunyai faktor predisposisi suatu penyakit koroner.

c. Stres berat

Adalah stres kronis yang terjadi beberapa minggu sampai beberapa tahun, misalnya hubungan suami istri yang tidak harmonis, kesulitan financial, dan penyakit fisik yang lama.

Menurut Robert J. Van Amberg dalam Hawari (2011:133-134), gangguan stres biasanya muncul secara lambat, tidak jelas kapan mulainya dan seringkali kita tidak menyadari. Namun meskipun demikian dari pengalaman praktik psikiatri, para ahli mencoba membagi stres tersebut dalam enam tahapan sebagai berikut :

a. Stres Tahap I

Tahapan ini merupakan tingkat stres yang paling ringan dan biasanya disertai dengan perasaan-perasaan sebagai berikut :

1) Semangat besar
2) Penglihatan tajam tidak sebagaimana biasanya
3) Energi dan gugup berlebihan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan lebih dari biasanya.

Tahapan ini biasanya menyenangkan dan orang lalu bertambah semangat, tapi tanpa disadari bahwa sebenarnya cadangan energinya sedang menipis.

b. Stres Tahap II

Keluhan-keluhan yang sering dikemukakan sebagai berikut :

1) Merasa letih sewaktu bangun pagi
2) Merasa lelah sesudah makan siang
3) Merasa lelah menjelang sore hari
4) Terkadang gangguan dalam sistem pencernaan (gangguan usus, dan perut kembung), kadang-kadang pula jantung berdebar - debar
5) Perasaan tegang pada otot - otot punggung dan tengkuk (belakang leher)
6) Perasaan tidak bisa santai.

Dalam tahap ini dampak stres yang semula menyenangkan kemudian mulai menghilang dan muncul keluhan - keluhan dikarenakan cadangan energi tidak lagi cukup sepanjang hari

c. Stres Tahap III

Bila seseorang itu tetap memaksakan diri dalam pekerjaannya tanpa menghiraukan keluhan-keluhan sebagaimana di uraikan pada tahap II, maka yang bersangkutan akan menunjukkan gejala-gejala seperti :

1) Gangguan usus lebih terasa (sakit perut, mulas)
2) Otot-otot terasa lebih tegang
3) Perasaan tegang yang semakin meningkat
4) Gangguan tidur (sukar tidur, sering terbangun malam hari dan sukar tidur kembali, atau bangun terlalu pagi)
5) Badan terasa oyong, rasa-rasa mau pingsan (tidak sampai jatuh pingsan).

Pada tahap ini penderita sudah harus berkonsultasi dengan dokter, kecuali kalau beban stres atau tuntutan - tuntutan dikurangi, dan tubuh mendapat kesempatan untuk beristirahat atau relaksasi, guna memulihkan suplai energi.

d. Stres Tahap IV

Tahap ini sudah menunjukkan keadaan yang lebih buruk uang ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut :

1) Untuk bisa bertahan sepanjang hari terasa sangat sulit.
2) Kegiatan-kegiatan yang semula menyenangkan kini terasa sulit.
3) Kehilangan kemampuan untuk menanggapi situasi, pergaulan soisal, dan kegiatan-kegiatan rutin lainnya terasa berat.
4) Tidur semakin sukar, mimpi-mimpi menegangkan, dan sering kali terbangun dini hari.
5) Kemampuan berkonsentrasi menurun.
6) Perasaan takut yang tidak dapat dijelaskan.

e. Stres Tahap V

Bila keadaan berlanjut, maka seseorang akan jatuh dalam stres tahap V yang ditandai dengan hal - hal berikut :

1) Kelelahan fisik dan mental yang mendalam (*physical and psychological exhaustion*).
2) Ketidakmampuan untuk menyelesaikan pekerjaan sehari - hari yang ringan dan sederhana. Gangguan sistem pencernaan (sakit maag dan usus) lebih sering, sukar buang air besar atau sebaliknya.
3) Perasaan takut yang semakin terjadi, mudah bingung dan panik.

f. Stres Tahap VI

Gejala-gejala pada tahap ini cukup mengerikkan yakni:

1) Debar jantung terasa amat keras, hal ini disebabkan zat adrenalin yang dikeluarkan, karena stres tersebut cukup tinggi dalam peredaran darah.
2) Nafas sesak, megap - megap.

3) Tenaga untuk hal-hal yang ringan sekalipun tidak kuasa lagi, pingsan atau kolaps.

Tahap ini merupakan tahapan puncak yang merupakan keadaan gawat darurat. Tidak jarang penderita dalam tahap ini dibawah ke ICCU

Pada dasarnya stres dapat dipandang dalam dua cara yaitu sebagai stres baik dan stres buruk (*distres*). Stres yang baik disebut sebagai stres positif yaitu situasi atau kondisi yang mampu memotivasi atau memberikan inspirasi, seperti situasi yang menyenangkan dan tidak dianggap sebagai ancaman bagi kesehatan seseorang. Sedangkan stres buruk (*distres*) merupakan stres yang membuat seseorang menjadi marah, tegang, bingung, cemas, berasa bersalah atau kewalahan.

Hawari (2011:136-137) mengemukakan bahwa ada 2 type stres yaitu :

a. Stres Akut

   Stres ini di kenal juga dengan *Fight or fight response*. Stres akut adalah respon tubuh anda terhadap ancaman tertentu, tantangan atau ketakutan. Respon stres akut yang segera dan intensif di beberapa keadaan dapat menimbulkag gemetaran atau tremor.

b. Stres kronis

   Stres akut kecil dapat memberikan keuntungan di mana dapat membantu seseoarang untuk melakukan sesuatu, memotivasi dan memberi semangat. Namun masalah terjadi ketika stres akut meningkat, hal ini akan mendorong terjadinya masalah kesehatan seperti sakit kepala dan imsomnia stres kronis lebih sulit di atasi dari pada stres akut, dan efeknya lebih panjang dan problematik.

Pegawai yang berada dalam kondisi stres kerja akan menunjukkan perubahan perilaku. Perubahan tersebut terjadi sebagai bentuk usaha mengatasi stres kerja yang dialami.

Menurut Luthans dalam Setiyana, (2013:384) seseorang yang mengalami stres pada pekerjaan dapat dilihat dari 3 indikator yang meliputi 3 aspek, yaitu : “Physiology, psychology dan behavior” :

a. *Physiology* (fisiologi), masalah kesehatan fisik mencakup : masalah sistem kekebalan tubuh seperti terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan rasa sakit dan infeksi, masalah sistem kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung, masalah sistem muskulosketal (otot dan rangka) seperti sakit kepala dan sakit punggung, masalah sistem gastrointestinal (perut) seperti diare dan sembelit.
b. *Psychology* (psikologikal), ditandai dengan : ketidakpuasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, hingga sampai pada tindakan agresif seperti sabotase, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan.
c. *Behavior* (tingkah laku) memiliki indikator yaitu: terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan susah tidur.

Pegawai dapat menanggapi kondisi - kondisi tekanan yang di hadapinya di instansi secara positif maupun negatif. Stres dapat dinyatakan positif dan merupakan suatu peluang apabila stres tersebut dapat mempengaruhi mereka untuk meningkatkan usahanya agar memperoleh hasil optimal. Stres dapat dikatakan negatif apabila stres tersebut menyebabkan hasil yang menurun pada produktifitas pegawai.

Robbins (2007:375-377) membagi tiga jenis konsekuensi yang ditimbulkan oleh stres kerja, antara lain yaitu :

a. Gejala fisiologis
   Stres menciptakan penyakit-penyakit dalam tubuh yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, bahkan hingga sakit jantung
b. Gejala psikologis
   Gejala yang ditunjukkan adalah ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda dan lain sebagainya. Keadaan stres seperti ini dapat memacu ketidakpuasan
c. Gejala perilaku
   Stres yang dikaitkan dengan perilaku dapat mencakup dalam perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya pegawai. Dampak lain yang ditimbulkan adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya.

Berdasarkan hal tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi dimana seorang pegawai mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan yang berakibat merusak kinerja pegawai pada tingkat stres yang tinggi namun, pada tingkat tertentu dapat meningkatkan kinerja pegawai. Pada prakteknya jika stres yang dialami oleh perawat tidak segera teratasi maka akan berdampak buruk terhadap pegawai tersebut. Perawat yang berada dalam kondisi stres akan memicu terjadinya *burn out* yang merupakankondisi awal kemunculan kelelahan emosional.

Menurut Lubis (2011:211) stres kerja dapat mengakibatkan hal-hal sebagai berikut ;

a. Penyakit fisik yang diinduksi oleh stres seperti penyakit jantung koroner, hipertensi, tukak lambung, asama, gangguan menstruasi dan lain-lain
b. Kecelakaan kerja terutama pekerjaan yang menuntut kinerja yang tinggi, bekerja bergiliran
c. Absensi kerja

d. Lesu kerja, pegawai kehilangan motivasi bekerja
e. Gangguan jiwa mulai dari gangguan ringan sampai ketidak mampuan yang berat. Gangguan jiwa yang ringan misalnya mudah gugup, tegang, marah- marah, apatis dan kurang konsentrasi. Gangguan yang lebih jelas lagi dapat berupa despresi, gangguan cemas.

Pengerahan mekanisme pertahanan tubuh bukanlah satu-satunya konsekuensi potensial yang timbul dari adanya kontak dengan *stresor.* Dampak stres sangat banyak dan beragam sehingga Cox mengidentifikasi 5 jenis konsekuensi dampak stres yang potensial. Kategori yang disusun Cox meliputi (Gibson, 1997:207) :

a. Dampak subyektif : kecemasan, agresi, angkuh, kebosanan, keletihan, frustasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, dan merasa kesepian.
b. Dampak perilaku (*behavioral effects*) : kecenderungan mendapat kecelakaan, alkoholik, penyelahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, merokok berlebihan, perilaku yang mengikuti kata hati dan ketawa gugup.
c. Dampak kognitif : ketidakmampuan mengambil keputusan yang jelas konsentrasi yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, dan rintangan mental.
d. Dampak fisiologis : meningkatnya kadar gula, meningkatnya denyut jantung dan tekanan darah, kekeringan di mulut, berkeringat, membesarnya pupil mata, dan tubuh panas dingin.
e. Dampak organisasi : keabsenan, pergantian pegawai, rendahnya produktivitas, keterasingan dari rekan sekerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya keikatan dan kesetiaan terhadap organisasi.

Kelima jenis tersebut tidak mencakup seluruhnya, juga tidak terbatas pada dampak-dampak dimana ada kesepakatan universal dan untuk hal itu terdapat bukti ilmiah yang jelas. Dampak yang telah disebutkan hanya mewakili beberapa dampak potensial yang sering

dikaitkan dengan stres. Akan tetapi, jangan diartikan bahwa stres selalu menyebabkan dampak seperti yang disebutkan di atas.

Hidayat (2012:83) mengemukakan tentang sumber stres yang kemudian dibagi menjadi 3 kelompok sebagai berikut :

a. Stres pribadi atau Individual
   Sumber stres dalam diri sendiri pada umumnya dipengaruhi oleh konflik yang terjadi antara keinginan dan kenyataan berbeda, dalam hal ini adalah berbagai permasalahan yeng terjadi yang tidak sesuai dengan dirinya dan tidak mampu di atasi yang dapat menimbulkan stres. Pada stres ini masih di bagi lagi menjadi tiga yaitu stres rohani (*Spritual*), stres Mental (*Psikologi*), dan stres jasmani (*Fisikal*).
b. Stres dalam keluarga
   Stres ini bersumber dari masalah keluarga yang terjadi karena adanya perselisihan, keuangan serta adanya tujuan yang berbeda di antara anggota keluarga.
c. Stres dalam masyarakat dan lingkungan
   Stres ini pada umumnya seperti lingkungan pekerjaan yang biasa disebut dengan stres kerja karena kurangnya hubungan interpersonal dan kurang adanya pengakuan di masayarakat sehingga tidak dapa berkembang.

Sauter dalam Prihatini (2007) mengemukakan pendapat tentang beberapa cara mencegah dan mengendalikan stres kerja yang dijabarkan sebagai berikut :

a. Beban kerja fisik maupun mental harus disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas kerja pekerja yang bersangkutan dengan menghindarkan adanya beban berlebih maupun yang ringan.
b. Jam kerja harus disesuaikan baik terhadap tuntutan tugas maupun tanggung jawab diluar pekerjaan
c. Setiap pekerja harus diberikan kesempatan untuk mengembangkan karier, mendapatkan promosi dan pengembangan kemampuan keahlian.
d. Membentuk lingkungan sosial yang sehat yaitu antara pekerja yang satu dengan yang lain, supervisor yang baik dan sehat dalam organisasi.
e. Tugas-tugas pekerjaan harus didesain untuk dapat menyediakan stimulasi dan kesempatan agar pekerja dapat menggunakan ketrampilannya.

Menurut Gibson (1997:2013) langkah pertama yang harus dilakukan untuk menanggulangi stres di tempat kerja adalah mengakui bahwa stres itu ada. Setiap program intervensi untuk mengatasi stres harus menentukan lebih dahulu ada tidaknya stres dan penyebab keberadaannya. Beberapa contoh program penanggulangan stres antara lain :

a. Pendekatan Organisasional
   Pendekatan organisasional merupakan pendekatan yang dilakukan organisasi dalam mencegah dan mengatasi stres kerja yang dihadapi oleh pekerjanya. Dalam pendekatan ini ada bermacam-macam strategi yang dapat dilakukan diantaranya :
   1) Analisis peran dan kejelasannya
      Stres yang berlebihan dapat muncul dalam suatu peranan. Manajemen perlu memprakarsai tanggapan yang adaptif yaitu merumuskan peranan orang yang bersangkutan, mengurangi beban peranan berlebihan dengan mendistribusikan kembali pekerjaan, dan memberlakukan prosedur mengurangi stres jika hal itu terjadi (misalnya mengizinkan pegawai mengadakan pertemuan dengan mereka yang menyebabkan masalah sehingga penyelesaian dapat dilakukan)
   2) Program klinis
      Program ini merupakan penanggulangan stres yang didasarkan pada pendekatan medis dan tradisional.
   3) Program keorganisasian
      Program keorganisasian ditujukan lebih luas meliputi seluruh pegawai. Program tersebut sering didorong oleh masalah - masalah yang ditemukan dalam kelompok atau suatu unit. Berbagai program keorganisasian yang dapat diterapkan untuk menanggulangi stres antara lain program pengembangan organisasi, pemerkayaan pekerjaan, perancangan kembali struktur organisasi, pembentukan kelompok kerja otonom, pembentukan jadwal kerja variabel, serta penyediaan fasilitas kesehatan pegawai
b. Pendekatan Individu
   Terdapat juga berbagai pendekatan individual untuk menanggulangi stres. Berikut ini merupakan bebrapa cara yang dapat dilakukan :

1) Relaksasi
   Tubuh memiliki tanggapan /respon adaptif yang terdiri dari stres dan antistres. Antistres dikenal sebagai "tanggapan pengenduran" (*relaxation respons*). Pada tanggapan ini otot yang tegang menurun, denyut jantung dan tekanan darah menurun, serta nafas perlahan - lahan. Stimulus yang diperlukan dalam melakukan relaksasi antara lain lingkungan yang sunyi, mata tertutup, posisi tubuh yang menyenangkan, dan proses mental yang berulang
2) Meditasi
   Bentuk meditasi ini merupakan pengalihan perhatian kepada tingkat pikiran yang dalam sampai pikiran menjangkau pengalaman keadaan pikiraan yang paling dalam dan sampai pada sumber pikiran itu sendiri. Meditasi dilakukan dengan mata tertutup dan mengucapkan mantera khusus sekitar 20 menit, dua kali sehari.
3) *Biofeedback*
   Dalam teknik ini perubahan kecil dalam tubuh atau otak dideteksi, dibesarkan, dan diperagakan terhadap orang yang bersangkutan. Teknologi rekaman dan komputer yang canggih memungkinkan seseorang untuk mengamati perubahan kecil dalam denyut jantung, tekanan darah, suhu, dan pola gelombang otak yang secara normal tidak dapat diamati. Sebagian besar dari proses tersebut dipengaruhi oleh Stres

2. Tinjaun Umum Tentang Perawat

Menurut UU RI No 23 tahun 1992 tentang kesehatan yang dikutip oleh Hidayat (2012), perawat adalah "mereka yang memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang di miliki dan diperoleh melalui pendidikan keperawatan."

Permenkes RI No. 161 tahun (2010) dalam Iradianti (2004) menambahkan bahwa : "perawat atau nurse berasal dari bahasa latin yaitu dari kata Nutrix yang berarti merawat atau memelihara."

Menurut Depkes RI tahun 2002 dalam Iradianti (2004) bahwa :

> “perawat profesional adalah : “perawat yang bertanggungjawab dan berwenang memberikan pelayanan keperawatan secara mandiri dan atau berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain sesuai dengan kewenangannya.”

Taylor C. Lillis C. Lemone yang dikutip oleh Widyawati (2012:13) mendefinisikan perawat adalah “seseorang yang berperan dalam merawat atau memelihara, membantu dengan melindungi seseorang karena sakit, terluka dan proses penuaan.”

Menurut Kusnanto (2003:133) Perawat adalah :“seseorang (seorang profesional) yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan keperawatan”.

International Council Of Nurses dalam Fahmi (2010) mengemukakan perawat adalah :

> “seseorang yang telah menyelesaikan program pendidikan keperawatan, berwenang di negara bersangkutan untuk memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit serta pelayanan terhadap pasien.”

Menurut konsorsium ilmu kesehatan tahun 1989 yang dikutip oleh Hidayat (2012:262), peran perawat terdiri dari :

a. Sebagai pemberi asuhan keperawatan.
   Peran ini dapat dilakukan perawat dengan memperhatikan keadaan kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan melalui pemberi pelayanan keperawatan. Pemberi asuhan keperawatan ini di lakukan dengan pendekatan yang sederhana sampai dengan kompleks.
b. Sebagai advokat klien
   Peran ini di lakukan perawat dalam membantu kelien dan kelurga dalam menginterpretasikan berbagi informasi dari pemberi pelayanan atau informasi lain dalam pengambilan

persetujuan tindakan keperawatan. Perawat juga berperan dalam mempertahankan dan melindungi hak - hak pasien yakni meliputi : hak atas pelayanan, hak atas informasi tentang penyakitnya, hak atas privasi, hak untuk menetukan nasibnya sendiri, dan hak untuk menerima ganti rugi atas kelalaian.

c. Sebagai *educator* (Pendidik)
   Peran ini dilakukan dengan membantu klien dalam meningkatkan tingkat pengetahuan kesehatan, gejala penyakit bahkan tindakan yang diberikan sehingga terjadi perubahan prilaku dari klien setelah di lakukan pendidikan kesehatan.
d. Sebagai *coordinator*
   Peran ini dilaksanakan dengan mengarahkan, merencanakan mengorganisasi pelayanan kesehatan dari tim kesehatan sehingga pemberi pelayanan kesehatan dapat terarah serta sesuai dengan kebutuhan klien.
e. Sebagai kolaborator
   Peran ini di lakukan karena perawat bekerja melalui tim kesehatannya sendiri dari dokter, fisioterapi, ahli gizi, analis, farmasi dan lain-lain dengan berupaya mengindentifikasi pelayanan keperawatan yang diperlukan termasuk diskusi atau tukar pendapat dalam penentuan bentuk pelayanan selanjutnya.
f. Sebagai konsultan
   Perawat berperan sebagi tempat konsultasi terhadap masalah atau tindakan keperawatan yang tepat untuk diberikan. Peran ini dilakukan atas dasar permintaan pasien terhadap informasi tentang tujuan pelayanan keperawatan dengan mengadakan perencanaan, kerjasama, dalam membuat perubahan yang sistematis dan terarah sesuai metode pemberian pelayanan keperawatan.
g. Sebagai Pembaharu
   Perawat mengadakan perencanaan, kerjasama, perubahan yang sistematis dan terarah sesuai dengan metode pemberian pelayanan keperawatan.

Fungsi perawat dalam melakukan pengkajian pada individu sehat maupun sakit dimana segala aktifitas yang di lakukan berguna untuk pemulihan kesehatan berdasarkan pengetahuan yang di miliki, aktifitas ini di lakukan dengan berbagai cara untuk mengembalikan kemandirian pasien secepat mungkin dalam bentuk proses

keperawatan yang terdiri dari tahap pengkajian, identifikasi masalah (diagnosa keperawatan), perencanaan, implementasi dan evaluasi.

Widyawati (2012:64) mengemukakan tentang fungsi perawat sebagai berikut :

a. Fungsi independen
   Fungsi independen merupakan fungsi mandiri dan tidak tergantung pada orang lain, di mana perawat dalam melaksanakan tugasnya dilakukan secara mandiri dengan keputusan sendiri dalam melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia.
b. Fungsi dependen
   Merupakan fungsi perawat dalam melaksanakan kegiatannya atas peran atau instruksi dari perawat lain sebagai tindakan pelimpahan yang di berikan.
c. Fungsi interdependen
   Fungsi ini dilakukan dalam kelompok tim yang bersifat saling ketergantungan di antara tim satu dengan tim yang lainya.

Perawat merupakan salah satu profesi pekerja kesehatan yang selalu ada di setiap rumah sakit dan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan rumah sakit.

Dalam pelayanan terdapat tiga bidang peran perawat menurut Melati (2012) yang meliputi:

a. *Caring Role*
   1) Memeriksa pasien secara biologis dalam pelaksanaan asuhan keperawatan pada pasien gawat darurat di gunakan pendekatan proses keperawatan sesuai prioritas kegawatanya. Urutan prioritas gawat darurat meliputi, *airway, breathing, circulation, disability,* dan *exposure*.
   2) Wawancara menampung keluhan pasien, memberi petunjuk, penyuluhan, pendidik serta empati untuk meringankan penderitaan / penyakit serta mempercepat kesembuhan.
   3) Membantu pasien menyelenggarakan kegiatan normal seperti makan, minum, dan personal hygine.
   4) Menciptakan lingkungan biopsikososial spiritual yang menunjang proses penyembuhan.
b. *Coordinating role*, antara lain meliputi :

a) Mengatur jadwal tindakan diagnostik.
b) Mengatur pengobatan.
c) Administrasi keuangan, pelaporan dan pengawasan.
d) Pengawasan atau superfisi sesama perawat maupun tenaga pembantu dan tenaga penunjang perawatan.

c. *Therapeutic Role*, adalah peran tindak mandiri atau di sebut "*dependent role*" karena tugas limpahan dari dokter. Meliputi memberikan obat, menyuntikkan obat, memberikan infus, mengatur cairan, dan mengatur penggantian cairan.

Penulis berpendapat bahwa perawat adalah profesi pekerjaan yang mengkhususkan diri pada upaya penanganan perawatan pasien atau asuhan kepada pasien dengan beban kerja yang berlebihan serta tugas tambahan dan sering melakukan kegiatan yang bukan fungsinya. Tenaga keperawatan di rumah sakit memberi pelayanan kepada pasien selama dua puluh empat jam terus menerus membantu individu yang sakit atau sehat dalam melakukan kegiatan - kegiatan untuk meningkatkan kesehatan atau penyembuhan individu tersebut.

Berdasarkan Permenkes No. 17 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/Menkes/148/I/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan praktik perawat:

a. Melaksanakan asuhan keperawatan meliputi, pengkajian, penetapan, diagnosa keperawatan, perencanaan, implementasi, dan evaluasi keperawatan.
b. Melaksanakan tindakan keperawatan meliputi, pelaksanaan prosedur keperawatan, observasi keperawatan, pendidikan dan konseling kesehatan.
c. Perawat dalam menjalankan assuhan keperawatan dapat memberikan obat bebas atau obat bebas terbatas.

Dalam pelaksanaan kewenangan, perawat wajib membantu klien yang sehat untuk memelihara dan mengoptimalkan kesehatannya,

membantu klien memperoleh kembali kesehatannya, membantu klien yang tak dapat sembuh untuk menyadari potensinya dan membantu klien yang akan menghadapi ajal agar diperlakukan secara manusiawi dan menghargai mertabatnya. Selain itu perawat wajib menghormati klien, bersikap ramah, merujuk kasus yang tak dapat ditangani, menyimpan rahasia sesuai peraturan perundangan yang berlaku, memberi informasi,meminta persetujuan tindakan yang akan dilakukan serta melaksanakan dokumentasi keperawatan yang baik. Sebagai perawat dengan peran utama memberi asuhan keperawatan langsung kepada klien, perawat memiliki beberapa kemampuan dan otonomi yang jelas sebagai profesi. Komponen penting yang harus dimiliki perawat yakni berpikir kritis, memiliki tanggung jawab dan tanggung gugat profesional untuk meningkatkan kualitas asuhan keperawatan dan memiliki sikap asertif, dasar ilmu pengetahuan yang kuat, memiliki kemampuan membuat keputusan yang aman, mampu berkomunikasi dan semangat koligitas dalam tim dengan tetap memperhatikan kode etik keperawatan.

Kode etik adalah pernyataan standar profesional yang digunakan sebagai pedoman perilaku dan menjadi kerangka kerja untuk membuat keputusan. Aturan yang berlaku untuk seorang perawat Indonesia dalam melaksanakan tugas/fungsi perawat adalah kode etik perawat nasional Indonesia, dimana seorang perawat selalu berpegang teguh terhadap kode etik sehingga kejadian pelanggaran etik dapat dihindarkan.

Menurut Asmadi (2008:253) kode etik keperawatan Indonesia meliputi:

a. Perawat dan klien
   1) Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan menghargai harkat dan martabat manusia, keunikan klien dan tidak terpengaruh oleh pertimbangan kebangsaan, kesukuan, warna kulit, umur, jenis kelamin, aliran politik dan agama yang dianut serta kedudukan sosial.
   2) Perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan senantiasa memelihara suasana lingkungan yang menghormati nilai-nilai budaya, adat istiadat dan kelangsungan hidup beragama klien.
   3) Tanggung jawab utama perawat adalah kepada mereka yang membutuhkan asuhan keperawatan.
   4) Perawat wajib merahasiakan segala sesuatu yang dikehendaki sehubungan dengan tugas yang dipercayakan kepadanya kecuali jika diperlukan oleh berwenang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
b. Praktek keperawatan
   1) Perawat memelihara dan meningkatkan kompetensi dibidang keperawatan melalui belajar terus menerus.
   2) Perawat senantiasa memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi disertai kejujuran profesional yang menerapkan pengetahuan serta ketrampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan klien.
   3) Perawat dalam membuat keputusan didasarkan pada informasi yang akurat dan mempertimbangkan kemampuan serta kualifikasi seseorang bila melakukan konsultasi, menerima delegasi dan memberikan delegasi kepada orang lain.
   4) Perawat senantiasa menjunjung tinggi nama baik profesi keperawatan dengan selalu menunjukkan perilaku profesional.
c. Perawat dan masyarakat
   Perawat mengemban tanggung jawab bersama masyarakat untuk memprakarsai dan mendukung berbagai kegiatan dalam memenuhi kebutuhan dan kesehatan masyarakat.
d. Perawat dan rekan sejawat
   1) Perawat senantiasa memelihara hubungan baik dengan sesama perawat maupun dengan tenaga kesehatan lainnya, dan dalam memelihara keserasian suasana lingkungan kerja maupun dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan secara keseluruhan
   2) Perawat bertindak malindungi klien dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan secara tidak kompeten, tidak etis dan ilegal

e. Perawat dan profesi
   1) Perawat mempunyai peran utama dlam menentukan standar pendidikan dan pelayanan keperawatan serta menerapkannya dalam kegiatan pelayanan dan pendidikan keperawatan.
   2) Perawat berperan aktif dalam berbagai kegiatan pengembangan profesi keperawatan.
   3) Perawat berpartisipasi aktif dalam upaya profesi untuk membangun dan memelihara kondisi kerja yang kondusif demi terwujudnya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi.

Kode etik di atas harus dipahami dan diterapkan seorang perawat setiap mengambil tindakan yang berhubungan dengan profesinya. Tindakan keperawatan biasanya diberikan kepada klien karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan serta kurang kemauan menuju kepada kemampuan melaksanakan kegiatan sehari - hari secara mandiri.

3. Tinjauan Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Perawat

Sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit beroperasi selama dua puluh empat jam. Salah satu dari petugas yang bekerja di rumah sakit adalah perawat, perawat berada pada hampir setiap unit di rumah sakit, peran dan fungsinya juga sangat penting dalam proses pelayanan kesehatan sehingga memungkinkan memiliki potensi stres kerja yang cukup tinggi. Adapun sumber-sumber stres yang ada di lingkup perawat bekerja menurut Widyasari yang di kutip oleh Rivai (2013:15) dapat berupa :

a. Beban Kerja

Menurut Moekijat (2004:53) beban kerja adalah “frekuensi kegiatan rata-rata dari masing masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu.” Beban kerja meliputi beban fisik maupun mental akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seseorang perawat menederita gangguan fisik atau penyakit akibat beban kerja, beban kerja merupakan volume dari hasil kerja atau catatan-catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukan volume yang di hasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu.

Beban kerja perawat pada setiap ruang rawat tidak sama. Perawat bekerja sesuai dengan pedoman uraian tugas yang telah di tetapkan oleh Depkes RI (1994) yaitu pada ruangan perawatan bedah, perawat harus menyiapkan perlengkapan alat-alat atau obat-obat yang dibutuhkan pasien sebelum dan sesudah operasi menyiapkan kebutuhan untuk pasien yang mau operasi, memelihara kebersihan dan merawat pasien sesudah operasi dan melaksanakan administrasi. Pada ruang perawatan anak perawat harus mempunyai ketrampilan khusus atau spesialistik tentang penanganan perawatan anak misalnya pemasangan infus pada pasien anak berbeda seperti pada dewasa, mengkaji kebutuhan pasien, mengamati keadaan dan mengevaluasi perkembangan pasien,melaksanakan tindakan

keperawatan pada pasien, mencatat perkembangan pasien dan kegiatan administrasi ruangan. Beban kerja di ruangan kebidanan adalah menerima dan merawat pasien yang akan bersalin,menyiapkan fasilitas kebutuhan pasien, mengamati keadaan pasien, menjaga kebersihan pasien,melaksanakan tindakan keperawatan,menjalin komunikasi dengan pasien dan melaksanakan administrasi kebidanan. Sedangkan uraian tugas perawat di ruangan penyakit dalam adalah selain harus mengerjakan administrasi dan mencatat perkembangan pasien, perawat menyiapkan fasilitas dan peralatan yang di butuhkan di ruangan seperti peralatan emergensi, memelihara kebersihan pasien, komunikasi dengan pasien, melakukan tindakan pengobatan , melakukan penyuluhan kepada pasien mengenai penyakitnya dan bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk menghindar penularan penyakit. Hampir setiap beban kerja dapat mengakibatkan timbulnya stres kerja, tergantung bagaimana reaksi pekerja itu sendiri menghadapinya dan besarnya stres. Stres terhadap perawat akan mempengaruhi munculnya masalah kesehatan, psikologi dan interaksi interpersonal.

Pada gangguan fisik seseorang mengalami stres akan mudah terserang penyakit, pada stres mental berkepanjangan akan mengakibatkan ketegangan, hal ini cenderung merusak tubuh dan gangguan kesehatan. Reaksi terhadap stres dapat

berupa reaksi psikis maupaun fisik. Biasanya pada perawat stres akan menunjukkan perubahan perilaku.

Stres kerja pada perawat bisa terjadi karena perawat bertanggungjawab terhadap kehidupan pasien, tanggung jawab tersebut menuntut pelaksanaan kerja yang efektif hal ini merupakan beban kerja perawat. Dalam setiap ruang rawat terdapat perbedaan jenis pasien yang berdampak pada kondisi dan beban kerja yang berbeda. Untuk itu perawat harus peran sebagai tenaga serba bisa, memiliki inisiatif, berperilaku kreatif serta memiliki wawasan yang luas dengan motivasi kerja keras,cerdas ,iklas dan kerja berkualitas.

Indikator yang digunakan untuk melakukan analisis beban kerja diadopsi dari Suci R.Mar'ih; (2017:33) antara lain sebagai berikut :

1) Kondisi Pekerjaan
   Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah begaimana seseorang pegawai memahami pekerjaan tersebut dengan baik.
2) Penggunaan Waktu Kerja
   Waktu kerja yang sesuai dengan SOP tentunya akan meminimalisisr beben kerja pegawai. Namun ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, Penggunakan kerja yang diberlakukan kepada pegawai cenderung berlebih atau sangat sempit.
3) Target yang Harus Dicapai
   Target kerja yang ditetapkan oleh instansi tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh pegawai. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbangnya antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh pegawai

b. Lingkungan kerja

Salah satu penyebab munculnya stres kerja adalah lingkungan kerja. Menurut Nitisemito (1982:197) “lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas – tugas yang di bebankan, misalnya kebersihan, musik dan sebagainya.”

Menurut Munandar (2001:383) Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal serta berdampak pada kesehatan mental dan keselamatan kerja seorang tenaga kerja. Kondisi fisik kerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi faal dan psikologis diri seorang tenaga kerja. Kondisi fisik dapat merupakan pembangkit stres (*Stresor*) seperti bising, vibrasi, dan *hygiene* di lingkungan kerja.

Berikut ini beberapa indikator yang diuraikan Sedarmayanti (2001:21) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan pegawai, diantaranya adalah :

1) Penerangan/cahaya di tempat kerja
   Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai.
2) Temperatur/suhu udara di tempat kerja
   Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga

dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh.

3) Kelembaban di tempat kerja
   Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara, dan secara bersama-sama antara temperatur, kelembaban, kecepatan udara bergerak dan radiasi panas dari udara tersebut akan mempengaruhi keadaan tubuh manusia pada saat menerima atau melepaskan panas dari tubuhnya
4) Sirkulasi udara di tempat kerja
   Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh mahluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metaboliasme
5) Kebisingan di tempat kerja
   Pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.
6) Kebersihan
   Kebersihan diruangan kerja, mulai dari dinding, lantai, meja yang bebas dari debu serta jauh dari aroma dan bau yang menyengat hidung.
7) Tata warna di tempat kerja
   Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi suasana hati pegawai.
8) Dekorasi di tempat kerja
   Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja
9) Keamanan di tempat kerja
   Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya.

Pada umumnya seseorang lebih senang dengan kondisi lingkungan kerja yang baik dan nyaman dengan demikian sangatlah penting seorang atasan memperhatikan hal ini sebagai salah satu cara menujunkan tingkat stres bawahannya dengan membentuk kondisi lingkungan kerja yang profesional. Untuk mengukur variable lingkungan kerja, penulis

menggunakan indikator dari Sedarmayanti (2001:21) namun tidak semua indikator di uji karena penulis menganggap ada beberapa indikator yang tidak dibutuhkan dalam lokus penelitian.

c. Komunikasi Interpersonal

Menurut Cox dan Grifin yang di kutip oleh Hawari (2011:322) “keberhasilan seseorang sering tidak terlepas dari bantuan rekan – rekan kerjanya, olehnya hubungan yang harmonis perlu tercipta di kalangan pekerja demi pengembangan diri dan organisasi tersebut”. Hubungan yang tidak harmonis sering menciptakan kesenjangan-kesenjangan yang bila di pertahankan dapat menjadi beban dalam bekerja.

Komunikasi interpersonal yang dimaksud di sini adalah “proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka”, seperti yang dinyatakan R. Wayne Pace dalam Hafied Cangara (2007:190).

Dapat disimpulkan berdasarkan pendapat di atas bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang, yang terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Komunikasi ini berlangsung secara tatap muka, dan bisa melalui medium, seperti telepon. Komunikasi ini dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang.

Menurut De Vito dalam Gunawati, R. (2006:88) indikator - indikator yang membuat komunikasi interpersonal menjadi lebih efektif adalah sebagai berikut :

1) Keterbukaan
   Keterbukaan adalah adanya kesediaan untuk membuka diri
2) Empati
   Berempati adalah merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tanpa kehilangan identitas diri sendiri.
3) Dukungan
   Dukungan dalam komunikasi ditunjukkan oleh kebebasan individu dalam mengungkapkan perasaannya, tidak malu, tidak merasa dirinya menjadi bahan kritikan
4) Kepositifan
   Sikap positif dalam komunikasi adalah sikap saling menghormati satu sama lain dalam situasi komunikasi secara umum
5) Kesederajatan
   Kesederajatan adalah adanya kedudukan yang sama dalam suatu hal atau kondisi (status)
6) Keyakinan
   Komunikasi yang efektif memerlukan adanya keyakinan dalam diri komunikan maupun komunikator
7) Kesiapan
   Kesiapan dalam komunikasi dibutuhkan agar tujuan komunikasi tercapai.
8) Manajemen interaksi
   Manajemen interaksi dalam komunikasi ditunjukkan oleh tidak adanya pelaku komunikasi yang merasa diabaikan.
9) Sikap ekspresif
   Sikap ekspresif dapat dilihat dari adanya kesungguhan dalam berbicara atau mendengarkan, yang dapat dilihat dari bahasa verbal maupun nonverbal.
10) Orientasi pada orang lain
    Orientasi pada orang lain adalah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan orang lain dan menganggap lawan bicara sebagai pusat perhatian

Hubungan antar sesama yang tidak baik dapat merupakan sumber stres. Misalnya hubungan yang tidak serasi, tidak baik

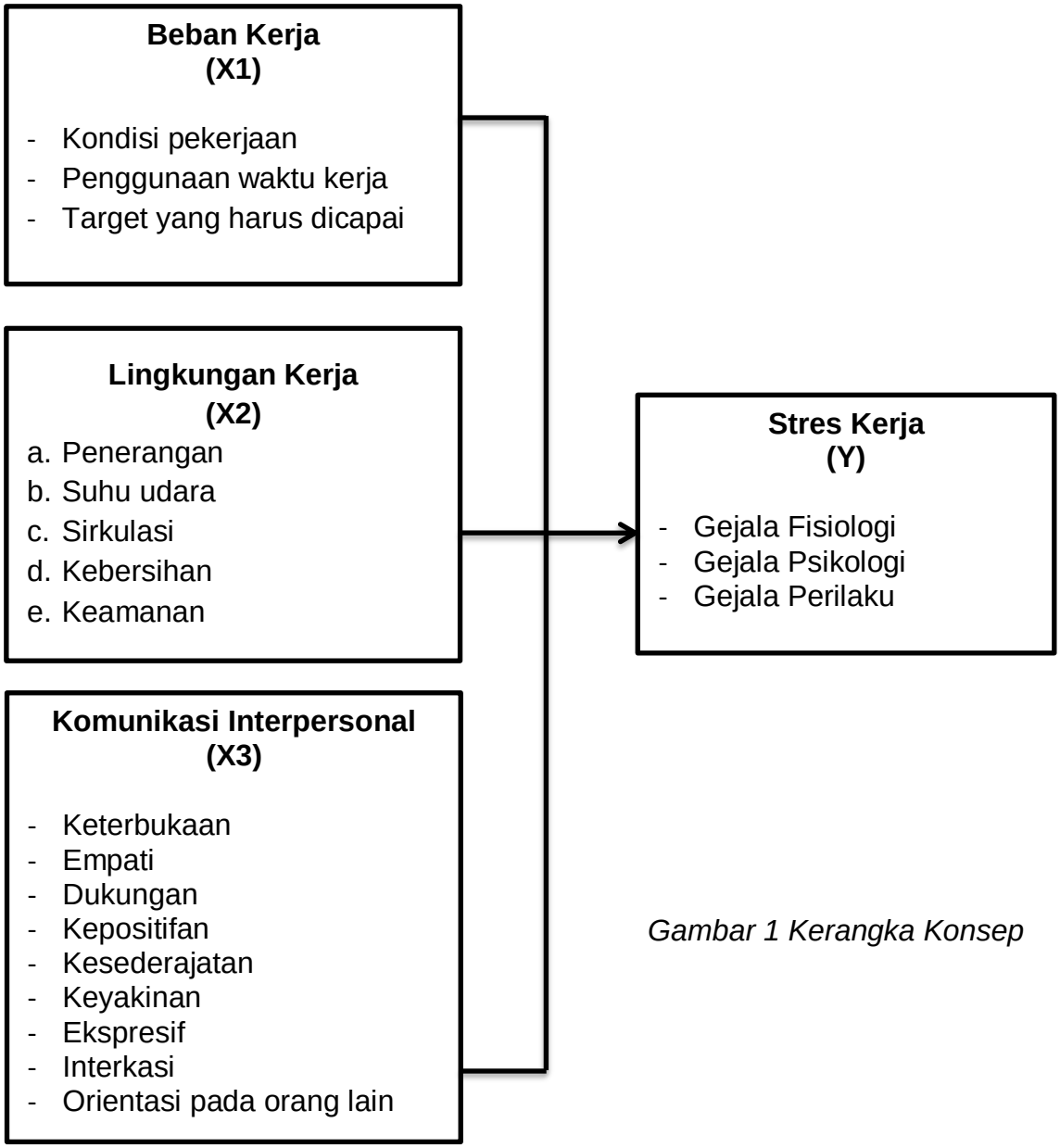
atau buruk dengan kawan, antara sesama rekan, antara atasan, dan bawahan (Hawari, 2011:147).

Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugas yang harus di lakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang di harapkan oleh atasannya. Namun demikian, tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya, yang merupakan pembangkit stres yaitu meliputi, konflik peran dan ketidakjelasan peran (Rivai, 2012:271).

B. Kerangka Pikir dan Pengembangan Hipotesis

Kerangka pemikiran adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati dan diukur dengan melalui penelitian yang akan dilakukan. Kerangka pemikiran merupakan gambaran terhadap penelitian yang dilakukan serta memberikan landasan yang kuat terhadap topik yang dipilih dan disesuaikan dengan masalah yang terjadi. Agar konsep-konsep ini mampu diamati dan diukur, maka dijabarkan ke dalam beberapa variabel didalam sebuah model penelitian. Sedangkan Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.

1. Kerangka Pikir



Gambar 1 Kerangka Konsep

2. Hipotesis Penelitian

a. Ada pengaruh beban kerja dengan stres kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser

b. Tidak ada pengaruh beban kerja dengan Stres kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser

c. Ada pengaruh lingkungan kerja dengan stres kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser

d. Tidak ada pengaruh lingkungan kerja dengan stres kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

e. Ada pengaruh antara komunikasi interpersonal dengan stres kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

f. Tidak ada pengaruh antara komunikasi interpersonal dengan stres kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

g. Ada pengaruh secara bersama – sama antara beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi interpersonal terhadap stres kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

h. Tidak Ada pengaruh secara bersama – sama antara beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi interpersonal terhadap stres kerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

C. Definisi Operasional

1. Beban Kerja

Beban kerja dalam penelitian ini adalah tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada perawat saat menjalankan tugasnya di rumah sakit atau tempat kerjanya.

a. Kondisi Pekerjaan

   Pemahaman dan keterampilan perawat terhadap pekerjaannya

b. Penggunaan Waktu Kerja

   Jam kerja yang sesuai serta penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan SOP

c. Target yang Harus Dicapai

   Pemberian pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan perawat serta rentang waktu yang diberikan sesuai dengan kemampuan perawat.

Penilaian beban kerja dilihat berdasarkan kategori penilaian sebagai berikut :

Kategori	**Interval**
Ringan	6 – 10
Sedang	11 – 14
Berat	15 – 18

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dalam penelitian ini adalah lingkungan fisik dan non fisik di tempat kerja perawat.

a. Penerangan

   Pencahayaan yang ada dalam ruangan, seperti lampu dan sinar matahari

b. Suhu udara

Udara dalam ruangan tidak membuat gerah, pendingin ruang yang baik

c. Sirkulasi

Perputaran udara yang ada dalam ruangan segar

d. Kebersihan

Kebersihan ruangan kerja dan bebas dari bau – baua yang tidak sedap

e. Keamanan

Kemanan dan keselamatan perawat selama menjalankan tugas

Kategori	**Skala**
Kurang Baik	10 – 17
Baik	18 – 24
Sangat Baik	25 – 30

3. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antara perawat dengan rekan sejawat serta pegawai lain yang memiliki ketergantungan satu sama lain dan menggunakan pola interaksi yang intens.

a. Keterbukaan

Sikap komunikasi yang terbuka terhadap orang lain

b. Empati

Dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain

c. Dukungan

Menerima masukan dan kritikan dari orang lain

d. Kepositifan

Menghargai orang lain pada saat berkomunikasi

e. Kesederajatan

Merasa memiliki hak dan kedudukan yang sama saat berkomunikasi

f. Keyakinan

Keyakinan antara komunikan dan komunikator dalam berkomunikasi

g. Ekspresif

Kesungguhan dalam berkomunikasi dan sikap menghargai saat seseorang berbicara

h. Interkasi

Tidak mengabaikan seseorang saat sedang berkomunikasi

i. Orientasi pada orang lain

Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan orang lain dan menganggap lawan bicara sebagai pusat perhatian.

Kategori	**Skala**
Kurang Baik	9 – 14
Baik	15 – 20
Sangat Baik	21 - 27

4. Stres Kerja

Stres kerja dalam penelitian ini adalah respon perawat terhadap *stresor* yang tidak baik sehingga menyebapkan gangguan.

a. Gejala Fisiologi

Terjadi masalah pada sistem kekebalan tubuh misalnya nyeri pada otot, sakit kepala.

b. Gejala Psikologi

Terjadi masalah sikologis seperti cemas, mudah marah dan bosan

c. Gejala Perilaku

Terjadi perubahan perilaku pada keseharian perawat seperti pola makan dan sulit tidur.

Kategori	**Skala**
Kurang Baik	9 – 14
Baik	15 – 20
Sangat Baik	21 - 27