

KARYA TULIS ILMIAH
HUBUNGAN TINGKAT STRES KERJA PADA PERAWAT DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI BANGSAL RAWAT
INAP RUMAH SAKIT UNIVERSITAS MATARAM

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan sebagai syarat meraih gelar sarjana pada Fakultas Kedokteran
Universitas Mataram



Oleh
Ni Wayan Dewi
H1A019082

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM
2023

Hubungan Tingkat Stres Kerja Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Mataram

Ni Wayan Dewi, Agustine Mahardika, Lale Justin Amelinda Elizar

e-mail : wayangdewi@gmail.com

Diajukan sebagai syarat meraih gelar sarjana pada Fakultas Kedokteran

Universitas Mataram

Jumlah Tabel : 13

ABSTRAK

HUBUNGAN TINGKAT STRES KERJA PADA PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI BANGSAL RAWAT INAP RUMAH SAKIT UNIVERSITAS MATARAM

Ni Wayan Dewi, Agustine Mahardika, Lale Justin Amelinda Elizar

Latar Belakang: Stres kerja adalah suatu kondisi ketika stres kerja secara sendiri atau bersama faktor lain saling berinteraksi dengan karakteristik individu yang menghasilkan gangguan keseimbangan fisiologis dan psikologis. Pekerjaan seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang komprehensif merupakan pekerjaan yang mempunyai tingkat stres yang tinggi, karena dalam menjalankan pekerjaannya seorang perawat berhubungan secara langsung dengan berbagai karakteristik pasien dengan keluhan dan diagnosa penyakit yang berbeda-beda. Stres kerja pada perawat sangat perlu diperhatikan, karena apabila seorang perawat mengalami stres kerja yang berat akan berdampak pada kualitas pelayanan dan akhirnya akan mendatangkan keluhan dari pasien sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara tingkat stres kerja pada perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode analitik *cross sectional* dengan populasi pasien rawat inap dan perawat yang bekerja di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram. Pengambilan sampel menggunakan metode total sampling yang memenuhi kriteria inklusi. Responden akan diberikan kuesioner untuk mengisi kuesioner *Expanded Nursing Stres Scale* (ENSS) dan Kualitas layanan. Data dianalisis dengan menggunakan uji statistik Spearman untuk menilai hubungan tingkat stress kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram.

Hasil: Sebanyak 47 responden terpilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan yaitu 24 responden perawat dan 23 responden pasien rawat inap. didapatkan tingkat stress kerja perawat berada pada kategori sedang (70,8%) dan kualitas pelayanan keperawatan berada pada kategori baik. Hasil analisis uji bivariat dengan metode spearman terhadap hubungan antara tingkat stres kerja perawat dengan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan didapatkan tidak ada hubungan bermakna (*p value* 0.234), daya tanggap tidak ada hubungan bermakna (*p value* 0.175), jaminan tidak ada hubungan bermakna (*p value* 0.928), empati tidak ada hubungan bermakna (*p value* 0.928) dan bukti fisik tidak ada hubungan bermakna (*p value* 0.928).

Simpulan: Tidak Ada hubungan antara tingkat stress kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram ($p > 0.05$).

Kata Kunci: Stres kerja, Kualitas pelayanan, Perawat

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE WORK STRESS LEVEL OF NURSES AND THE QUALITY OF NURSING SERVICES IN THE INPATIENT WARD OF MATARAM UNIVERSITY HOSPITAL

Ni Wayan Dewi, Agustine Mahardika, Lale Justin Amelinda Elizar

Background: Job stress is a condition when work stress alone or with other factors interacts with individual characteristics, resulting in physiological and psychological balance disturbances. The job of a nurse in providing comprehensive nursing care is one that has a high level of stress because, in carrying out her work, a nurse deals directly with various characteristics of patients with different complaints and diagnoses of diseases. Work stress on nurses really needs to be considered because if a nurse experiences severe work stress, it will have an impact on the quality of service and eventually bring complaints from patients, which can cause patient dissatisfaction with the services provided. The purpose of this study was to determine the relationship between the level of work stress on nurses and the quality of nursing services in the inpatient ward of Mataram University Hospital.

Methods: This study used a cross-sectional analytic method with a population of inpatients and nurses working in the inpatient wards of Mataram University Hospital. Sampling used the total sampling method that met the inclusion criteria. Respondents were given a questionnaire to fill out the Expanded Nursing Stress Scale (ENSS) questionnaire. Data were analyzed using the Spearman statistical test to assess the relationship between the level of work stress of nurses and the quality of nursing services in the inpatient ward of Mataram University Hospital.

Results: A total of 47 respondents were selected based on the established inclusion and exclusion criteria, namely 24 nurse respondents and 23 inpatient respondents. It was found that the level of work stress among nurses was in the moderate category (70.8%), and the quality of nursing services was in the good category. The results of bivariate test analysis using the Spearman method on the relationship between the level of work stress of nurses and service quality based on five dimensions, namely reliability, showed no significant relationship (p value 0.234), responsiveness had no significant relationship (p value 0.175), assurance had no significant relationship (p value 0.928), empathy had no significant relationship (p value 0.928), and physical evidence had no significant relationship (p value 0.928).

Conclusion: There is no relationship between the level of work stress of nurses and the quality of nursing services in the inpatient ward of Mataram University Hospital ($p > 0.05$).

Keywords: *Job stress, Quality of service, Nurse*

PENDAHULUAN

Stres kerja adalah suatu kondisi ketika stres kerja secara sendiri atau bersama faktor lain saling berinteraksi dengan karakteristik individu yang menghasilkan gangguan keseimbangan fisiologis dan psikologis. Ketika stres sudah melebihi batas maksimal, maka akan menimbulkan penurunan kesehatan berupa gangguan pada sistem kardiovaskular, gangguan jiwa, gangguan muskuloskeletal dan gangguan kesehatan lainnya.¹ Pekerjaan seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang komprehensif merupakan pekerjaan yang mempunyai tingkat stres yang tinggi, karena dalam menjalankan pekerjaannya seorang perawat berhubungan secara langsung dengan berbagai karakteristik pasien dengan keluhan dan diagnosa penyakit yang berbeda-beda. Di sisi lain, perawat bertanggung jawab terhadap tugas fisik, administratif dari instansi tempat individu tersebut bekerja.²

Penelitian yang dilakukan oleh *American National Association for Occupational Health* (A NAOH) pada tahun 2010, menyatakan bahwa dari 40 kasus stres kerja, stres kerja pada perawat berada pada urutan paling atas yang berpeluang mengalami *minor psychiatric disorder* dan depresi. Sedangkan di Indonesia dari Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) pada tahun 2006 didapatkan 50,9% perawat yang mengalami stres kerja, dengan keluhan sering merasa pusing, kelelahan, kurang ramah, beban kerja yang tinggi dengan penghasilan yang rendah.³ Berdasarkan data dari bidang pelayanan keperawatan Rumah Sakit Umum Provinsi NTB tahun 2011, didapatkan adanya konsekuensi stress kerja pada perawat di Instalasi Rawat Inap RSUP NTB yaitu terdapat 72% perawat kurang ramah, 68% perawat memiliki daya tanggap yang kurang dan tingkat kepuasan layanan keperawatan baru mencapai 74,09%.⁴

Sebuah studi yang dilakukan oleh Ramadini dan Syafitri (2018), melalui pendekatan *cross sectional study* pada perawat rawat inap Instalasi penyakit dalam RSUP Dr M Djamil Padang menunjukkan adanya stres kerja perawat sekitar 55% di lingkungan kerja RSUP Dr M Djamil Padang.⁵ Penelitian yang

dilakukan oleh Fajrillah dan Nurfitriani (2016), didapatkan hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja perawat. terdapat 17 responden (54,8%) memiliki stres kerja yang tinggi, dengan 10 (83,3%) responden dengan stres kerja yang tinggi mempunyai kinerja yang kurang baik. sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin berat tingkat stres yang dialami perawat maka tidak hanya berdampak terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi berdampak juga terhadap kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.⁶ Sehingga stres kerja pada perawat sangat perlu diperhatikan, karena apabila seorang perawat mengalami stres kerja yang berat akan berdampak pada kualitas pelayanan dan akhirnya akan mendatangkan keluhan dari pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan menggunakan metode analitik *cross sectional*. Pendekatan *Cross Sectional* digunakan untuk mengukur variabel bebas yaitu tingkat stres kerja dan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan yang akan diukur secara simultan untuk melihat apakah ada hubungan atau tidak antara variabel bebas dengan variabel terikat. populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap dan perawat yang bekerja di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram. Penelitian ini akan dilakukan di Rumah sakit Universitas Mataram, Nusa Tenggara Barat. Pengambilan sampel pada penelitian ini, menggunakan metode total sampling yang memenuhi kriteria inklusi. Responden akan diberikan kuesioner untuk mengisi kuesioner *Expanded Nursing Stres Scale (ENSS)* yang akan diisi oleh perawat dan kuesioner Kualitas layanan yang akan diisi oleh pasien. Pada penelitian ini terdapat 47 jumlah sampel dengan 24 perawat dan 23 pasien rawat inap. Data dianalisis dengan menggunakan uji statistik Spearman untuk menilai hubungan tingkat stress kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram.

HASIL PENELITIAN

Telah dilakukan penelitian mengenai hubungan tingkat stress kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram dengan jumlah responden yang didapatkan adalah sebanyak 47 responden yaitu 24 Perawat dan 23 pasien rawat inap di RS Unram. Pengumpulan data dilakukan dari tanggal 11 sampai dengan tanggal 15 April 2023. Berikut dibawah ini dijabarkan distribusi responden perawat dan pasien di bangsal Rawat inap RS Unram. Berdasarkan Tabel 1, didapatkan bahwa jumlah responden perawat paling banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 13 responden (54,2%), responden perawat yang paling banyak berada pada rentang usia 20-30 tahun yaitu sebanyak 14 responden (58.3%), tingkat pendidikan responden paling banyak mempunyai pendidikan D3 sebanyak 15 responden (62,5%), sebagian besar responden dalam penelitian ini berstatus sudah menikah yaitu sebanyak 18 responden (75%) dan diperoleh masa kerja responden dengan proporsi yang sama yaitu masa kerja 1-4 tahun sebanyak 12 responden (50%), sedangkan 12 responden (50%) memiliki masa kerja 5-10 tahun.

Tabel 1. Karakteristik Responden Perawat

Karakteristik Responden Penelitian	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	13	54.2
Perempuan	11	45.8
Usia		
20-30 tahun	14	58.3
31-40 tahun	10	41.7
Tingkat Pendidikan		
D3 Perawat	15	62.5
DIV perawat	2	8.3
S1 perawat	2	8.3
S1+Ners	5	20.8
Status Perkawinan		
Belum Menikah	6	25.0
Menikah	18	75.0
Masa Kerja		
1-4 tahun	12	50.0
5-10 tahun	12	50.0

Berdasarkan hasil data penelitian diperoleh bahwa jumlah responden pasien rawat inap di RS unram paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 13 responden (56,5%), responden pasien yang paling banyak berada pada rentang usia >36 tahun sebanyak 12 responden (52,2%), pekerjaan responden yang paling banyak adalah sebagai IRT sebanyak 6 responden (26,1%) dan lama rawat inap responden paling banyak adalah 1 hari sebanyak 9 responden (39,1%) dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 1. Karakteristik Responden Pasien

Karakteristik	Responden	Jumlah (n)	Persentase (%)
Penelitian			
Jenis Kelamin			
Laki-laki		10	43,5
Perempuan		13	56,5
Usia			
<20 tahun		1	4,3
20-35 tahun		10	43,5
>36 tahun		12	52,2
Pekerjaan			
Tidak Bekerja		2	8,7
IRT		6	26,1
Buruh		1	4,3
Mahasiswa		5	21,7
wiraswasta		5	21,7
Guru		1	4,3
Dagang		1	4,3
Dosen		1	4,3
Pensiunan		1	4,3
Lama Rawat Inap			
1 hari		9	39,1
2 hari		5	21,7
3 hari		5	21,7
4 hari		1	4,3
5 hari		2	8,7
9 hari		1	4,3

Berdasarkan Tabel 3, tingkat stress kerja perawat pada penelitian ini lebih banyak pada tingkat stress kerja sedang yaitu 17 responden (70,8%). Sedangkan tingkat stress kerja tinggi sebanyak 4 responden (16,7%) dan tingkat stress kerja ringan yaitu 3 responden (12,5%).

Tabel 2. Tingkat Stres Kerja Perawat

Tingkat Stres Kerja	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tinggi	4	16,7
Sedang	17	70,8
Ringan	3	12,5
Total	24	100

Berdasarkan dari hasil data penelitian didapatkan dari 23 responden, sebagian besar responden mengatakan bahwa perawat handal dalam memberikan pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 21 responden (91,3%). Sedangkan, 2 responden (8,7%) mengatakan bahwa perawat kurang handal dalam memberikan pelayanan keperawatan yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Jumlah (n)	Presentase (%)
Baik	21	91,3
Kurang	2	8,7
Total	23	100

Berdasarkan pada Tabel 5 dari hasil data penelitian didapatkan dari 23 responden, sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat tanggap dalam memberikan pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 20 responden (87,0%). Sedangkan, 3 responden (13,0%) menyatakan bahwa perawat kurang tanggap dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Tabel 5. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Jumlah (n)	Presentase (%)
Baik	20	87
Kurang	3	13
Total	21	100

Berdasarkan dari hasil data penelitian didapatkan dari 23 responden, sebagian besar responden menyatakan bahwa menerima jaminan dengan baik yaitu sebanyak 22 responden (95,7%), sedangkan 1 responden (4,3%) menyatakan menerima jaminan yang kurang yang dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 4. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jumlah (n)	Presentase (%)
Baik	22	95.7
Kurang	1	4.3
Total	23	100

Berdasarkan Tabel 7 didapatkan dari 23 responden, sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat memberikan pelayanan dengan empati yang baik yaitu sebanyak 22 responden (95,7%) dan 1 responden (4,3%) menyatakan bahwa perawat kurang empati.

Tabel 7. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Empati (*Empaty*)

Empati (<i>Empaty</i>)	Jumlah (n)	Presentase (%)
Baik	22	95,7
Kurang	1	4,3
Total	23	100

Berdasarkan dari hasil data penelitian didapatkan dari 23 responden, sebagian besar responden menyatakan menerima bukti fisik yang baik yaitu sebanyak 22 responden (95,7%) dan 1 responden (4,3%) menyatakan menerima bukti fisik yang kurang yang dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 5. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Jumlah (n)	Presentase (%)
Baik	22	95,7%
Kurang	1	4,3%
Total	23	100

Dilakukan uji dengan metode spearman untuk mengetahui hubungan antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan berdasarkan Kehandalan didapatkan (p value $0.234 > 0.05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram berdasarkan kehandalan (*reliability*).

Tabel 9. Hasil Analisis Bivariat antara Tingkat Stres Kerja dengan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

Tingkat Stres	Kehandalan				Koefisien Korelasi	P Value
	Baik		Kurang			
	n	%	n	%		
Rendah	3	13,0	0	0,0	-0.258	0.234
Sedang	14	60,9	2	8,7		
Tinggi	4	17,4	0	0,0		

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan hasil analisis menggunakan uji korelasi *spearman* antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap didapatkan (p value $0.175 > 0.05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*).

Tabel 10. Hasil Analisis Bivariat antara Tingkat Stres dengan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tingkat Stres	Daya Tanggap				Koefisien Korelasi	P Value
	Baik		Kurang			
	n	%	n	%		
Rendah	3	13,0	0	0,0	-0.204	0.175
Sedang	13	56,5	3	13,0		
Tinggi	4	17,4	0	0,0		

Hasil analisis bivariate, menggunakan uji korelasi *spearman* antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan berdasarkan jaminan didapatkan (p value $0.928 > 0.05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram berdasarkan jaminan (*assurance*) yang dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil Analisis Bivariat antara Tingkat Stres dengan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

Tingkat Stres	Jaminan				Koefisien Korelasi	P Value
	Baik		Kurang			
	n	%	n	%		
Rendah	3	13,0	0	0,0	0.20	0.928
Sedang	15	65,2	1	4,3		
Tinggi	4	17,4	0	0,0		

Tabel 12. menunjukkan hasil analisis menggunakan uji korelasi *spearman* antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan berdasarkan empati didapatkan (p value $0.928 > 0.05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram berdasarkan empati (*empaty*).

Tabel 12. Hasil Analisis Bivariat antara Tingkat Stres dengan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Empati (*Empaty*)

Tingkat Stres	Empati				Koefisien Korelasi	P Value
	Baik		Kurang			
	n	%	n	%		
Rendah	3	13,0	0	0,0	-0.20	0.928
Sedang	15	65,2	1	4,3		
Tinggi	4	17,4	0	0,0		

Tabel 13. menunjukkan hasil analisis menggunakan uji korelasi *spearman* antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik didapatkan (p value $0.928 > 0.05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram berdasarkan bukti fisik (*Tangible*).

Tabel 13. Hasil Analisis Bivariat antara Tingkat Stres dengan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)

Tingkat Stres	Empati				Koefisien Korelasi	P Value
	Baik		Kurang			
	n	%	n	%		
Rendah	3	13,0	0	0,0	-0.20	0.928
Sedang	15	65,2	1	4,3		
Tinggi	4	17,4	0	0,0		

PEMBAHASAN

Berdasarkan data, paling banyak responden perawat berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 13 responden (54,2%) dan perawat dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak mengalami stress kerja di bandingkan dengan perawat wanita yaitu terdapat 3 responden (12,5%) perawat laki-laki mengalami stress kerja berat, 8 responden (33,3%) perawat laki-laki mengalami stress kerja sedang dan 2 responden (8,3%) perawat laki-laki mengalami stress ringan. Penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al* (2014) dan penelitian yang dilakukan oleh Schwabe *et al* (2012), pada penelitian tersebut didapatkan laki-laki lebih cenderung mengalami stress dibandingkan perempuan. Hal ini berkaitan dengan adanya patomekanisme hormon testostosterone yang dapat dikonversi dan menghasilkan zat kimia yang dinamakan kortisol yang akan mempengaruhi lobus frontal pada otak manusia yang menyebabkan stress.

Jenis kelamin adalah karakteristik fisiologis dan biologis yang membedakan antara perempuan dan laki-laki.⁵ Stress kerja yang dialami oleh perawat laki-laki terjadi terkait dengan coping stress yang dimiliki oleh masing-masing individu yang berarti bahwa perawat wanita lebih mampu mengendalikan penyebab stress kerja. Selain itu, diperkirakan stress kerja pada laki-laki disebabkan oleh beban kerja yang berlebih. Faktor jenis kelamin menjadi pengaruh beban kerja karena kekuatan tubuh yang dimiliki laki-laki lebih besar dibandingkan perempuan.⁷ Terdapat teori yang mengatakan bahwa adanya perbedaan struktur anatomi dan kimiawi otak pada laki-laki dan perempuan menyebabkan adanya perbedaan perasaan, cara berpikir, berperilaku,serta cara merespon terhadap tantangan atau masalah yang ada. Perbedaan respon stress pada pria dan wanita berkaitan dengan aktivitas HPA (Hipotalamus Pituitary Adrenal) axis yang berperan dalam mengatur produksi hormon kortisol serta sistem saraf simpatis yang bekerja dalam pengaturan denyut jantung dan tekanan darah. Pengaturan keduanya akan memberikan *feedback* negatif pada kondisi stress.^{8,9}

Berdasarkan hasil data penelitian diperoleh, sebagian besar responden dalam penelitian ini berstatus sudah menikah yaitu sebanyak 18 responden (75%). Pada penelitian ini didapatkan perawat yang belum menikah lebih banyak mengalami stress kerja dibandingkan perawat yang sudah menikah yaitu didapatkan 3 responden (12,5%) perawat yang sudah menikah mengalami stress kerja berat, 12 responden (50%) perawat yang sudah menikah mengalami stress kerja sedang dan didapatkan 3 responden (12,5%) perawat yang sudah menikah mengalami stress ringan. Penelitian yang dilakukan oleh Nurcahyani *et al* (2016), didapatkan Status perkawinan dapat menentukan tingkat stress kerja perawat yaitu didapatkan responden yang berstatus menikah (57,8%) dan sebagian kecil belum menikah (42,2%). Responden yang sudah menikah memiliki emosional yang berbeda dengan perawat yang belum menikah.² Perawat yang sudah menikah umumnya memiliki peran ganda, konflik ditempat kerja dapat mempengaruhi kehidupan rumah tangga dan sebaliknya konflik rumah tangga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan sehingga perawat dituntut untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan kedua peran tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien.¹

Selain itu perawat yang sudah menikah sering terjadi *work family conflict* yang merupakan salah satu konflik yang sering terjadi dikalangan perawat yang sudah menikah, dimana perawat yang sudah menikah harus membagi waktu untuk urusan pekerjaan dan rumah tangga.¹⁰ Perawat yang sudah menikah umumnya memiliki peran ganda yaitu sebagai perawat di rumah sakit dan sebagai istri atau suami dalam suatu pernikahan. Perawat yang sudah memiliki anak umumnya memiliki tanggung jawab yang lebih besar dari pada perawat yang belum menikah. Adanya tuntutan yang diberikan dari keluarga seperti pasangan, anak, dan orang tua akan menimbulkan ketidaknyamanan maupun perasaan tertekan pada individu tersebut.¹¹

Terlebih pada saat menghadapi kondisi saat anak maupun pasangan sedang sakit, maka perawat akan merasa gelisah tidak karuan ingin segera pulang tetapi terbentur dengan shift kerja. Sehingga kondisi ini menyebabkan perawat yang

sudah menikah rentan mengalami stress kerja yang menimbulkan berbagai gejala seperti : perubahan fisiologis, psikologis, dan perubahan sikap. Gejala-gejala perubahan fisiologis ditandai seperti perasaan letih/lelah, kehabisan tenaga, pusing gangguan pencernaan. Perubahan psikologis ditandai dengan adanya kecemasan berlarut-larut, sulit tidur dan nafas tersengal-sengal. Sedangkan pada perubahan sikap ditandai seperti mudah marah, tidak puas terhadap apa yang dicapai dan keluhan lainnya.¹¹

Gambaran Tingkat Stres Kerja Perawat di bangsal rawat inap RS unram

Penelitian ini dilakukan pada perawat di bangsal rawat inap RS unram yaitu perawat yang bekerja di bangsal rawat inap Lantai 3 dan perawat yang bekerja di ruang VIP Panjiticalar dengan total perawat 24 perawat yang memenuhi kriteria inklusi. Pada penelitian ini tingkat stress kerja perawat di bangsal rawat inap RS unram mayoritas berada pada kategori sedang yaitu sebanyak 17 responden (70,8%), dengan Indikator yang paling mempengaruhi stress kerja perawat di bangsal rawat inap RS unram adalah beban kerja yang berlebih dan permasalahan dengan pasien yang dilihat dari skor total pada setiap indikator pada kuesioner ENSS. Hal ini juga disampaikan oleh para perawat di bangsal rawat inap RS unram, para perawat mengeluh terkait dengan tugas administrasi yang terlalu banyak, disamping tugas pokok perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratnaningsih *et al* (2022), pada penelitian tersebut didapatkan mayoritas tingkat stress kerja perawat berada pada kategori sedang di ruang HCU covid-19 RSUD bangil kabupaten pasuruan yaitu sebanyak 19 responden (51,35%) yang dipengaruhi oleh indikator beban kerja berlebih dan ketidakjelasan dalam pengobatan.¹² Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Chatzianni *et al* (2018) mengenai stress kerja yang dialami perawat yang bekerja di rumah sakit regional yunani, pada penelitian tersebut didapatkan stress kerja perawat berada pada kategori sedang (47,80%) dengan indikator yang paling menegangkan atau penyebab stress adalah permasalahan

dengan pasien atau adanya tuntutan pasien dan keluarga pasien (65,31%), kematian dan sekarat (65,32%) dan ketidakpastian mengenai pengobatan (61,63%).¹³

Pada penelitian ini menggunakan kuesioner ENSS yang dinilai dari 9 indikator yaitu kematian dan sekarat, konflik dengan dokter, tidak cukup persiapan, permasalahan dengan teman kerja, permasalahan dengan supervisor atau atasan, beban kerja, ketidakjelasan pengobatan, permasalahan dengan pasien dan diskriminasi. Stress kerja perawat merupakan suatu keadaan dimana seorang individu dihadapkan dengan suatu tuntutan pekerjaan, beban kerja yang berlebih serta terbatasnya kemampuan dan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut sehingga dapat mempengaruhi gangguan fisiologis dan psikologis yang berdampak pada perilaku perawat.²

Pekerjaan seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang komprehensif merupakan pekerjaan yang mempunyai tingkat stres yang tinggi, karena dalam menjalankan pekerjaannya seorang perawat berhubungan secara langsung dengan berbagai karakteristik pasien dengan keluhan dan diagnosa penyakit yang berbeda-beda.² Selain itu, perawat terkadang mendapatkan tekanan dari pasien maupun keluarga pasien seperti adanya tuntutan atau permintaan pasien yang tidak masuk akal, mendapatkan perilaku kasar dari pasien maupun keluarga pasien, disalahkan atas segala sesuatu dan mendapatkan pelecehan seksual sehingga dapat menyebabkan stress kerja pada tenaga kesehatan perawat.¹³

Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan di Bangsal Rawat Inap RS Unram

Berdasarkan dari hasil data penelitian didapatkan dari 23 responden, sebagian besar responden mengatakan bahwa perawat handal dalam memberikan pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 21 responden (91,3%). Kehandalan pada penelitian ini adalah suatu kemampuan rumah sakit untuk melaksanakan pelayanan keperawatan yang dapat dipercaya dan akurat. Berdasarkan informasi

yang diberikan oleh responden penelitian, sebagian besar responden di bangsal rawat inap RS unram mengatakan bahwa perawat terampil dalam setiap melakukan tindakan dan selalu menjelaskan tindakan dan prosedur yang akan dilakukan. sehingga dari hasil data penelitian dapat disimpulkan bahwa perawat handal dalam memberikan pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah dan Yusianto (2019), pada penelitian tersebut didapatkan sebanyak 40 responden (54,1%) mengatakan perawat handal dan terampil dalam melakukan tindakan keperawatan seperti memasang infus, membersihkan luka dan memberikan obat. Pada penelitian tersebut juga disebutkan bahwa sikap perawat yang terampil dan profesional dalam melakukan tindakan keperawatan akan menumbuhkan rasa percaya pasien kepada perawat yang tentunya akan menghasilkan outcome berupa kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan sehingga pasien merasa tidak keberatan untuk mengeluarkan biaya lebih karena merasa harapan akan layanan yang handal sudah terpenuhi.¹⁴

Selain itu, sebagian besar responden mengatakan bahwa perawat tanggap dalam memberikan pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 20 responden (87,0%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap perawat di bangsal rawat inap RS unram masuk dalam kategori baik karena dapat dilihat dari hasil pernyataan responden, sebagian besar responden menjawab perawat tanggap dalam menangani setiap keluhan pasien. Daya tanggap merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang meliputi kemampuan perawat dalam menangani dan melakukan sesuatu yang dibutuhkan oleh pasien secara cepat dan tanggap sesuai dengan standar prosedur operasional.¹⁵ Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2017) didapatkan mayoritas responden yaitu 84 responden menyatakan perawat memiliki daya tanggap baik.¹⁶ Penelitian yang dilakukan oleh Hadijah (2019) mengenai analisis kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit umum daerah undata palu provinsi Sulawesi Tengah didapatkan dimensi responsiveness yang ada di RSUD Undata sebagian

sudah cukup baik dan perawat dan petugas cukup respon dalam memberikan pelayanan.¹⁷

Pada dimensi jaminan mayoritas responden mengatakan bahwa pasien menerima jaminan dengan baik yaitu sebanyak 22 responden (95,7%). Hasil penelitian ini, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah (2019) mengenai hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono hadi kodus, dalam penelitian tersebut didapatkan pasien mendapatkan jaminan atau kepastian yaitu sebanyak 34 (45,9%) responden menyatakan puas akan indikator jaminan atau kepastian.¹⁴ Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2017) mengenai persepsi pasien tentang mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap puskesmas, Pada penelitian tersebut didapatkan persentase terbesar responden menyatakan persepsi jaminan baik sebanyak 92 responden.¹⁶

Berdasarkan dari hasil data penelitian didapatkan dari 23 responden, sebagian besar responden mengatakan bahwa perawat memberikan pelayanan dengan empati yang baik yaitu sebanyak 22 responden (95,7%). Empati dalam penelitian ini adalah kemampuan perawat dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dialami pasien yang meliputi kepedulian serta perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien. Perawat yang memiliki empati tinggi akan membawa dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan keperawatan di bangsal rawat inap RS unram sehingga memberikan kesan yang baik kepada pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nusantara *et al* (2016) mengenai hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Balung kabupaten jember, dalam penelitian tersebut didapatkan 29 responden (39,2%) menyatakan perawat berada pada kategori empati dan 35 responden (47,3%) menyatakan perawat berada pada kategori cukup empati di lingkungan RSUD Balung kabupaten jember.¹⁸

Empati merupakan salah satu dimensi yang menunjang terselenggaranya pelayanan keperawatan yang komprehensif, efektif dan efisien.¹⁸ Empati adalah suatu kemampuan individu untuk menempatkan diri pada situasi yang dihadapi oleh pasien dalam membantu mengatasi kesulitan sehingga dapat mengubah pola pikir yang kaku menjadi fleksibel dan mengubah perilaku yang egois menjadi toleran. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Alfirosa *et al* (2016) didapatkan persepsi pasien mengenai empati perawat di ruang rawat inap klinik dr. Suherman jember dalam kategori baik yaitu didapatkan sebanyak 23 responden (63,9%) menyatakan perawat empati.¹⁹

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik, sebagian besar responden mengatakan menerima bukti fisik yang baik yaitu sebanyak 22 responden (95,7%) dan 1 responden (4,3%) mengatakan menerima bukti fisik yang kurang. dimensi bukti fisik adalah sesuatu yang bisa dilihat secara langsung yang berupa sarana dan prasarana seperti: bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan fisik pegawai rumah sakit yang dapat dilihat oleh pasien dan keluarga pasien.¹⁵ Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas layanan berdasarkan bukti fisik di bangsal rawat inap RS unram dalam kategori baik, sebagian besar responden menyatakan bahwa perawat memiliki penampilan yang bersih, rapi dan perawat menggunakan seragam khusus sehingga mudah dikenali oleh pasien maupun keluarga pasien.

Selain itu bangunan fisik RS unram dan fasilitas ruang rawat inap cukup lengkap dan bersih sehingga pasien merasa nyaman menjalani pengobatan di RS unram. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Usman (2019) didapatkan mutu pelayanan keperawatan didapatkan gap dimensi bukti fisik memperoleh nilai 0 dengan nilai kenyataan rata-rata 4,9 dan harapan 4,9 yang artinya harapan pasien sama dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah banda aceh.²⁰ Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2017) didapatkan dimensi bukti fisik memiliki persentase terbesar yang menyatakan bukti fisik baik.¹⁶

Hubungan Tingkat Stres Kerja Pada Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Mataram

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai hubungan tingkat stress kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap RS unram berdasarkan 5 dimensi yaitu : Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empaty*) dan Bukti Fisik (*Tangible*).

a. Hubungan Tingkat Stres Kerja Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Bangsal Rawat Inap RS Unram Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil uji korelasi statistik dengan uji korelasi *spearman* terhadap tingkat stress kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan bukti fisik didapatkan ($p \text{ value } 0.234 > 0.05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara tingkat stress kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram berdasarkan kehandalan. Kehandalan (*reliability*) merupakan salah satu diantara 5 dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan perawat. Pada penelitian ini didapatkan tingkat stress kerja perawat lebih banyak mengalami stress sedang dengan kualitas pelayanan yang handal sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien sebagai penerima layanan. Hal ini dikarenakan perawat di RS unram bekerja dengan profesional dan memiliki coping stress yang baik dalam mengendalikan dan mengontrol stress kerja dengan menggunakan keterampilan dan bakat yang dimiliki oleh individu tersebut sehingga sebagian besar perawat handal dalam memberikan asuhan keperawatan.

Pada dimensi Kehandalan memuat dua unsur utama yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sebagaimana dijanjikan dan seberapa jauh perawat mampu mencegah terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan yang diberikan. Pelayanan ini meliputi proses prosedur, tindakan pemeriksaan dan perawatan dari perawat sehingga pasien dapat merasakan dan melihat keterampilan perawat dalam memberikan layanan yang terampil, bertanggung

jawab dan selalu menginformasikan tindakan keperawatan yang akan diberikan.^{15,21} Asuhan keperawatan terdiri dari 5 tahapan yaitu pengkajian, menegakkan diagnosa (masalah keperawatan), merencanakan intervensi, implementasi dan evaluasi serta melakukan dokumentasi keperawatan.²²

Selain itu, terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu adanya faktor dari organisasi dan faktor peraturan dalam memberikan asuhan keperawatan seperti yang tertuang dalam peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia pada pasal 13, UU RS, tahun 2009, pada pasal tersebut menyatakan bahwa setiap tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan rumah sakit, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan keperawatan yang diberikan selama pasien dirawat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bio-psiko-sosial-spiritual sesuai dengan kondisi pasien. Kualitas pelayanan perawat merupakan penampilan atau kinerja yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan yang di satu sisi dapat menimbulkan kepuasan pada setiap penerima pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya harus sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.¹⁵ Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dituntut harus merawat pasien dalam kondisi apapun, seperti melakukan observasi setiap jam.²³

b. Hubungan Tingkat Stres Kerja Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Bangsal Rawat Inap RS Unram Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil uji korelasi statistik dengan uji korelasi *spearman* terhadap tingkat stress kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan daya tanggap didapatkan (p value $0.175 > 0.05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram berdasarkan daya tanggap

(*responsiveness*). Pada penelitian ini didapatkan tingkat stress kerja perawat lebih banyak mengalami stress sedang dengan daya tanggap yang baik. Selain itu daya tanggap juga dipengaruhi oleh faktor pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara individual kepada pasien, sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien seperti kemudahan dalam mengakses suatu layanan, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluhan pasien. Sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan rumah sakit dan perawat dengan memberikan kesan yang baik, terampil dan bertanggung jawab serta selalu menginformasikan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.²⁴

Selain itu terdapat faktor yang berkontribusi dalam menentukan daya tanggap perawat yaitu: adanya kerja sama antara team tenaga kesehatan dan non tenaga medis yang terdiri dari tenaga medis (dokter), paramedis (perawat) dan paramedis non keperawatan yang terdiri dari apoteker, analisis kesehatan, asisten apoteker, ahli gizi, fisioterapi, radiologi, perekam medis dan tenaga non kesehatan yaitu bagian administrasi sehingga perawat tidak berdiri sendiri dalam memberikan asuhan keperawatan. Sehingga kualitas pelayanan di rumah sakit tidak hanya dipersepsikan oleh pasien dari kualitas pelayanan perawat tetapi dari berbagai aspek dan faktor-faktor yang mempengaruhi artinya kerjasama antar team tenaga medis maupun non medis sangat mempengaruhi daya tanggap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.²⁵

c. Hubungan Tingkat Stres Kerja Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Bangsal Rawat Inap RS Unram Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil uji korelasi statistik dengan uji korelasi *spearman* terhadap tingkat stress kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan Jaminan didapatkan (p value $0.928 > 0.05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara tingkat stress kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram berdasarkan jaminan (*assurance*).

Jaminan dalam penelitian ini adalah sesuatu yang dapat menumbuhkan kepercayaan pasien yang mencakup jaminan terkait dengan keamanan, kepastian privasi selama pemeriksaan maupun konsultasi, kesopanan dan tidak membeda-bedakan pasien. serta keterampilan perawat yang mampu memberikan jaminan yang baik sehingga menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan perawat.²¹

Jaminan (*assurance*) yang berkualitas dapat menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. kualitas pelayanan berdasarkan jaminan dapat meliputi kompetensi berupa keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan di rumah sakit sehingga dapat menjawab pertanyaan dari pasien sebagai penerima layanan. selain itu, kesopanan berupa sikap sopan santun, perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh penyedia layanan dan mencakup kredibilitas yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya sehingga membuat pasien merasa aman menggunakan jasa pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit.²⁶

d. Hubungan Tingkat Stres Kerja Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Bangsal Rawat Inap RS Unram Berdasarkan empati (*Empaty*)

Berdasarkan hasil uji korelasi statistik dengan uji korelasi *spearman* terhadap tingkat stress kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan empati didapatkan (p value $0.928 > 0.05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara tingkat stress kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram berdasarkan empati (*empaty*). Penelitian yang dilakukan oleh Babapour *et al* (2022) di rumah sakit pendidikan yaitu rumah sakit “Artesh” dan “29 Bahman”, Tabriz, Iran, mengenai stress kerja perawat dan dampaknya terhadap kualitas hidup dan perilaku peduli perawat. penelitian ini menunjukkan bahwa perawat yang memiliki tingkat stress kerja yang lebih tinggi dapat berdampak negatif pada kualitas hidup dan perilaku peduli perawat. Stres kerja dapat membahayakan kesehatan fisik dan mental perawat, dapat menurunkan energi dan efisiensi kerja, serta kegagalan memberikan asuhan keperawatan yang tepat, pada akhirnya berdampak negatif pada outcome

pasien.²⁷ Sedangkan teori Werner (1993) dalam Panjaitan *et al* (2012) menyatakan bahwa salah satu stressor dapat berupa lama bekerja/pengalaman kerja. Dengan lamanya bekerja akan membentuk kepribadian yang tangguh terhadap sebuah masalah di lapangan kerja dengan kebiasaan menangani masalah yang hampir sama setiap harinya sehingga sudah mampu menciptakan mekanisme coping dan pemecahan masalah yang sesuai.²⁸

Hal ini dilihat dari masa kerja perawat di bangsal rawat inap RS Unram didapatkan masa kerja perawat 1-4 tahun sebanyak 12 responden (50%), sedangkan 12 perawat (50%) memiliki masa kerja 5-10 tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perawat di RS Unram memiliki coping stress yang baik, berdasarkan pengalaman kerja pada masing-masing individu yaitu selama masa kerja 1-10 tahun sehingga perawat yang mengalami stress kerja tetap berempati dalam memberikan asuhan keperawatan karena perawat sudah terbiasa menghadapi situasi di lingkungan kerja. Dimensi empati dinilai bagaimana perawat selalu memahami kebutuhan pasien seperti memperhatikan keluhan pasien, memberikan motivasi akan penyakit yang dialami dan selalu sabar serta ramah dalam menghadapi berbagai karakteristik pasien. Empati perawat di RS unram berada pada kategori baik yang berarti mutu pelayanan keperawatan sudah memenuhi indikator dari mutu pelayanan, dimana indikator empati merupakan salah satu indikator yang menentukan citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat.

e. Hubungan Tingkat Stres Kerja Perawat dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Bangsal Rawat Inap RS Unram Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil uji korelasi statistik dengan uji korelasi *spearman* terhadap tingkat stress kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan bukti fisik didapatkan (p value $0.928 > 0.05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara tingkat stress kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram berdasarkan bukti fisik (*tangible*). bukti

fisik yang baik dalam memberikan asuhan keperawatan yaitu Kerapian dan kebersihan penampilan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani. Pasien akan merasa segan dan nyaman melihat petugas yang melayaninya.²⁹

Selain itu, terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik yaitu adanya faktor sarana dan prasarana yang lengkap di rumah sakit yang berperan dalam memberikan bukti fisik yang baik seperti ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Dalam menyediakan ruang perawatan dan ruang tunggu yang bersih dan nyaman disediakan petugas kebersihan dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan di rumah sakit. Menurut pengamatan penulis ruang perawatan dan ruang tunggu pasien yang tersedia terbilang sangat nyaman seperti tersedia bad yang cukup banyak, terdapat pendingin ruangan, tersedia kursi tunggu, terdapat poster tentang kesehatan dan terdapat toilet pada setiap ruangan perawatan. faktor sarana dan prasarana ikut berperan dalam menentukan kualitas pelayanan di bangsal rawat inap RS unram, sehingga perawat yang mengalami stress kerja tetap memberikan bukti fisik yang baik.

Berdasarkan hasil uji korelasi statistik dengan uji korelasi *spearman* antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan, (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*) dan bukti fisik (*tangible*) didapatkan (*p value* > 0.05) yang bermakna tidak ada hubungan antara tingkat stres kerja dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Universitas Mataram. Hasil penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu (2015) mengenai hubungan tingkat stress kerja perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan ada hubungan negatif yang signifikansi antara stres kerja perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta (*p value* = 0,001;*p* <0,05). Pada penelitian tersebut didapatkan sebagian besar perawat memiliki stress kerja yang tinggi, namun memiliki pelayanan yang baik. Persentase perawat yang

mengalami stress tinggi berkaitan dengan tingginya beban kerja akibat kurangnya tenaga perawat yang menyebabkan perawat mengalami stress kerja dan *overstressed*.³⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Keykalen *et al* (2018) mengenai hubungan tingkat stress kerja perawat dengan Patient Safety rumah sakit di Iran. Pada penelitian tersebut didapatkan tidak ada hubungan yang signifikan antara stress kerja dengan Patient Safety. Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa stress kerja pada perawat sangat lazim dialami. Namun profesi perawat merupakan profesi yang membutuhkan keterampilan tinggi, tim yang tetap bekerja secara profesional dalam keadaan stress, memberikan perawatan 24 jam secara berkesinambungan, serta beban kerja yang cukup besar sehingga perawat dihadapkan dengan berbagai stress kerja. stress dapat menyebabkan konsekuensi yang buruk bila melebihi ambang batas toleransi pada individu tersebut yang dapat menyebabkan peningkatan ketidakhadiran, penurunan kepuasan kerja, penurunan produktivitas, penurunan kualitas pelayanan dan penurunan komitmen organisasi.³¹ Stress kerja perawat di bangsal rawat inap RS unram berada pada kategori sedang (70,8%) yaitu pada fase resistensi (perlawanan), stress sedang merupakan stress yang masih bisa dikendalikan oleh individu tersebut. Pada fase ini perawat berusaha untuk mengatasi stressor dengan mencoba berbagai macam mekanisme penanggulangan psikologis dan pemecahan masalah yang dihadapi.³²

Pada fase resistensi tubuh mencoba mengimbangi proses fisiologis dan mengatasi faktor penyebab stress. stress yang dapat diatasi, akan menurunkan gejala stress yang dialami. Namun, apabila stress yang tidak dapat diatasi dengan baik akan berpengaruh terhadap kognitif dan emosi sehingga memicu terjadinya perubahan perilaku terutama stress yang terjadi secara berkepanjangan. Perubahan ini dapat berupa penurunan minat dan aktivitas serta energi, tidak masuk kerja, cenderung mengekspresikan pandangan sinis pada teman kerja bahkan pada pasien, mengabaikan tanggung jawab dan mengalami gangguan tidur.³² Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad *et al* (2018) didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa perawat wanita di ICU yang mengalami stress kerja berat

menunjukkan kinerja yang cukup baik sebesar 91,7% di ruang ICU RSUD Kota Makasar. stress kerja yang dialami oleh perawat disebabkan oleh kurangnya staf perawat, kurang istirahat sehingga dianggap sebagai stressor fisik penyebab stress.³³

Penelitian yang dilakukan oleh Ardic *et al* (2020) mengenai pengaruh tingkat stress perawat terhadap kinerja di rumah sakit yang ada di Turki, didapatkan tingkat stress perawat berada pada tingkat stress sedang. Selain itu, peningkatan stress pada perawat dapat mempengaruhi kinerja secara negatif dan motivasi yang rendah akan semakin menurunkan kinerja perawat.³⁴ Sebuah studi menyatakan bahwa kondisi negatif yang dialami perawat seperti rasa lelah dan kehilangan motivasi, bersamaan dengan stress yang disebabkan oleh kondisi dan proses kerja dapat mempengaruhi kinerja perawat.³⁵ Penurunan beban kerja perawat, memfasilitasi setiap individu untuk ikut dalam pengambilan keputusan klinis, pengaturan shift dan cuti yang baik, peningkatan hak-hak pribadi seperti mendapatkan gaji yang sesuai merupakan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja perawat sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk pasien.³⁶

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yaitu: adanya pengaruh penghargaan dan sanksi kerja terhadap kinerja. Hal ini berkaitan dengan apresiasi atau kompensasi yang diterima oleh perawat di RS unram. Semakin tinggi kompensasi yang diberikan oleh rumah sakit maka akan mempengaruhi motivasi perawat dalam bekerja sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono *et al* (2022) didapatkan adanya pengaruh signifikan penghargaan dan sanksi terhadap kinerja perawat. Hal ini mengindikasikan bahwa penghargaan seperti gaji merupakan tujuan dari pekerjaan tersebut. Rumah sakit yang memberikan apresiasi lebih berupa gaji kepada perawat maka individu tersebut merasa diperhatikan sehingga akan berdampak terhadap kinerja yang dihasilkan.³⁷

Kompensasi merupakan setiap bentuk penghargaan yang diberikan sebagai balasan jasa atas kontribusi yang diberikan kepada organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Pitri *et al* (2017) di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Mataram Provinsi NTB, di dapatkan variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi yaitu semakin tinggi dan terpenuhinya asas keadilan suatu kompensasi yang diberikan maka komitmen organisasi akan semakin meningkat dan memuaskan para pegawai.³⁸ Pada penelitian ini didapatkan Stress kerja perawat di bangsal rawat inap RS unram berada pada kategori sedang (70,8%) dengan kualitas pelayanan yang baik.

Terdapat teori yang menyatakan bahwa stres kerja perawat tidak selalu berdampak negatif tetapi dapat berdampak positif yaitu berupa *Eustres* artinya stres yang dialami bersifat membangun atau memotivasi sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Yuniraya dan Hendarwan (2022) didapatkan ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja perawat di RSAL dr.Mintphardjo Jakarta pada tahun 2020. Pada analisis tersebut juga didapatkan motivasi kurang baik berpeluang 4,6 kali mengalami kinerja kurang baik dibandingkan motivasi yang baik.³⁹ Stress kerja yang dialami oleh perawat di bangsal rawat inap RS unram berdampak positif karena perawat dapat mengubah stress yang dialami menjadi sebuah tantangan dan motivasi yang dapat meningkatkan kinerja untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Sehingga, perawat di bangsal rawat inap RS unram menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien rawat inap RS unram baik pasien rawat inap VIP Panjtilar maupun pasien rawat inap lantai 3.

Motivasi dapat berasal dari internal maupun eksternal, motivasi internal adalah motivasi yang berasal dari pribadi individu tersebut. Sedangkan, motivasi eksternal adalah motivasi yang berasal dari tempat individu bekerja seperti adanya kompensasi berupa upah yang sesuai, promosi dan penghargaan dari atasan yang didapat atas kinerja. Sehingga perawat dapat termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi dan untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan kinerja yang tinggi dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.⁴⁰ Selain itu

penelitian yang dilakukan oleh Sipatu (2019) mengenai pengaruh motivasi, lingkungan dan stress kerja terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Undata Palu menyatakan bahwa perawat yang mengalami peningkatan stress kerja sebanyak 78,5%, juga mengalami peningkatan kinerja sebanyak 78,5%. Hal ini disebabkan karena stress kerja yang tinggi dapat meningkatkan kerja sama yang baik antara sesama rekan kerja, timbul perasaan saling mendukung sehingga perawat mampu memberikan pelayanan yang maksimal.⁴¹

Faktor dukungan sosial juga sangat berpengaruh terhadap individu dalam menghadapi tekanan di tempat kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Iswanto dan Agustina (2016) menjelaskan bahwa dukungan sosial yang didapatkan di lingkungan kerja akan membuat seorang karyawan merasakan kenyamanan dalam bekerja. Dukungan sosial yang diberikan rekan kerja akan meredam segala bentuk stress yang dihadapi oleh karyawan. Oleh karena itu, dukungan dari orang-orang yang berada disekitar lingkungan kerja sangat dibutuhkan terutama dalam menghadapi kesulitan maupun tekanan dari tempat kerja, karena dukungan yang diberikan akan mempengaruhi bagaimana seorang dalam merespon dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.⁴² Stress kerja dapat menimbulkan penurunan kinerja atau peningkatan kinerja tergantung bagaimana individu tersebut menyikapi stress yang dialaminya. Bila stress berdampak pada penurunan stabilitas dan daya tahan tubuh maka kinerja individu tersebut akan menurun dan sebaliknya ketika stress kerja dijadikan motivator untuk memicu peningkatan kerja, maka seseorang terpicu untuk berprestasi lebih baik yang berdampak pada peningkatan kinerja dan peningkatan karir.³²

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Sebagian besar perawat di bangsal rawat inap RS Unram memiliki tingkat stress kerja sedang (70,8%), dengan kualitas pelayanan yang baik. Tidak ada hubungan antara tingkat stress kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap RS unram ($p > 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

1. Herqutanto, Harsono H, Damayati M, Elsa P.Setiawati. Stres Kerja pada Perawat di Rumah Sakit dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. *eJournal Kedokt Indones*. 2017;5(1):12–7.
2. Nurcahyani E, Widodo D, Rosdiana Y. Hubungan Tingkat stres Kerja Dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang. 2016;2507(February):1–9.
3. Puspitasari DI, Suprayitno E, Bustami B. Tingkat Stres Kerja Perawat Instalasi Gawat Darurat pada Masa Pandemi Covid-19. *Wiraraja Med J Kesehat*. 2021;11(1):25–9.
4. Rusmini, H.Moh. Arip RS. Perbedaan Dan Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Unit Perawatan Intensif Dan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2012. 2012;1–9.
5. Ramadini I, Syafitri R. Gambaran Tingkat Stress Kerja Perawat Ruang Rawat Inap Instalasi Penyakit Dalam RSUP M Djamil Padang. *J Smart Keperawatan*. 2018;5(2):30.
6. Fajrillah, Nurfitriani. Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Dalam Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. 2016;3(2355):16–24.
7. Fuada N, Wahyuni I, Kurniawan B. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Perawat Kamar Bedah Di Instalasi Bedah Sentral Rsud K.R.M.T Wongsonegoro Semarang. *J Kesehat Masy [Internet]*. 2017;5(5):255–63. Available from: <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
8. Rahmayani R., Liza RG, Syah NA. Gambaran Tingkat Stres Berdasarkan Stressor pada Mahasiswa Kedokteran Tahun Pertama Program Studi Profesi Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Angkatan“, *Jurnal*

- FK Unand, 8(1), pp. 103–111. 2019;
9. Rohmatillah, W. and Kholifah N. Stress Akademik antara Laki-laki dan Perempuan Siswa School from Home“, *Jurnal Psikologi : Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan*, 8(1), pp. 38–52. doi: 10.35891/jip.v8i1.2648. 2021;
 10. Agustina R, Sudibya IGA. Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Wanita Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Lombok. *E-Jurnal Ekon dan Bisnis Univ Udayana*. 2018;3:775.
 11. Mufidah I, Nainggolan, Muslikah. Hubungan Konflik Peran Ganda Dengan Stres Kerja Pada Perawat Wanita Yang Sudah Menikah Di Rumah Sakit X Surabaya. 2022;
 12. Ratnaningsih T, Nisak K, Peni T. Hubungan Tingkat Stres Kerja dengan Perilaku Caring Perawat di Ruang HCU Covid-19 RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. 2022;1:94–100.
 13. Chatzigianni D, Tsounis A, Markopoulos N, Sarafis P. Occupational stress experienced by nurses working in a Greek Regional Hospital: A cross-sectional study. *Iran J Nurs Midwifery Res*. 2018;23(6):450–7.
 14. Fadilah A, Yusianto W. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus . <https://MediumCom/> [Internet]. 2019; Available from: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
 15. Butar-butur J, Simamora RH. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat. 2016;6(1):51–64.
 16. Astuti D. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia J Public Heal Res Dev* [Internet]. 2017;1(1):51–7. Available from: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/16038/8447>

17. Hadijah H. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*. 2016;4(7):118–29.
18. Nusantara F, Asmuji, Komarudin. Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Balung Kabupaten Jember. 2014;116.
19. Alfirosa BP, Asmuji, Putri F. Hubungan Empati dan Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik dr. Suherman Jember. 2019;23:1–14.
20. Rahayu P, Usman S. Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Banda Aceh. *J Ilm Mhs Fak Keperawatan*. 2019;IV(1):6–12.
21. Manurung PZ. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD DR.Pirngadi Medan. 2019;
22. Deviana M, Novitayani S. The Correlation between Stres in Workplace and The Nurses ' Performance in Aceh Mental Hospital. *Idea Nurs J*. 2018;IX(3):32–6.
23. Rangkuti HZ, Harahap J, Simajorang A. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Stres Kerja Padan Perawat di Ruang Rawat Inap. 2022;5(2):46–54.
24. Mahmud AN. Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*. 2020;10(2):940–54.
25. Masriah I, Sion O. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Melalui Analisis Kinerja Perawat Dengan Metode Balance Scorecard. *Inovasi*. 2021;8(1):30.
26. Manurung AJ, Anggela P, Wahyudi T. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSIA Nabasa Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL), Dan Importance Performance Analysih (IPA).

2022;6(2):8–15.

27. Babapour, Mozaffari, Kazemi. 'Nurses' Job Stress And Its Impact On Quality Of Life And Caring Behaviors:a cross-sectional study' Babapour et al. *BMC Nursing* (2022) 21:75 <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00852-y>. 2022;
28. Panjaitan R, Elita V, Karim D. Hubungan Stres Kerja Dengan Tingkat Empati Perawat Dalam Merawat Pasien Gangguan Jiwa. 2012;1–12.
29. Manuho E, Warouw H, Hamel R. Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap C1 Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *J Keperawatan UNSRAT*. 2015;3(2):110719.
30. Wahyu. Hubungan Tingkat Stress Kerja Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Statew Agric L Use Baseline 2015* [Internet]. 2015;Diakses 20 Januari 2022, 15:15 WITA. Available from:
[http://digilib.unisayogya.ac.id/173/1/Naskah Publikasi Wahyu 201010201077.pdf](http://digilib.unisayogya.ac.id/173/1/Naskah%20Publikasi%20Wahyu%20201010201077.pdf)
31. Keykaleh MS, Safarpour H, Yousefian S. The Relationship between Nurse's Job Stress and Patient Safety. *Open access Maced J Med Sci* [Internet]. 2018;6(11):2228–32. Available from:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30559893>
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30559893>
32. Desima R. Tingkat Stres Kerja Perawat Dengan Perilaku Caring Perawat Nurse Working Stress With Nurses' Caring Behavior. *J Keperawatan* [Internet]. 2013;4(1):43–55. Available from:
<http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/2380>
33. Ahmad, Y., Tewal, B., Taroreh RN. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. FIF Group

- Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2811±2820. 2019.
34. Ardiç, Unal, Türkteviz. ‘The effect of stress levels of nurses on performance during the COVID-19 pandemic: the mediating role of motivation’, *Journal of Research in Nursing 2022*, Vol. 27(4) 330–340, journals.sagepub.com/home/jrn. 2022;
 35. İ İ. The sources of stress for the medical doctors and the nurses that work for the state hospitals and their views on the affects of stress on their performances (an example of the province of Ankara). *Trends in Endocrinology and Metabolism: TEM 4*: 53–101 (Or. 2009);
 36. Top M, Gider O, Unalan D. Analysis of organizational variables (factors) affecting job performance in hospital sector: a field study based on nurses in Kayseri and Kocaeli provinces. *Istanbul University Faculty of Business Administration Management Institute of Economics Managemen*. 2010;
 37. Wicaksono, Rumengan, Ulfa. “Analisis Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Penghargaan dan Sanksi Kerja Terhadap Kinerja Pada Perawat Ruang Rawat Inap RS X Kota Bogor Provinsi Jawa Barat Tahun 2022” *Jurnal Manajemen Dan Administrasi. Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. 2022;
 38. Pitri, Suparman, Nurmayanti. ‘Pengaruh Stres Kerja, Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Komitmen Organisasional Perawat Di Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Mataram Provinsi NTB’, *Jurnal Mangister Manajemen*. 2017;
 39. Yuniraya, Hendarwan H. Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi, Loyalitas Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Perawat Di Era Covid19 Di Rsal Dr. Minthohardjho Jakarta Tahun 2020. *J Ilmu Kesehat*. 2022;10(2):215–28.
 40. Uludag G. ~ field study on the relationship between job stress and motivation. *Adiyaman University Journal of Social Sciences* 12(33): 411–

439 (Original work published in Turkish). DOI: 10.14520/adyusbd.605567. 2019;

41. Sipatu L. Pengaruh motivasi, lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Undata Palu. e-Jurnal Katalogis. 2019;1(1):147–58.
42. Iswanto F, Agustina I. Peran Dukungan Sosial di Tempat Kerja Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan. Mediapsi. 2016;02(02):38–45.