

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konsep pembangunan Pemerintah Republik Indonesia adalah "Nawacita" menyongsong dan menindak lanjuti setiap isu globalisasi ekonomi, informasi, pelestarian budaya dan segala-galanya. Arti nawacita dikutip dari Kementerian Kesehatan adalah berperan serta dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui agenda prioritas meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia, produktifitas rakyat dan daya saing di pasar internasional (Ramadhani, 2020).

Krisis mentalitas bersumber pada kehidupan yang tanpa pedoman dan tanpa orientasi yang jelas. Krisis mental yang sering disebabkan *overtress* (tekanan /stres berlebihan) dapat mengganggu mental yang melelahkan penderita, rasa tidak percaya diri dan mentalitas yang mengabaikan tanggung jawab, lupa pada prosedur kerja. Apa yang disebut *stress* pada dasarnya bila tingkat yang normal, baik untuk kesehatan karena tubuh bereaksi normal, tetapi bila sudah keterlaluhan dan berkesinambungan, dapat menyebabkan *distress* (menyakitkan) dengan berbagai fenomena gangguan. Gangguan ini dapat menurunkan nilai performa dan bila ini terjadi pada pelaksana pelayanan rumah sakit, maka kualitas pelayanan mereka akan menurun, dapat mengakibatkan *outcome* berupa pada pelanggan (Ahimsa, 2019).

Bisnis Rumah Sakit (RS) harus dilibatkan dalam kegiatan pembinaan mental pada pihak pengelolanya, jadi bisnis RS juga adalah bagian kegiatan membudayakan Indonesia "*go global*", termasuk dalam mengendalikan fenomena *stress*. Globalisasi tidak cukup hanya membuat tekad, tapi perlu membuat target pada masyarakat pelayanan kesehatan itu sendiri dapat mengendalikan *stress* termasuk pada pasien yang dilayani. Jadi RS perlu mampu mengondisikan *stress* warganya dari *overstress* menghadapi pekerjaan (TMF, 2022).

Persaingan dalam bisnis tidak dapat dihindari, justru karena persaingan itu dinamis merangsang perbaikan mutu pelayanan supaya pelayanan jadi lebih efektif dan efisien memuaskan pasar. Pemimpin RS merencanakan suatu nawacita yang mengandung gerakan pengendalian mental yaitu proses untuk mencapai kematangan pemikiran dan perilaku (*mind set and character*) bangsa. Indonesia perlu seksama meningkatkan mutu kehidupan (*life style*), mutu

kinerja, kegiatan bergotong royong di dalam kehidupan bangsa sesuai dengan cita-cita proklamasi, sesuai dengan falsafah Pancasila dan UUD 1945 (Hardjana, 2022).

Bisnis RS adalah penting dalam melaksanakan perbaikan mutu pelayanan. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) menetapkan tujuannya adalah memberikan kepatutan pelayanan kesehatan yang manusiawi, sehingga sarana dan prasarana menjadi efektif dan efisien terpakai. Penelitian kepuasan pasien, keselamatan dan kesejahteraan biasanya lebih banyak disorot oleh mayoritas peneliti tetapi, penelitian tentang *distress* kerja, beban kerja, gaji pekerja, hak-hak pekerja hanya sedikit dapat diketahui atau dirahasiakan. Kondisi tersebut akan lebih baik bila pihak pelayanan di RS turut memperhatikan masalah *overstress* ketenagaan (Muwarni, 2019)

Kinerja seluruh tenaga medis maupun non medis di Rumah Sakit sangat diharapkan dalam kondisi prima. Perawat sangat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Perbandingan jumlah perawat yang bertugas dengan jumlah pasien yang dirawat sehingga menimbulkan beban kerja yang tinggi baik secara fisik maupun mental. Jika beban kerja meningkat akan menimbulkan stres kerja. Hal ini tentu akan membuat kinerja perawat akan menurun karena tidak sanggup menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya (PPNI, 2022).

Menurut survei di Perancis ditemukan bahwa kejadian stres sekitar 74 % dialami perawat. Menurut penelitian Persatuan Perawat Indonesia perawat mengalami stres kerja menyatakan sering merasa pusing, lelah, tidak ada istirahat, yang antara lain disebabkan beban kerja yang terlalu tinggi dan pekerjaan yang menyita waktu (Selye, 2021).

Stres dapat terjadi pada semua orang dalam bentuk tertentu, kadar berat ringan yang berbeda dan dalam jangka panjang-pendek. Dalam Ilmu Psikologi stres diartikan sebagai suatu kondisi kebutuhan tidak terpenuhi secara adekuat, sehingga menimbulkan ketidak seimbangan. Taylor mendeskripsikan stres sebagai pengalaman emosional negatif disertai perubahan reaksi biokimia, fisiologis, kognitif dan perilaku yang bertujuan untuk mengubah atau menyesuaikan diri terhadap situasi yang menyebabkan stres. Menurut Hans Selye, stres adalah reaksi umum fisiologis dan psikologis tubuh terhadap setiap kebutuhan (Selye, 2021).