

SKRIPSI

HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN SIKAP EMPATI PERAWAT KEPADA PASIEN DI RUANGAN MEDIKAL BEDAH RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2017



Oleh :
MARTON SIANTURI
032013039

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2017**

SKRIPSI

HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN SIKAP EMPATI PERAWAT KEPADA PASIEN DI RUANGAN MEDIKAL BEDAH RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2017



Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.kep)
Dalam Program Studi Ners
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Oleh :
MARTON SIANTURI
032013039

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2017**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Marton Sianturi
Nim : 032013039
Program Studi : Ners
Judul : Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat
Kepada Pasien Di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit
Santa Elisabeth Medan Tahun 2017.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib STIKes Santa Elisabeth Medan.

Demikian pernyataan ini, saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis

(Marton Sianturi)



PROGRAM STUDI NERS STIKes SANTA ELISABETH MEDAN

Tanda Persetujuan

Nama : Marton Sianturi
NIM : 032013039
Judul : Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat Kepada Pasien
Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Skripsi Jenjang Sarjana Keperawatan
Medan, Juni 2017

Pembimbing II

Pembimbing I

(Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN)

(Lilis Novitarum, S.Kep., Ns., M.Kep)

Mengetahui
Ketua Program Studi Ners

(Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN)

Telah diuji,

Pada tanggal, 13 Juni 2017

PANITIA PENGUJI

Ketua :

Lilis Novitarum, S.Kep., Ns., M.Kep

Anggota :

1. Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN

2. Mardiaty Barus, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Mengetahui

Ketua Program Studi Ners

(Samfriati Sinurat S.Kep.,Ns.,MAN



PROGRAM STUDI NERS STIKes SANTA ELISABETH MEDAN

Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Marton Sianturi
NIM : 032013039
Judul : Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat Kepada Pasien
Di Ruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
Tahun 2017.

Telah Disetujui, Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji
Sebagai Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Pada
Rabu, 13 Juni 2017 Dan Dinyatakan Lulus.

TIM PENGUJI

TANDA TANGAN

Penguji I : Lilis Novitarum, S.Kep., Ns., M.Kep

Penguji II : Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN

Penguji III : Mardiaty Barus, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Mengetahui
Ketua Program Studi Ners

Mengesahkan
Ketua STIKes

(Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN) (Mestiana Br Karo S.Kep.,Ns.,M.Kep)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Marton Sianturi
NIM : 032013039
Program Studi : Ners Tahap Akademik
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan,menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat Kepada Pasien Di Ruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2017.”**Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 13 Juni 2017
Yang Menyatakan

(Marton Sianturi)

ABSTRAK

Marton Sianturi 032013039

Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat Kepada Pasien Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2016.

Prodi Ners Tahap Akademik 2017.

Kata Kunci: Stres Kerja, Sikap Empati

(xvi + 55 + Lampiran)

Stres merupakan respon tubuh seseorang yang sifatnya non spesifik terhadap setiap tuntutan beban kerja yang berlebihan. Bila seseorang mampu mengatasi beban yang berlebihan tersebut dan tidak mengalami gangguan fungsi tubuh, maka orang tersebut tidak mengalami stres. Empati merupakan kemampuan untuk memahami apa yang orang lain rasakan dan pikirkan yang merupakan kemampuan dan keterampilan dalam memfasilitasi kesepakatan sosial dan berhasil menavigasi hubungan pribadi, hal ini penting untuk kelangsungan hidup individu karena memerlukan keakuratan dalam persepsi, interpretasi, dan respon terhadap emosi orang lain. Oleh karena itu empati merupakan sebuah blok bangunan penting untuk perilaku prososial, atau tindakan orang mengambil manfaat lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan stres kerja perawat dengan empati perawat kepada pasien dirumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan teknik pengambilan sampel *total sampling*, sebanyak 29 responden. Berdasarkan uji statistik (*chi-square*) didapatkan ($p\text{ value}$) = ($p > 0,06$) yang berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa perawat Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan masih memiliki stres kerja dengan kategori ringan dengan empati yang kurang (55,2%) dan stress kerja sedang dengan kategori empati cukup (44,8%). Diharapkan agar Rumah Sakit mengadakan penyuluhan atau seminar tentang sikap empati dan dapat memberikan reward berupa material seperti pujian ataupun penghargaan bagi perawat yang memiliki rasa empati. Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Daftar Pustaka 2006-2017

ABSTRACT

Marton Sianturi 032013039

Relationship Of The Working Stress With Nurse Empathy Attitude To Patient Hospital Medical Surgery Hospital Santa Elisabeth Medan Year 2016.

Study Program Ners Academic Stage 2017.

Keywords: Work Stress, Empathy

(xvi + 55 + Appendix)

Stress is the response of a person's body that is non-specific to any excessive load demands. When a person is able to overcome the excessive burden and does not experience disruption of body function, then the person is not experiencing stress. Empathy is the ability to understand what other people feel and think which is the ability and skill in facilitating social agreements and successfully navigating personal relationships, it is important for the survival of individuals because it requires accuracy in the perception, interpretation, and response to the emotions of others. Therefore empathy is an important building block for prosocial behavior, or the actions of people taking other benefits. This study aims to analyze the relationship of nurses work stress with empathy nurses to patients in santaelisabeth field hospital in 2017. This study used a cross-sectional approach with sampling technique, as many as 29 respondents. Based on statistical test (chi-square) obtained (p value) = ($p > 0,06$) based on research result got that nurse of Medical Surgery Hospital of Santa Elisabeth Hospital Medan still have job stress with light category with empathy less (55, 2%) and moderate work stress with sufficient empathy category (44.8%). It is hoped that the Hospital will conduct counseling or seminars on empathy and can give rewards in the form of materials such as praise or awards for nurses who have a sense of empathy. Medical Surgery Room at Santa Elisabeth Hospital Medan.

Bibliography (2006-2017).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah **“HUBUNGAN STRES KERJA DENGAN SIKAP EMPATI PERAWAT KEPADA PASIEN DIRUANGAN MEDIKAL BEDAH RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN 2017”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang S1 Ilmu Keperawatan Program Studi Ners di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Santa Elisabeth Medan. Penyusunan skripsi ini telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Mestiana Br. Karo, S.Kep.,Ns., M.Kep selaku Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti serta menyelesaikan pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.
2. Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN selaku Ketua Program Studi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan dan selaku dosen pembimbing dan penguji II yang telah membantu dan membimbing serta mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Lilis Novitarum S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen pembimbing dan penguji I yang telah membantu dan membimbing serta mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Mardiaty br. Barus S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen penguji III yang telah banyak memberi saran dan masukan dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. Ance Siallagan S.Kep., Ns selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak memberikan motivasi dan bantuan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh tenaga pengajar dan tenaga kependidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing, mendidik dan membantu peneliti selama menjalani pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.
7. Dr. Maria Christina, MARS selaku direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian kepada perawat untuk melihat apakah ada hubungan stress dengan sikap empati perawat kepada pasien.
8. Responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini yaitu para perawat di Ruang medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
9. Orang tua tercinta N.M Sianturi Dan R. Br. Sihombing yang telah memberi kasih sayang, dukungan moral dan material, yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama peneliti mengikuti pendidikan.
10. Seluruh teman-teman Mahasiswa STIKes Tahap Program Ners Santa Elisabeth Medan Stambuk 2013 Angkatan VII yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama proses pendidikan dan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa

mencurahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya profesi keperawatan.

Medan, Mei 2017

Penulis

(Marton Sianturi)

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persyaratan Gelar	iii
Surat Pernyataan	iv
Halaman Persetujuan	v
Halaman Penetapan Panitia Penguji.....	vi
Halaman Pengesahan.....	vii
Surat Pernyataan Publikasi	viii
Abstrak.....	ix
Abstrack	x
Kata Pengantar	xi
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Bagan	xix
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan umum	7
1.3.2 Tujuan khusus	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat penelitian	8
1.4.2 Manfaat praktis	8
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Koping.....	9
2.1.1 Konsep coping	9
2.1.2 Metode coping	12
2.1.3 Mekanisme coping	14
2.1.4 Stres	21
2.1.5 Mekanisme pertahanan diri.....	22
2.2 Kehidupan Sosial Ekonomi.....	23
2.2.1 Pendapatan	27
2.2.2 Pendidikan	29
2.2.3 Pekerjaan.....	31
2.2.4 Kesejahteraan sosial	32
 BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	 34
3.1 Kerangka Konsep	34
3.2 Hipotesis Penelitian	35

BAB 4 METODE PENELITIAN	36
4.1. Rancangan Penelitian	36
4.2. Populasi Dan Sampel	36
4.2.1 Populasi	36
4.2.2 Sampel	37
4.3. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	38
4.4. Instrumen Penelitian	39
4.5. Lokasi Dan Waktu Penelitian	41
4.5.1 Lokasi penelitian	41
4.5.2 Waktu penelitian	42
4.6. Prosedur Pengambilan Dan Pengumpulan Data	41
4.6.1 Pengambilan data	41
4.6.2 Pengumpulan data	42
4.6.3 Uji validitas	43
4.6.4 Uji reliabilitas	44
4.7. Kerangka Operasional	45
4.8. Analisa Data	46
4.9. Etika Penelitian	47
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	48
5.1. Hasil Penelitian	48
5.1.1 Stres kerja perawat ke pasien	51
5.1.2 Sikap empati perawat ke pasien	51
5.1.3 Hubungan Stress kerja dengan Sikap empati ke pasien	52
5.2. Pembahasan	53
5.2.1 Stres kerja perawat ke pasien	53
5.2.2 Sikap empati perawat ke pasien	54
5.2.3 Hubungan Stress kerja dengan Sikap empati ke pasien	55
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	58
6.1. Simpulan	58
6.2. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
2. *Informed Consent*
3. Kuesioner
4. Pengajuan Judul Proposal
5. Usulan Judul Skripsi dan Tim
6. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Awal
7. Surat Tanggapan Izin Pengambilan Data Awal
8. Surat Permohonan Uji Validitas dan Ijin Penelitian
9. Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian
10. Lembar Konsul

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.3 Defenisi Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat Kepada Pasien Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.....	38
Tabel5.1 Distribusi Frekuensi dan Persentasi Responden Berdasarkan Karakteristik Demografi Pada Perawat Diruangan Medikal Bedah (St. Martha, dan St. Maria) Tahun 2017.....	50
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Stress Kerja Perawat Kepada Pasien Diruangan Medikal Bedah (St. Martha, Dan St. Maria) Tahun 2017.....	51
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Sikap Empati Perawat Kepada Pasien Diruangan Medikal Bedah (St. Martha, Dan St. Maria) Tahun 2017.....	51
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Stress kerja dan Sikap Empati Santa Elisabeth Medan.....	52

DAFTAR BAGAN

	Hal
Bagan 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat Kepada Pasien Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.....	34
Bagan 4.7 Kerangka Operasional Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat Kepada Pasien Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.....	45

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LatarBelakang

Stres adalah respon tubuh seseorang yang sifatnya non spesifik terhadap setiap tuntutan beban yang berlebihan. Bila seseorang mampu mengatasi beban yang berlebihan tersebut dan tidak mengalami gangguan fungsi tubuh, maka orang tersebut tidak mengalami stress. Sebaliknya, jika tidak mampu mengatasi beban yang berlebihan tersebut, mengganggu salah satu organ tubuh, maka seseorang tersebut mengalami stress (Hawari, 2013).

Wijono (2014), mendefinisikan stres kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi antara manusia dan pekerjaan. Hal yang sama juga disampaikan oleh Ratnaningrum (2012), mendefinisikan stres kerja merupakan suatu respon fisik atau emosi yang berbahaya dan terjadi ketika persyaratan dalam pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan, sumber daya atau kebutuhan kebutuhan dari pekerja. Stres kerja merupakan bentuk stres yang diakibatkan oleh suatu pekerjaan yaitu kondisi yang timbul akibat interaksi antara manusia dan pekerjaannya ditandai oleh diri organisasi tersebut yang menyebabkan penyimpangan dari fungsinya yang normal. Dari kedua pendapat diatas, disimpulkan bahwa salah satu penyebab stres kerja adalah pekerjaan.

Menurut *American National Association for Occupational* (2013), menempatkan kejadian stres kerja pada perawat berada di urutan paling atas pada empat puluh kasus pertama, yang disebabkan adanya stres dalam bekerja.

Tingginya angka kejadian stres kerja pada perawat juga terlihat di Indonesia.

Hasil survei yang dilakukan oleh PPNI (Rosmawar, 2014), sekitar 50,9% perawat yang bekerja di empat provinsi di Indonesia mengalami stres kerja yaitu sering pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja tinggi dan menyita waktu sehingga pelayanan keperawatan kepada pasien tidak maksimal. Penelitian yang dilakukan oleh Simanjorang (2013), di RSUD Pringadi Medan didapatkan 59,6% perawat mengalami stres kerja yang mengakibatkan kurangnya empati perawat kepada pasien.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Tobing (2013), di Ruang TB Paru RSUD Sidikalang Kabupaten Dairi Sumatera Utara didapatkan 41,7% perawat mengalami stres kerja. Setiap individu mengalami stres kerja dengan gejala yang bermacam-macam tergantung kondisi dan lingkungannya. Salah satu penyebabnya adalah ketidakadanya rasa empati.

Empati adalah kemampuan untuk memahami apa yang orang lain rasakan dan pikirkan yang merupakan kemampuan yang merupakan keterampilan penting dalam memfasilitasi kesepakatan sosial dan berhasil menavigasi hubungan pribadi, hal ini penting untuk kelangsungan hidup individu karena memerlukan keakuratan dalam persepsi, interpretasi, dan respon terhadap emosi orang lain. Oleh karena itu empati adalah sebuah blok bangunan penting untuk perilaku prososial, atau tindakan orang mengambil manfaat lain (Segal, dkk, 2013). Empati pada diri seorang perawat secara tidak langsung akan mendekatkan hubungan emosional antara perawat dengan pasien, sehingga dengan adanya empati tersebut perawat akan senantiasa memberikan perawatan yang lebih baik dan dengan adanya empati dari perawat maka pasien akan merasa nyaman dan tenang dalam

melaksanakan proses penyembuhan. Oleh karena itu empati yang dimiliki oleh seorang perawat akan mempengaruhi stres kerja perawat terhadap pasiennya (Allias, 2014).

Menurut penelitian Wilkin & Silvester(2007), sikap empati dari seorang perawat sangat diperlukan agar hubungan saling percaya dapat terbina dan mempermudah untuk menggali permasalahan klien, serta mempercepat proses penyembuhan, terlebih lagi dalam berinteraksi dengan klien.

Perawat adalah profesi pekerjaan yang mengkhususkan diri pada upaya penanganan asuhan keperawatan kepada pasien dengan tuntutan kerja yang tergantung pada karakteristik-karakteristik tertentu dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu, karakteristik tugas dan material seperti (peralatan, kecepatan, kesiagaan), karakteristik organisasi yaitu jam kerja/shift kerja, dan karakteristik lingkungan kerja seperti teman, tugas, suhu, kebisingan, penerangan, sosio budaya, dan bahan pencemar. Pelayanan profesional yang diberikan oleh perawat dalam sebuah rumah sakit membuatnya sering berinteraksi dengan pasien. Mereka seharusnya dapat menjalin komunikasi yang baik, dan mampu merasakan apa yang dirasakan pasiennya dan tidak hanya sekedar melakukan tugas rutin, memberi obat atau memandikan pasiennya (Nursalam, 2013).

Berdasarkan data Rumah Sakit Umum Pusat Klaten menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan empati perawat kepada pasien dimana sebagian perawat yang mempunyai stres kerja berat, sebagian besar mempunyai sikap empati kerja dalam kategori sedang sebesar 20%, dan stres kerja sedang, mempunyai sikap empati dalam kategori baik

sebesar 48,3%. Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan bahwa terdapat perawat dalam kategori sikap empati tinggi sebesar 62,5%, yang kemudian diikuti perawat dalam kategori sikap empati sedang sebesar 35,7%, dan perawat dalam kategori sikap empati rendah sebesar 1,8%. Hal ini disebabkan karena perawat kurang bisa menunjukkan sikap empati, dan juga banyaknya tuntutan pekerjaan, karena akan menambahkan stres kerja perawat (Lusianawati, 2012).

Menurut Allias (2014), bahwa rumah sakit daerah Provinsi Sulawesi Selatan tingkat empati perawat di unit rawat Inap jumlah perawat sebanyak 31 orang diantaranya sikap empati perawat baik sebanyak 30 orang (96,8) sedangkan yang tingkat empat perawat cukup sebanyak 1 orang (3,2 %).

Menurut Setiyana (2013), mengatakan bahwa banyak ditemukan fenomena di rumah sakit adanya perawat yang tidak sabar, suka marah, berbicara ketus dengan pasien dan keluarga pasien, bahkan terjadi kelalaian dalam bekerja seperti kesalahan dalam pemberian obat, dan keterlambatan dalam melakukan injeksi. Hal ini tentu sangat berlawanan dengan tugas dan kewajiban sebagai seorang perawat yang harus memberikan pelayanan prima pada pasien.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan dimana terdapat perawat yang kurang peduli kepada pasien dan juga data penunjang yang diperoleh dari Rumah Sakit Elisabeth Medan jumlah total perawat sebanyak 227 orang dengan jumlah tempat tidur 321 tempat tidur. Diruangan rawat medikal bedah khususnya ruangan Maria dan Martha terdapat sebanyak 49 tempat tidur dengan jumlah tenaga perawat sebanyak 35 orang, sedangkan jumlah standar tenaga perawat yang

ditetapkan di ruangan maria dan martha rumah sakit santa elisabeth medan sebanyak 44 orang. Dimana per shift nya dinas tenaga perawat berjumlah 7 orang untuk shift pagi dengan 1 orang kepala ruangan, 1 CI ruangan, 1 kepala tim, dan 4 perawat pelaksana. Untuk shift sore dan malam memiliki jumlah tenaga perawat hanya 3 sampai 4 orang saja. Berdasarkan data yang diperoleh masih kurang jumlah standar tenaga perawat, yang mengakibatkan stres kerja meningkat dan dapat menyebabkan kurangnya empati perawat kepada pasien diruangan medikal bedah (RSEM, 2017).

Sedikitnya jumlah perawat tidak sebanding dengan jumlah pasien sehingga beban kerja meningkat, yang dapat mengakibatkan stres kerja perawat. Sehingga mempengaruhi sikap empati perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan dimana apabila perawat yang tidak memiliki rasa empati sangat mempengaruhi proses kesembuhan pasien, dan juga pasien akan tidak akan merasa nyaman selama proses pemulihan di rumah sakit tersebut dan pasien tidak puas dalam pelayanan yang didapatkan diruang bedah Rumah Sakit Elisabeth Medan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai stres kerja perawat diruangan bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan untuk mengetahui sejauh mana hubungan stress kerja dengan sikap empati perawat kepada pasien.

1.2. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatasmaka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan stres kerja perawat dengan empati perawat kepada pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth tahun 2017.

1.3. Tujuan penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi hubungan stres kerja perawat dengan empati perawat kepada pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2017.

1.3.2. Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi stres kerja perawat di Rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2017.
2. Mengidentifikasisikap empati perawat di Rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun2017.
3. Mengidentifikasihubungan stress kerja dengan sikap empati perawat kepada pasien di ruangan Medical Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2017.

1.4. Manfaat penelitian

1.4.1. Untuk Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan untuk menjadi masukan bagi staf di Rumah Sakit, dalam mengurangi stres kerja perawat di Rumah sakit Santa Elisabeth Medan.

1.4.2. Untuk Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi dalam menambah wawasan serta dapat digunakan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa STIKes Santa Elisabeth Medan.

1.4.3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya dan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi yang membacanya.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Stres kerja

2.1.1. Pengertian Stres kerja

Ratnaningrum (2012), mendefinisikan stres kerja merupakan suatu respon fisik atau emosi yang berbahaya dan terjadi ketika persyaratan dalam pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan, sumber daya atau kebutuhan dari pekerja. Stres kerja merupakan bentuk stres yang diakibatkan oleh suatu pekerjaan yaitu kondisi yang timbul akibat interaksi antara manusia dan pekerjaannya ditandai oleh diri organisasi tersebut yang menyebabkan penyimpangan dari fungsinya yang normal Soesmalidjah dalam Ratnaningrum, (2012). Dari kedua pendapat diatas, disimpulkan bahwa salah satu penyebab stres kerja adalah pekerjaan.

Wijono (2014), mendefinisikan stres kerja sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi antara manusia dan pekerjaan. Hal yang sama juga disampaikan oleh Murtiningrum, (2014) yang melakukan penelitian pada wanita yang bekerja menemukan adanya hal positif antara konflik pekerjaan – keluarga dengan stres kerja yang menyebabkan stres dan mengakibatkan penurunan kinerja.

National safety council(2014)mengatakan bahwa tidak ada pekerjaan yang bebas dari stres, karena setiap pekerjaan memiliki beban, tantangan dan kesulitan sehingga seseorang yang mampu mempertahankan rasa pengendalian diri dalam lingkungan kerja akan menerima setiap urusan dalam pekerjaan sebagai suatu

tantangan dan bukan ancaman. Hal inilah yang menyebabkan seseorang mengalami stres kerja.

Banyak yang mendefinisikan stres menurut para ahli. Sehingga pengertian stres berbeda-beda menurut sudut pandang ahli yang mendefinisikannya, tetapi penulis mengambil beberapa pengertian stres sebagai berikut.

1. tuntutan yang menyebabkan ketegangan dan mengganggu stabilitas kehidupan sehari-hari (Sriati, 2008).
2. Sedangkan, menurut Stres didefinisikan sebagai suatu reaksi fisik dan psikis terhadap setiap WHO (2003), stres secara umum adalah suatu reaksi/respon tubuh terhadap stressor psikososial (tekanan mental/beban kehidupan).
3. Menurut Hawari (2013) Yang dimaksud dengan stress adalah respon tubuh yang sifatnya non spesifik
4. terhadap setiap tuntutan beban atasnya. Misalnya bagaimana respons tubuh seseorang manakala yang bersangkutan mengalami beban pekerjaan yang berlebihan. Bila ia sanggup mengatasinya artinya tidak ada gangguan pada fungsi organ tubuh, maka dikatakan yang bersangkutan tidak mengalami stress. Tetapi sebaliknya bila ternyata ia mengalami gangguan pada satu atau lebih organ tubuh sehingga yang bersangkutan tidak lagi dapat menjalankan fungsi pekerjaannya dengan baik, maka ia disebut mengalami distress.

Melihat beberapa pendapat yang telah disampaikan oleh para ahli diatas maka penulis mencoba untuk menyimpulkan mengenai stres itu sendiri, yaitu keadaan dimana adanya situasi atau peristiwa yang tidak sesuai dengan keinginan

dan kenyataan yang terjadi atau bertolak belakang dengan apa yang diinginkan seseorang.

2.1.2 Sumber Stres kerja

Kondisi stress dapat disebabkan oleh berbagai penyebab atau sumber, dalam istilah yang lebih umum disebut *stressor*. Stressor adalah keadaan atau situasi objek, objek atau individu yang dapat menimbulkan stress. Secara umum, stressor dapat dibagi menjadi tiga, yaitu stressor fisik, social, dan psikologis.

1. Stressor fisik

Bentuk dari stressor fisik adalah suhu (panas dan dingin), suara bising, polusi udara, keracunan, obat-obatan (bahan kimiawi).

2. Stressor sosial

- a. Stressor sosial, ekonomi dan politik, misalnya tingkat inflasi yang tinggi, tidak ada pekerjaan, pajak yang tinggi, perubahan teknologi yang cepat, kejahatan.
- b. Keluarga, misalnya peran seks, iri, cemburu, kematian anggota keluarga, masalah keuangan, perbedaan gaya hidup dengan pasangan atau anggota keluarga yang lain.
- c. Jabatan dan karir, misalnya kompetisi dengan teman, hubungan yang kurang baik dengan atasan atau sejawat, pelatihan, aturan kerja.
- d. Hubungan interpersonal dan lingkungan, misalnya harapan social yang terlalu tinggi, pelayanan yang buruk, hubungan social yang buruk.

3. Stressor psikologis

- a. Frustrasi, adalah tidak tercapainya keinginan atau tujuan karena ada hambatan.
- b. Ketidakpastian, apabila seseorang sering berada dalam keraguan dan merasa tidak pasti mengenai masa depan atau pekerjaannya. Atau merasa selalu bingung dan tertekan, rasa bersalah, perasaan khawatir dan inferior. Priyoto, (2014)

National Safety Council (2014) menyebutkan bahwa penyebab stres kerja dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu penyebab organisasi, dan penyebab individu.

Penyebab stres kerja dari organisasi meliputi:

a) Kurangnya otonomi dan kreativitas

Pekerjaan kurang memiliki otonomi untuk memutuskan situasi dalam pekerjaan sehingga tidak bisa menggunakan ide yang kreatif dalam pelaksanaan tugas.

b) Harapan, tenggang waktu

Harapan yang terlalu tinggi, waktu yang terlalu pendek dalam menyelesaikan tugas dan target yang hendak dicapai merupakan sumber stres bagi pekerja.

c) Relokasi pekerjaan

Rotasi pekerjaan ke unit yang lain kadang dipersepsikan sebagai suatu hukuman bagi yang bersangkutan, adaptasi dengan tempat yang baru juga merupakan salah satu sumber stres dalam pekerjaan.

d) Kurangnya pelatihan

Pelatihan diperlukan untuk menunjang pekerja dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan areanya.

e) Karier yang melelahkan

Karier yang melelahkan mengakibatkan tidak seimbangnya antara banyaknya tugas dengan tenaga pekerja yang ada, sehingga karyawan kurang mendapatkan waktu untuk beristirahat.

f) Hubungan yang buruk dengan atasan

Hubungan yang kurang baik dengan atasan mengakibatkan perbedaan pandangan, perlakuan yang tidak adil, atasan yang tidak menghargai kemampuan karyawan atau karyawan yang tidak membantu karyawan ketika mengalami kesulitan dalam menjalankan pekerjaan.

g) Tuntutan perkembangan teknologi

Teknologi dibutuhkan untuk membantu pekerjaan manusia, namun ketika manusia tidak mampu menggunakannya, hal tersebut dapat mengakibatkan stres bagi karyawan.

h) Bertambahnya tanggung jawab tanpa disertai penambahan gaji

Bertambahnya tanggung jawab harus disertai dengan penambahan imbalan atau penghargaan, namun ketika tanggung jawab bertambah tanpa disertai penambahan imbalan maka hal itu akan memicu stres dan ketidakpuasan pada karyawan.

i) Pekerja yang diturunkan karena penurunan laba

Kerugian yang dialami perusahaan tempat bekerja akan dibebankan pada karyawan, sehingga pekerja kehilangan sebagian penghasilannya merupakan sumber stres pekerja.

Sedangkan penyebab stres kerja dari individu antara lain:

a. Pertentangan antara karier dan tanggung jawab keluarga

Masalah karier dan tanggungjawab ini biasanya terjadi pada pekerja wanita, dimana disatu sisi bertanggung jawab pada pekerjaan dan sisi lain harus mengurus keluarga sehingga muncul dilema antara karier dan keluarga.

b. Ketidakpastian ekonomi

Penghasilan yang tidak mencukupi merupakan stres pekerja dari individu.

c. Kurangnya penghargaan dan pengakuan kerja

Pekerja yang tidak dihargai oleh atasan akan menimbulkan ketidakpuasan dan mengalami stres.

d. Kejenuhan dan kebosanan

Pekerja yang ditempatkan dalam satu bagian akan mengalami kebosanan dan kejenuhan, karena pekerjaan yang dilakukan sudah menjadi rutinitasnya, hal ini akan mempengaruhi kepuasan kerja.

e. Perawatan anak yang tidak adekuat

Pada sebagian besar pekerja wanita perawatan anak merupakan masalah yang sering muncul, anak yang diasuh oleh pembantu kadang

menimbulkan berbagai masalah bahkan sebagian wanita memutuskan berhenti bekerja untuk dapat merawat anaknya dengan baik.

f. Konflik dengan rekan kerja

Konflik dengan rekan kerja akan menimbulkan situasi yang tidak nyaman, konflik ini biasanya terjadi karena kesalahpahaman maupun perbedaan argumen dalam bekerja.

Ratnaningrum (2012), sumber stres kerja dibedakan menjadi 4 macam yaitu:

1. Lingkungan kerja, dimana lingkungan yang buruk menimbulkan stres yang berdampak pada kesehatan dan produktivitas dari pekerjanya.
2. Beban kerja berlebih, beban kerja ini dibedakan menjadi dua macam yaitu beban kerja kuantitatif, jika target melebihi kemampuan karyawan sehingga dapat menyebabkan karyawan mudah stres, sedangkan beban kerja kualitatif jika pekerja itu memiliki tingkat kesulitan yang tinggi, sehingga diperlukan pemikiran ekstra untuk menyelesaikannya.
3. Deprivasional stress, jika pekerjaan dirasakan tidak menarik atau dirasakan kurang menantang sehingga menimbulkan kebosanan bagi pekerjanya.
4. Pekerjaan yang mempunyai resiko tinggi atau dapat membahayakan keselamatan pekerjanya.

Dari beberapa pendapat mengenai sumber kerja, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penyebab sumber stres secara umum terbagi atas penyebab individu yang disebabkan permasalahan dari dalam individu itu sendiri. Penyebab

organisasi yang berasal dari hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik, dengan atasan maupun dengan pihak manajemen terkait dengan pelaksanaan pekerja, dan dari penyebab lingkungan bisa berupa lingkungan yang bising, panas, kotor, sempit, tidak aman.

Stres kerja dapat terjadi pada berbagai macam pekerjaan, ada beberapa yang menyebabkan pekerjaan mempunyai resiko stres kerja yang lebih besar dari pada pekerjaan lain, National Safety Council (2014) menyebutkan salah satu pekerjaan yang dianggap paling dapat membuat stress adalah perawat.

2.1.3. Faktor stress kerja

Menurut Gitosudarmo dan Sudita, (1997).Mengungkapkan ada dua faktor yaitu:

1. Faktor eksternal, terdiri dari lingkungan kerja, pekerjaan, dan organisasi.
2. Faktor internal, terdiri dari karakter seseorang, lama seseorang bekerja, dan kesehatan.

yang menyebabkan timbulnya stres kerja. Setiap pekerjaan tentu membawa pekerjaannya pada situasi-situasi tertentu yang menghadapkan mereka pada tuntutan-tuntutan atau beban kerja sehingga mereka mengalami stres kerja.

2.1.4. Tahapan stres

Gejala-gejala stres pada diri seseorang seringkali tidak disadari karena perjalanan awal tahapan stres timbul secara lambat, dan baru dirasakan bila tahapan gejala sudah lanjut dan mengganggu fungsi kehidupannya sehari-hari baik di rumah, di tempat kerja ataupun di pergaulan lingkungannya. Hawari, (2013). Membagi tahapan-tahapan stres menjadi enam tahap, yaitu :

1. Stres tahap I merupakan tahapan stres yang paling ringan, dan biasanya disertai dengan perasaan-perasaan, seperti perasaan semangat bekerja besar, berlebihan, penlihatan tajam tidak sebagaimana biasanya, merasa mampu mengerjakan pekerjaan lebih dari biasanya dan merasa senang dengan pekerjaan itu dan semakin bertambah semangat.
2. Pada stres tahap II, dampak stres yang semula menyenangkan mulai menghilang, dan timbul keluhan-keluhan yang disebabkan karena cadangan energi tidak cukup lagi sepanjang hari karena tidak cukup waktu untuk beristirahat. Keluhan yang sering dikemukakan oleh seseorang yang berada pada stres tahap II adalah
 - a) Merasa letih sewaktu bangun pagi, yang seharusnya merasa segar
 - b) Merasa mudah lelah sesudah makan siang
 - c) Merasa lelah menjelang sore hari
 - d) Sering mengeluh lambung atau perut tidak nyaman
 - e) Detakan jantung berdebar-debar
 - f) Otot-otot punggung dan tengkuk terasa tegang
3. Stres akan berkembang ke tahap III apabila seseorang tetap memaksakan diri dalam pekerjaannya tanpa menghiraukan pada stres tahap II, pada tahap ini akan menunjukkan keluhan-keluhan yang semakin nyata dan mengganggu yaitu kelelahan, gangguan usus dan lambung (seperti sakit perut), buang air besar tidak teratur, otot-otot semakin terasa tegang, perasaan emosional semakin meningkat, gangguan pola tidur misalnya susah tidur, terbangun tengah malam, pada tahapan ini seseorang sudah

harus berkonsultasi pada dokter untuk memperoleh terapi, atau bisa juga beban stres setidaknya dikurangi dan tubuh memperoleh kesempatan untuk beristirahat guna menambah suplai energi yang mengalami defisit.

4. Stres tahap IV terjadi dengan menunjukkan gejala-gejala yang lebih buruk ditandai dengan adanya,

- a) Perasaan untuk bertahan sepanjang hari saja sudah terasa amat sulit.
- b) Aktivitas pekerjaan yang semula menyenangkan dan mudah diselesaikan menjadi membosankan dan terasa lebih sulit.
- c) Kehilangan kemampuan untuk menanggapi sesuatu.
- d) Ketidakmampuan untuk melakukan kegiatan rutin sehari-hari.
- e) Tidur semakin sulit, disertai dengan mimpi yang menegangkan sehingga sering bangun di pagi hari.
- f) Sering kali menolak ajakan karena tidak ada semangat.
- g) Daya konsentrasi dan daya ingat menurun.
- h) Timbul perasaan kecemasan dan ketakutan yang tidak dapat dijelaskan apa penyebabnya.

5. Bila keadaan berlanjut maka keadaan ini akan jatuh dalam stres tahap V yang ditandai dengan :

- a) Kelelahan fisik dan mental yang semakin mendalam (physical and psychological exhaustion),
- b) Ketidakmampuan untuk melakukan pekerjaan sehari-hari yang ringan dan sederhana,
- c) Gangguan sistem pencernaan semakin berat,

- d) Timbul perasaan ketakutan dan kecemasan yang semakin meningkat, mudah bingung dan panik.

6. Tahap VI ini merupakan tahap stres yang paling berat. Stres pada tahap ini merupakan keadaan gawat darurat, pada kondisi ini seseorang mengalami serangan panik (*panic attack*) dan perasaan takut mati, tidak jarang seseorang yang mengalami stres tahap VI ini berulang kali dibawa ke Unit Gawat Darurat bahkan ke ICCU, meskipun pada akhirnya dipulangkan karena tidak ditemukan kelainan fisik organ tubuh. Gejala stres tahap ini adalah :

- a) Debaran jantung teramat keras.
- b) Susah bernafas (sesak dan megap-megap).
- c) Sekujur badan terasa gemetar, dingin dan keringat bercucuran.
- d) Ketiadaan tenaga untuk hal-hal yang ringan.
- e) Pingsan atau kolaps. Bila dikaji maka keluhan atau gejala-gejala sebagaimana digambarkan diatas lebih didominasi oleh keluhan-keluhan fisik yang disebabkan oleh gangguan faal (fungsional) organ tubuh sebagai akibat stresor psikososial yang melebihi kemampuan seseorang untuk mengatasinya.

Stressor ini bukan merupakan resiko untuk timbulnya gejala penyakit, namun kondisi stres ringan yang banyak dan dalam waktu yang singkat akan menimbulkan resiko penyakit. Semakin sering dan lama situasi stres, makin tinggi resiko kesehatan yang ditimbulkannya Potter & Perry, (2012). Stres berat adalah situasi kronis yang dapat berlangsung beberapa minggu sampai beberapa tahun

seperti perselisihan perkawinan yang berlangsung terus-menerus, kesulitan finansial yang berkepanjangan dan penyakit fisik dalam jangka panjang. Stres berat dapat menimbulkan resiko penyakit medis atau memburuknya penyakit kronis Potter & Perry, (2013).

2.1.5. Indikator stres kerja

Beberapa ahli mengatakan bahwa adanya gejala fisik, psikologi merupakan indikasi seseorang mengalami stres kerja Ratnaningrum, (2012). menggunakan indikator stres yang meliputi indikator fisik, perilaku dan emosi.

1. Indikator fisik seperti

- a. Meningkatnya tegangan otot pada leher, bahu, dan pundak.
- b. Meningkatnya nadi, pernafasan, dan denyut jantung.
- c. Tangan dan kaki dingin berkeringat.
- d. Sakit perut, gelisah, susah tidur, nafsu makan menurun.
- e. Tertekan pada peraturan atau tidak cocok dipekerjaan nya.

2. Indikator perilaku seperti

- a. Menurunnya produktivitas dan kualitas.
- b. Cenderung berbuat salah.
- c. Pelupa dan menutup diri.
- d. Sulit berkonsentrasi, bingung, peningkatan absensi.
- e. Mudah terpengaruh menggunakan minuman beralkohol dan bersenang – senang.
- f. Meningkatnya kecelakaan dan jenuh.

3. Indikator emosi seperti

- a. Mudah tersinggung, sensitif dan sering menangis
- b. Cemas dan depresi
- c. Cenderung menyalahkan orang lain
- d. Merasa tidak bahagia dan selalu merasa curiga
- e. Tegang pada saat berinteraksi dengan teman sejawat

2.1.6. Tingkat dan Pengukuran stres

Menurut priyoto, (2014) mengatakan stres sudah menjadi bagian hidup masyarakat. Mungkin tidak ada manusia biasa yang belum pernah merasakan stres. Stres kini menjadi manusiawi selama tidak berlarut – larut berkepanjangan. Berdasarkan gejalanya, stres dibagi menjadi tiga tingkatan yaitu :

1. Stres Ringan Dimana stressor yang dihadapi setiap orang secara teratur, seperti terlalu banyak tidur, kemacetan lalu lintas, dan kritikan dari atasan. Stressor ringan biasanya tidak disertai timbulnya gejala.
2. Stres Sedang berlangsung lebih lama dalam beberapa jam sampai dalam beberapa hari. Dimana dapat disebabkan situasi perselisihan yang tidak terselesaikan dengan rekan, anak yang sakit, atau ketidakhadiran yang lama dari anggota keluarga merupakan penyebab stres sedang. Dapat ditandai dengan sakit perut, mules otot – otot terasa tegang, perasaan tegang, gangguan tidur, badan terasa ringan.
3. Stres Berat adalah situasi yang lama dirasakan oleh seseorang dapat berlangsung beberapa minggu sampai beberapa bulan, seperti perselisihan perkawinan secara terus menerus, kesulitan financial yang berlangsung

lama karena tidak ada perbaikan, berpisah dengan keluarga, berpindah tempat tinggal mempunyai penyakit kronis dan termasuk perubahan fisik, psikologis, sosial pada usia lanjut. Makin sering dan makin lama situasi stres, makin tinggi resiko kesehatan yang ditimbulkan. Stres yang berkepanjangan dapat mempengaruhi kemampuan untuk menyelesaikan tugas perkembangan.

Tingkat stres bervariasi antara individu tergantung sumber stres, dan persepsi individu mengenai stres, stres berat yang dirasakan seseorang mungkin stres ringan yang dirasakan pada orang lain, meskipun mungkin sumber stres yang sama. Pengukuran stres kerja yang dikutip Ernawaty, (2014) dalam penelitiannya adalah :

1. *Self report measure*, yaitu mengukur stres kerja dengan melakukan kuesioner tentang intensitas pengalaman psikologi, fisiologi dan perubahan fisik yang dialami dalam peristiwa kehidupan seseorang. Hal ini dapat dinyatakan seberapa sering individu mengalami stres dan apa yang dirasakannya ketika mengalami kejadian yang membuatnya stres.
2. *Performance measure*, yaitu mengukur stres kerja dengan melihat atau mengobservasi perubahan perilaku yang ditampilkan seseorang, misalnya perubahan prestasi kerja menurun yang tampak dengan gejala cenderung berbuat salah, cepat lupa, kurang detail dan meningkatkan waktu relaksasi.
3. *Psychological measure*, yaitu melihat perubahan yang terjadi pada fisik seperti tekanan darah, ketegangan otot bahu, leher pundak dan sebagainya.

Cara ini dianggap lebih tinggi reliabilitasnya namun kelemahannya tergantung pada alat ukur yang dipakai.

4. *Biochemical measure*, yaitu pengukuran stres dengan melihat respon melalui perubahan tingkah laku, cara ini dianggap mempunyai reliabilitas yang paling tinggi, namun kelemahannya adalah jika responden perokok, peminum alkohol dan kopi karena meningkatkan emosi tersebut.

2.1.7. Dampak stres

Stres bisa dikatakan positif jika mempunyai dampak yang baik dengan meningkatkan motivasi dan kewaspadaan, namun stres yang negatif akan memberikan dampak yang sangat merugikan Hawari, `(2013). National safety Concil (2014) mengatakan bahwa stres baik disebut sebagai stres positif adalah situasi dalam kondisi apapun yang dapat memotivasi dan memberikan inspirasi. Sebagai contoh seseorang yang baru mendapat jabatan bisa jadi merasa stres karena takut tidak dapat melakukan pekerjaan baru yang dipercayakan kepadanya sehingga orang tersebut termotivasi untuk dapat melakukan pekerjaannya dengan baik.

Stres dapat mengakibatkan berbagai dampak bagi kehidupan manusia termasuk kesehatan fisik. Sumiati dkk (2013) mengatakan stres dianggap sebagai faktor yang cukup dominan sebagai salah satu penyebab penyakit jantung koroner. Menurut Sumiatidkk, (2013) meningkatnya beban mental dan fisik pada manusia dapat meningkatkan adrenalin dan kortisol secara berlebihan dengan segala akibatnya pada jantung, pembuluh darah, otot, ginjal dan saraf. Selain

mengganggu kesehatan fisik stres menurut Sumiati dkk, (2013) juga dapat menimbulkan.

1. Kecemasan, yang digambarkan dengan emosi yang tidak menyenangkan seperti perasaan kuatir, tegang, berdebar-debar, keringat dingin, mulut kering, takut, sulit tidur.
2. Kemarahan dan agresif digambarkan dengan perasaan jengkel sebagai respon dari kecemasan yang dirasakan sebagai ancaman dan
3. Depresi yang ditandai dengan hilangnya gairah, semangat dan terkadang disertai perasaan sedih.

Menurut penelitian Mojinyinola (2014) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh pada kesehatan fisik dan mental perawat, yang ditunjukkan dalam gejala sakit kepala, punggung dan leher terasa sakit, nyeri otot dan kecemasan, tekanan darah tinggi, kurangnya konsentrasi atau perhatian dan kesulitan dalam mengambil keputusan.

Menurut Ratnaningrum (2012) stres kerja dapat mengakibatkan.

1. Penyakit fisik yang disebabkan stres, seperti penyakit jantung koroner, hipertensi, tukak lambung, asma dan lain lain
2. Kecelakaan kerja
3. Absensi kerja
4. Lesu dalam bekerja dan kehilangan motivasi kerja
5. Gangguan jiwa mulai dari tahap yang ringan seperti mudah gugup, tegang, mudah marah, apatis dan kurang konsentrasi.

National Safety Council (2014), mengatakan selain berdampak langsung pada kesehatan individu, stres juga berpengaruh pada organisasi tempat kerja berupa absensi, kejenuhan, produktivitas kerja semakin berkurang, angka keluar masuk pegawai tinggi, kompensasi pekerja dan peningkatan biaya asuransi kesehatan. Dalam hal tersebut dapat diartikan bahwa stres kerja dapat menyebabkan kerugian di tempat kerja karena adanya pegawai yang mengalami stres kerja maka absensi meningkat, produktivitas menurun dan organisasi memerlukan biaya yang lebih besar baik untuk membayar biaya kesehatan karyawan maupun rekrutmen pegawai baru karena banyak pegawai keluar akibat stres.

Perawat yang mengalami stres akan mengalami konflik dalam dirinya, ketidakmampuan dirinya dalam mengatasi masalah itu digambarkan dengan bolos dari pekerjaan atau mangkir serta cuti mendadak. Chapman dkk, (2013), menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kekerasan dan pelecehan yang diarahkan pada perawat dari pasien dapat menyebabkan cedera fisik, mempengaruhi emosional, sehingga menyebabkan stres, pasca trauma, kinerja yang buruk, penurunan kepuasan kerja dan penghindaran terhadap pasien. Dampak dari perawat yang mengalami stres adalah tidak masuk kerja, mengambil cuti yang tidak direncanakan yang hasil akhirnya mengakibatkan biaya kesehatan, penurunan produktivitas, penurunan semangat kerja, dan penurunan kualitas perawatan pasien. Begitu besar dampak yang disebabkan stres dari perawat, mulai dari dampak terhadap individu yang dapat mengakibatkan timbulnya penyakit akibat stres, kerugian dari instansi tempat bekerja, dan bagi konsumen seperti pasien.

Sehingga akan lebih baik mengurangi resiko terjadinya stres akibat kerja sehingga perawat akan mempunyai kehidupan yang lebih baik, instansi akan memperoleh produktivitas kerja yang optimal dan pasien sebagai konsumen mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

2.2. Empati

2.2.1. Pengertian Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengenali, mempersepsi dan merasakan perasaan orang lain. Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan mood orang lain. Empati sering dianggap sebagai resonansi perasaan. Empati adalah kemampuan menempatkan diri kita pada diri orang lain, bahwa kita telah memahami bagaimana perasaan orang lain tersebut, dan apa yang menyebabkan reaksi mereka tanpa emosi kita terlarut dalam emosi orang lain (Damaiyanti, 2008).

Empati adalah kemampuan untuk memahami apa yang orang lain rasakan dan pikirkan yang merupakan kemampuan yang merupakan keterampilan penting dalam memfasilitasi kesepakatan sosial dan berhasil menavigasi hubungan pribadi, hal ini penting untuk kelangsungan hidup individu karena memerlukan keakuratan dalam persepsi, interpretasi, dan respon terhadap emosi orang lain.

Oleh karena itu empati adalah sebuah blok bangunan penting untuk perilaku prososial, atau tindakan orang mengambil manfaat lain (Segal dkk, 2013).

Empati seharusnya sudah dimiliki oleh remaja ketika menduduki akhir masa kanak – kanak awal (6 tahun). karena kemampuan berempati sudah mulai muncul pada masa akhir kanak – kanak dan demikian semua individu memiliki dasar kemampuan untuk berempati hanya saja berbeda tingkat kedalaman dan cara mengaktualisasikannya. Empati sangat penting untuk hubungan yang sehat kesejahteraan secara keseluruhan, dalam komponen aktif adalah respon emosional terhadap tekanan orang lain (Priyoto, 2013).

Menurut Setiawan, (2014) merumuskan empati sebagai kemampuan untuk menempatkan diri ditempat orang lain supaya bisa memahami dan mengerti kebutuhan dan perasaannya. Menurut Panuntun, (2013) menyatakan bahwa empati adalah sebuah respon afektif yang berasal dari penangkapan dan pemahaman keadaan emosi atau kondisi orang lain dan yang mirip dengan perasaan orang lain.

2.2.2. Simpati dan Empati

Kedua jenis perasaan ini berhubungan dengan perasaan seseorang dalam hubungan dengan orang lain. Empati pengertian yang sederhana ialah suatu kecenderungan untuk ikut serta merasakan segala sesuatu yang sedang dirasakan orang lain dan dapat langsung memberikan antusiasme kepada penderita. Dengan kata lain, suatu kecendrungan untuk ikut serta merasakan sesuatu yang dirasakan oleh orang lain dan membantunya. Disini ada situasi *feeling with another person* (Ahmad, 2009).

2.2.3. Perkembangan Empati

Empati bukanlah sekedar sifat alami yang dianugerahkan Tuhan yang keberadaannya secara otomatis dimiliki oleh individu, melainkan potensi-potensi

yang harus terus ditingkatkan dan dikembangkan dalam kehidupan termasuk pembelajaran yang diberikan oleh orang tua kepada anak-anaknya sejak kecil, (Hoffman,Taufik, 2013).

Menurut Gordon, (2012) dalam jurnalnya yang berjudul *Emphatic Civilization Building a New World One Child at a Time*, menyatakan bahwa sepuluh tahun study oleh para peneliti independen di beberapa Negara telah menunjukan bahwa anak-anak mengalami *Roots of Emphaty* telah secara dramatis mengurangi tingkat agresi dan meningkatkan tingkat melek sosial dan emosional. Program ini menciptakan landasan positif bagi kesehatan mental, mengajarkan anak-anak tentang orang tua yang bertanggung jawab dan responsif, dan menciptakan sebuah lingkungan dimana anak-anak yang rentan menjadi anak-anak yang tangguh dan agresif atau dominan menjadi lebih inklusif.

Pengembangan sebuah model yang mencakup sebagian besar konstruksi empati yang telah dikembangkan sebelum penemuan neurobiologis terakhir berkaitan dengan empati. Modelnya dimulai dengan apa yang dia sebut , berjalan melalui beberapa proses. Proses meliputi tindakan, memiliki pengolahan kognitif aktif (Gerdes & Segal, 2013).

2.2.4. Aspek kemampuan empati

Menurut Priyoto, (2013) Empati mempunyai beberapa aspek yaitu:

1. Simpati

Simpati adalah perasaan yang timbul karena mengetahui orang lain mengalami rasa senang atau tidak senang.

2. Kasihan

Kasihan adalah perasaan iba atau belas kasihan melihat penderitaan orang lain.

3. Tergerak hati

Tergerak hati adalah keinginan hati untuk membantu atau menolong terhadap penderitaan orang lain.

Watson, (1998) menyatakan bahwa didalam empati juga terdapat aspek-aspek:

1. Kehangatan

Kehangatan merupakan suatu perasaan yang dimiliki seseorang untuk bersikap hangat terhadap orang lain. Seperti :

- Berusaha meluangkan waktu dengan mendengarkan cerita tentang penyakit klien.
- Berusaha ada ketika klien yang membutuhkan bantuan dalam keadaan darurat.
- Jika klien memanggil berusaha untuk mendatangi nya.
- Berusaha untuk memahami perasaan pasien.
- Memahami klien dengan membayangkan bagaimana sesuatu terlihat dari sudut pandang mereka.

2. Kelembutan

Kelembutan merupakan suatu perasaan yang dimiliki seseorang untuk bersikap maupun bertutur kata lemah lembut terhadap orang lain, seperti :

- Saat melakukan tindakan keperawatan mahasiswa menanyakan perasaan pasien.
- Menunjukkan keperihatinan dengan cara membantu klien.
- Senang apabila pasien merasa nyaman.

3. Peduli

Peduli merupakan suatu sikap yang dimiliki seseorang untuk memberikan perhatian terhadap sesama maupun lingkungan sekitar, seperti :

- Berusaha untuk selalu ada ketika klien memerlukan bantuan.
- Senang jika dapat membantu pasien sesuai dengan kemampuan.
- Merasa peduli ketika klien mengalami kesulitan.
- Sedih ketika pasien merasa kesakitan.
- Memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.
- Peduli dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Menurut Panuntun, (2013) bahwa dalam proses individu berempati melibatkan dua aspek, aspek afektif dan kognitif.

1. Aspek afektif

merupakan kecenderungan seseorang untuk mengalami perasaan emosional orang lain yaitu ikut merasakan ketika orang lain merasa sedih, menangis, terluka, menderita, bahkan disakiti sedangkan

2. Aspek kognitif

dalam empati difokuskan pada proses intelektual untuk memahami perspektif orang lain dengan tepat dan menerima pandangan mereka,

misalnya membahayakan perasaan orang lain ketika marah, kecewa, senang, memahami keadaan orang lain, dan dari cara berbicara.

2.2.5. Empati pada Pasien

Pasien adalah konsumen kesehatan dan seseorang yang mengalami gangguan baik itu secara fisik maupun kejiwaan dan berada dalam keadaan yang tidak berdaya yang memiliki hak untuk memperoleh keselamatan dan keamanan pelayanan kesehatan, sehingga mereka membutuhkan bantuan dari orang lain yang memiliki kemampuan dan keahlian dibidangnya dengan tujuan mencari kesembuhan. Berkaitan dengan menyatakan bahwa pasien merupakan subjek yang memiliki pengaruh besar atas hasil akhir dari suatu bentuk pelayanan keperawatan yang diberikan oleh pihak – pihak yang berkompeten di bidangnya sehingga sesuai dengan harapan dari subjek tersebut.

Masing masing individu di dunia ini sangat bergantung pada orang lain, oleh karena itu masing masing individu harus bersedia mengulurkan bantuan kepada orang lain, itulah sebabnya kenapa empati banyak mengandung pengertian. Empati adalah pemahaman pikiran – pikiran dan perasaan – perasaan orang lain dengan cara menempatkan diri kedalam psikologis orang tersebut tanpa sungguh sungguh mengalami yang dirasakan oleh orang yang bersangkutan (Priyoto, 2013)

Empati dianggap sebagai salah satu cara yang efektif dalam usaha mengenali, memahami, dan mengevaluasi orang lain. Melalui empati seseorang bisa benar benar merasakan dan menghayati sebagai orang lain termasuk bagaimana seseorang mengamati dan menghadapi masalah dan keadaannya,

empati adalah kemampuan untuk merasakan perasaan orang lain cara mengungkapkan empati dapat dilakukan secara verbal maupun ekspresi wajah. Empati merupakan kemampuan untuk menempatkan diri pada kedudukan orang lain, Seseorang dapat dikatakan berempati dengan baik, apabila mempunyai kemampuan untuk membedakan dan memberikan label terhadap perasaan atau emosi orang lain, mempunyai kemampuan mengasumsi perspektif dan alih peran orang lain (Priyoto, 2013).

2.3. Perawat

Perawat adalah seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan keperawatan baik di dalam maupun di luar negeri yang telah diakui oleh pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan Undang undang RI.No.23, (2014). Perawat merupakan anggota tim kesehatan yang secara fungsional mengelola pelayanan keperawatan termasuk perlengkapan, peralatan, dan lingkungan tempat pelayanan kesehatan atau keperawatan. Perawat merupakan orang yang berdedikasi dalam pekerjaannya di lingkungan kesehatan dan mempunyai tujuan pengabdian diri demi kesejahteraan orang lain dengan memperhatikan hubungan – hubungan dalam perawatan.

2.3.1. Peran Perawat

1. Pemberi asuhan keperawatan

Dapat dilakukan perawat dengan memperhatikan keadaan kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan melalui pemberian pelayanan keperawatan

dengan menggunakan proses keperawatan sehingga dapat menentukan diagnosis keperawatan.

2. Advokat klien

Membantu klien dan keluarga dalam menginterpretasikan berbagai informasi dari pemberi pelayanan atau informasi lain khususnya dalam pengambilan persetujuan atas tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

2.3.2. Fungsi Perawat

Dalam menjalankan perannya, perawat akan melaksanakan berbagai fungsi diantaranya:

1. Fungsi Independen.

Merupakan fungsi mandiri dan tidak tergantung pada orang lain, dimana perawat dalam melaksanakan tugasnya dilakukan secara sendiri dengan keputusan sendiri dalam melakukan tindakan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar manusia seperti pemenuhan kebutuhan fisiologis (pemenuhan kebutuhan oksigenasi, pemenuhan kebutuhan cairan dan elektrolit, pemenuhan kebutuhan nutrisi, pemenuhan kebutuhan aktifitas dan lain-lain), pemenuhan kebutuhan keamanan dan kenyamanan, pemenuhan cinta mencintai, pemenuhan kebutuhan harga diri dan aktualisasi diri.

2. Fungsi Dependen

Merupakan fungsi perawat dalam melaksanakan kegiatan atas pesan atau instruksi dari perawat lain. Sehingga sebagian tindakan pelimpahan tugas

yang di berikan. Hal ini biasanya dilakukan oleh perawat spesialis kepada perawat umum atau dari perawat primer ke perawat pelaksana.

3. Fungsi Interdependen

Fungsi ini dilakukan dalam kelompok tim yang bersifat saling ketergantungan di antara tim satu dengan yang lainnya. Keadaan ini tidak dapat diatasi dengan tim perawat saja melainkan juga dari dokter ataupun yang lainnya.

BAB 3

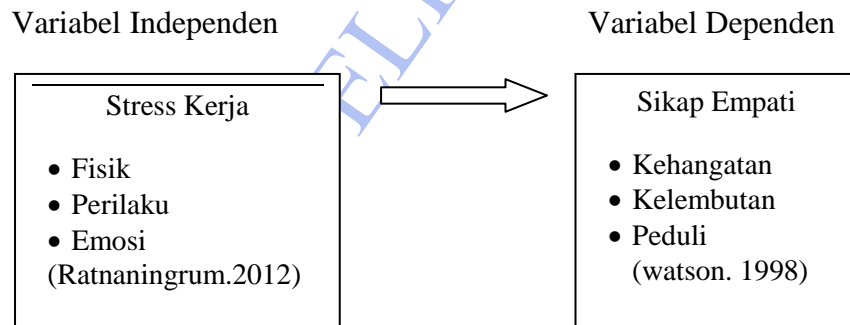
KERANGKA KONSEP

3.1 Kerangka Penelitian

Kerangka konsep merupakan suatu uraian visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya, atau antara variable yang satu dengan variable yang lain dari masalah yang ingin diteliti (Notoatmodjo,2012).

Kerangka konseptual penelitian ini disusun untuk mengidentifikasi “Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat Kepada Pasien Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan”

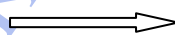
Bagan 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat Kepada Pasien Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Elisabeth Medan



Keterangan :



= Variabel yang diteliti



= Ada Hubungan / pengaruh yang kuat

3.2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara dari pertanyaan penelitian. Biasanya hipotesis ini di rumuskan dalam bentuk hubungan antara dua variable (Notoatmodjo, 2012). Hipotesis disusun sebelum penelitian dilaksanakan karena hipotesis akan bisa memberikan petunjuk pada tahap pengumpulan, analisis, dan interpretasi data (Nursalam,2013). Berdasarkan acuan dari kerangka pemikiran dalam penelitian ini, peneliti merumuskan Hipotesis dalam penelitian ini adalah.

Ha: Ada hubungan stres kerja dengan sikap empati perawat kepada pasien diruangan medikal bedah Rumah Sakit Elisabeth Medan.

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian pada esensinya merupakan wadah untuk menjawab pernyataan penelitian atau untuk menguji keaslian hipotesis (Sastroasmoro, 2016). Secara luas, desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* yaitu suatu bentuk studi observasional (non-eksperimental) untuk menentukan hubungan antara faktor resiko dan penyakit, yang mencakup semua jenis penelitian yang pengukuran variable – variabelnya hanya dilakukan satu kali, pada suatu saat (sastroasmoro, 2016). Didalam penelitian ini peneliti menganalisa apakah ada hubungan stress kerja yang di alami oleh perawat dengan sikap empati perawat kepada pasien.

4.2. Populasi dan Sampel

4.2.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit analisa yang penelitian atau objek yang diteliti (Notoadmojo, 2012). populasi dari penelitian ini adalah seluruh Perawat diruangan Maria dan Martha medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yaitu berjumlah 29 orang. (SDM RSE, 2017)

4.2.2. Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik sampling jenuh atau *total sampling*, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. (setiadi, 2007)

Sampel pada penelitian ini sebanyak 29 orang perawat di ruang medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2017.

4.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variable adalah perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu (benda, manusia, dan lain-lain). Ciri yang dimiliki oleh anggota suatu kelompok (orang, benda, situasi) berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok. Variable juga merupakan konsep dari berbagai level abstrak yang didefinisikan sebagai suatu fasilitas untuk pengukuran atau manipulasi suatu penelitian (Nursalam, 2013).

4.3.1. Variabel independen

Variabel independen (bebas) ialah variabel yang mempengaruhi variabel lain (dependen). Variabel independen dalam penelitian ini ialah Tingkat Stres.

4.3.2. Variabel dependent

Variabel dependen ialah variabel yang di pengaruhi variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini ialah sikap empati perawat.

Tabel 4.3. Defenisi Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat Kepada Pasien Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Variabel	Defenisi	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
Independen: Stres kerja	Merupakan Respon emosi yang berbahaya yang terjadi ketika persyaratan dalam pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan dan sebagai salah satu keadaan yang timbul akibat interaksi manusia dan pekerjaannya	Sumber stres : 1. Indikator Fisik 2. Indikator Perilaku 3. Indikator Emosi	Kuisisioner stres : dengan 15 pernyataan dengan pilihan jawaban 1. Tidak pernah 2. Kadang-kadang 3. Sering 4. Selalu	Ordinal	Berat : 46-60 Sedang : 31 - 45 Ringan : 15- 30
Dependen: Sikap empati	sebuah respon yang dapat menempatkan diri kita kepada pada diri orang lain, bahwa kita telah memahami bagaimana perasaan orang lain tersebut, dan apa yang menyebabkan reaksi mereka tanpa stress kita terlarut dalam emosi.	Aspek empati : - Kehangatan - Kelembutan - Peduli	Kuesioner empati:dengan 14 pernyataan dengan pilihan jawaban 1. Tidak pernah 2. Kadang-kadang 3. Sering 4. Selalu	Ordinal	Baik: 43-56 Cukup : 28- 42 Kurang : 14-27

4.4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat – alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen penelitian ini dapat berupa: kuesioner (daftar pertanyaan), formulir observasi, formulir – formulir lain yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagainya (Notoatmodjo, 2012)

Dalam penelitian ini kuesioner yang disusun oleh peneliti dan dikonsultasikan kepada dosen pembimbing.

Instrumen penelitian ini terdiri dari 2 bagian yaitu ;

1. Instrument stres kerja

Untuk stres kerja instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 15 pernyataan setiap indikator positif dan negatif. Pilihan jawabannya ada empat pilihan pada pernyataan positif yaitu tidak pernah bernilai (1) satu, kadang-kadang bernilai (2) dua, sering bernilai (3) tiga, selalu bernilai (4) empat. Sedangkan pernyataan negatif yaitu tidak pernah bernilai (4) empat, kadang-kadang bernilai (3) tiga, sering bernilai (2) dua, selalu bernilai (1) satu. Hasil pernyataan kuesioner dibagi menjadi 3 kelas yaitu, ringan, sedang, berat. Skala ukur yang digunakan dalam variabel ini adalah skala ukur ordinal (Sudjana, 2001)

$$P = \frac{\text{Rentang kelas}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{60 - 15}{3}$$

$$P = \frac{45}{3}$$

$$P = 15$$

Dimana P = panjang kelas dengan rentang 15 (selisih nilai tertinggi dan terendah) dan banyak kelas sebanyak 3 kelas (baik, cukup, dan kurang) didapatkan panjang kelas sebesar 15. Dengan menggunakan p=15, maka didapatkan interval komunikasi terapeutik perawat adalah :

nilai pertama 15 – 30 kurang, nilai kedua 31 – 45 cukup, nilai ketiga 46 – 60 baik.

2. Instrument sikap empati

Untuk sikap empati instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 14 pernyataan positif setiap indikator. Pilihan jawabannya ada empat pilihan yaitu, sangat tidak setuju bernilai (1) satu, tidak setuju bernilai (2) dua, setuju bernilai (3) tiga, sangat setuju bernilai (4) empat. Hasil pernyataan kuesioner dibagi menjadi 3 kelas yaitu, baik, cukup, dan kurang. Skala ukur yang digunakan dalam variabel ini adalah skala ukur ordinal (sudjana, 2001)

$$P = \frac{\text{Rentang kelas}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{56 - 14}{3}$$

$$P = \frac{42}{3}$$

$$P = 14$$

Dimana P = panjang kelas dengan rentang 14 (selisih nilai tertinggi dan terendah) dan banyak kelas sebanyak 3 kelas (baik, cukup, dan kurang) didapatkan panjang kelas sebesar 14, dengan menggunakan $p=14$, maka didapatkan interval komunikasi terapeutik perawat adalah : nilai pertama 14– 27 kurang, nilai kedua 28 – 42 cukup, nilai ketiga 43 – 56 baik.

4.5. Lokasi Dan Waktu Penelitian

4.5.1. Lokasi Penelitian

Penelitian tentang Hubungan stress kerja dengan sikap empati perawat dilakukan di Ruangan medical bedah St. Maria dan St. Martha Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut sebagai tempat penelitian adalah

1. Rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit swasta tipe B dan menjadi rumah sakit rujukan di Provinsi Sumatera utara.
2. Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti terdapat perawat yang kurang empati dan peduli terhadap pasien.

4.5.2. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada tanggal April - Mei tahun 2017.

4.6. ProsedurPengambilan Dan Pengumpulan Data

4.6.1. Pengambilan data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan didapat langsung dari responden pada saat penelitian berlangsung dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data (saryono, 2013). Data primer dalam penelitian ini di peroleh berdasarkan pernyataan dalam bentuk kuisisioner yang diisi oleh Responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain selain responden. Data sekunder merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya (saryono, 2013). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari kantor bagian keperawatan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

4.6.2. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan kuesioner dengan pengisian dilakukan responden. Adapun langkah-langkah sebagai berikut, peneliti yang mengajukan surat permohonan izin untuk meneliti di ruang medikal bedah St. Maria dan St. Martha Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

1. Peneliti melakukan pendekatan dan memberikan penjelasan kepada responden yang mengenai penelitian yang akan dilakukan di ruang medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth.
2. Peneliti memberikan lembar persetujuan (*informed consent*) kepada responden dan memberikan kesempatan untuk bertanya bila ada informasi yang kurang jelas dan dipahami.
3. Peneliti memberikan penjelasan tentang pengisian kuesioner pada responden dan memberikan kesempatan untuk bertanya bila ada informasi yang kurang jelas.
4. Kuesioner yang telah diisi yang dapat dikumpulkan oleh peneliti dan dilakukan pengolahan data.

4.6.3. Uji validitas dan reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas dapat diuraikan sebagai tindakan mengukur penelitian yang sebenarnya, yang memang didesain untuk mengukur. Validitas berkaitan dengan nilai sesungguhnya dari hasil penelitian dan merupakan karakteristik yang penting dari penelitian yang baik (Notoatmojo, 2010). Hasil dari uji validitas disajikan dalam bentuk *item-total statistic* yang ditunjukkan melalui *corrected item – total correlation*. Untuk mengetahui pernyataan tersebut valid atau tidak valid dapat dilakukan dengan membandingkan koefisien validitas (Sugiyono, 2013).

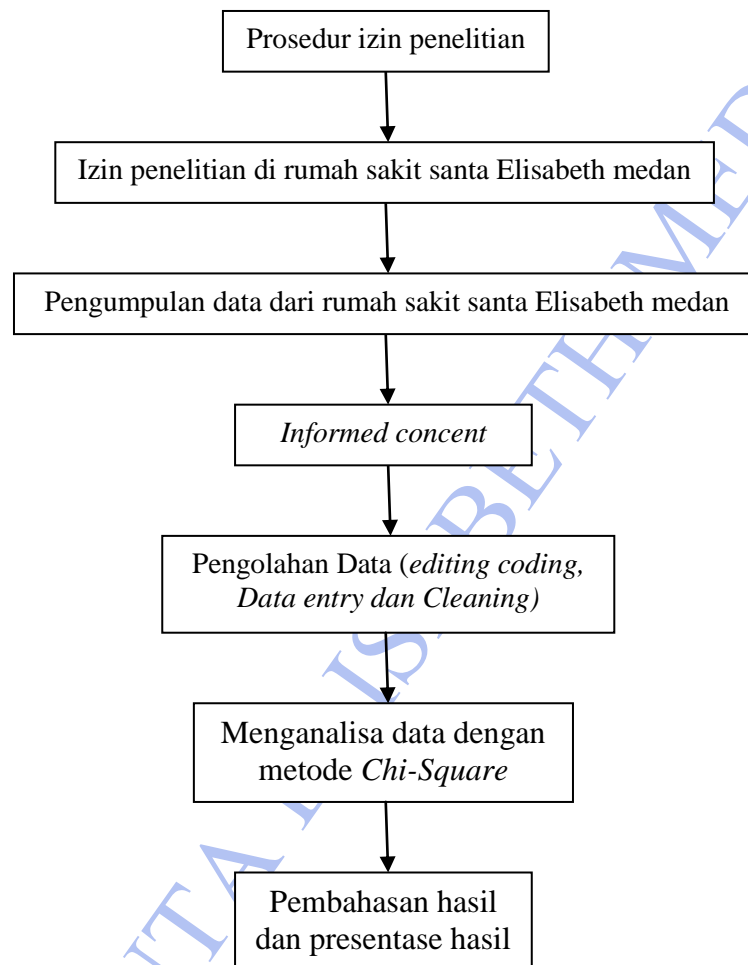
Uji validitas penelitian diberikan kepada 20 responden diluar dari sampel yang akan diteliti. Uji validitas dilakukan di Rumah Sakit Sari Mutiara Medan. Variable stress kerja dan sikap empati perawat di uji keasliannya dengan uji korelasi *Pearson Product Moment* untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis dengan kriteria $r_{hitung} > r_{tabel}(0,444)$. Berdasarkan hasil uji statistik tersebut didapatkan r_{hitung} untuk variabel stress kerja (0,936) dan r_{hitung} untuk variabel sikap empati (0,928). Sehingga r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} > 0,444$ sehingga semua pernyataan valid.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variable dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan.

Jika hasil r_{hitung} stress kerja dan sikap empati ($r_{hitung} > 0,444$ dengan α cronbach's stress kerja $> 0,936$ dan α cronbach's sikap empati $> 0,928$).

4.7. Kerangka Operasional



Skema 4.7 Hubungan Stres Kerja Dengan Sikap Empati Perawat Kepada Pasien Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

4.8. Analisa Data

Data yang telah diolah baik pengolahan secara manual maupun menggunakan bantuan komputer, tidak akan ada maknanya tanpa dianalisis. Menganalisis data tidak hanya sekedar mendeskripsikan dan menginterpretasikan data yang telah diolah (Notoatmodjo, 2012). Analisa ini adalah untuk

menganalisis atau menghubungkan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat (Arikunto, 2006).

Setelah semua data yang akan dikumpulkan data analisa Kemudian data yang akan diperoleh dengan bantuan komputer dengan tiga tahap:

a. *Editing Data*

Bertujuan untuk meneliti daftar pertanyaan yang sudah diisi. Kegiatan ini terdiri dari kelengkapan dalam pengisian, kesalahan dalam pengisian serta konsistensi dari setiap jawaban.

b. *Skoring* dilakukan untuk mengetahui total skor jawaban responden atas kuisioner.

c. *Coding* adalah mengklasifikasikan jawaban yang sudah ada menurut jenisnya, dengan cara memberi tanda pada masing-masing jawaban dengan kode berupa angka. Untuk mempermudah pembacaan hasil dari pengkodean dimasukkan dalam tabel.

d. *Tabulasi* suatu kegiatan untuk memasukkan data hasil penelitian kedalam sebuah tabel berdasarkan kriteria yang sudah ada.

Penelitian ini menggunakan uji statistik dengan *chi square* yaitu untuk mengetahui adanya hubungan stres kerja dengan sikap empati perawat, dengan tingkat kepercayaan $p\text{ value} = (p < 0,05)$.

4.9. Etika Penelitian

Pada tahap awal peneliti mengajukan permohonan izin penelitian kepada ketua Program Studi Ners Tahap Akademik Stikes Santa Elisabeth Medan, kemudian dikirimkan kepada pihak Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, peneliti

akan melaksanakan pengumpulan data penelitian, pada pelaksanaan penelitian, calon responden diberikan penjelasan tentang informasi dari penelitian yang akan dilakukan, antara lain meliputi, tujuan manfaat, dan cara pengisian kuesioner penelitian serta hak – hak responden dalam penelitian. Jika responden bersedia untuk diteliti maka responden terlebih dahulu menandatangani lembar persetujuan, dan jika responden menolak untuk diteliti maka peneliti akan tetap menghormati haknya. Untuk menjamin responden, peneliti akan merahasiakan informasi dari masing – masing responden, maka nama responden tidak akan dicantumkan, cukup dengan kode – kode tertentu saja pada lembar pengumpulan data (kuesioner) yang diisi oleh responden. Kerahasiaan informasi yang diberikan responden dijamin oleh peneliti. Notoadmojo, (2010).

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Pada BAB ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan stress kerja dengan sifat empati perawat kepada pasien diruangan medical bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2017. Penelitian ini di mulai dari tanggal 30 April sampai tanggal 20 bulan Mei 2017 responden pada penelitian ini adalah perawat yang bekerja diruangan medical bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Dari hasil penelitian distribusi frekuensi dan presentase umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan suku responden diruangan medical bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Perawat dalam penelitian ini berjumlah 29 orang.

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan berlokasi di Jalan Haji Misbah No. 7 Medan dibangun pada tahun 1931, salah satu rumah sakit tipe B yang merupakan karya para suster atau biarawati Kongregasi Fransiskanes Santa Elisabeth (FSE) Medan. Rumah sakit ini memiliki motto “Ketika Aku Sakit Kamu Melawat Aku (Matius 25 : 36)” dengan visi menjadikan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mampu berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi atas dasar cinta kasih dan persaudaraan dan misi yaitu meningkatkan drajat kesehatan melalui sumber daya manusia professional, sarana prasarana yang memadai dengan tetap memperhatikan masyarakat lemah. Tujuan dari Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yaitu meningkatkan drajat kesehatan yang optimal dengan semangat cinta kasih sesuai dengan kebijakan pemerintah dalam menuju masyarakat sehat.

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memiliki beberapa unit pelayanan medis dan pelayanan keperawatan, baik rawat jalan maupun rawat inap, sehingga dijabarkan sebagai berikut, poli umum, poli klinik spesialis, poli gigi, *MCU* (*Medical heck up*), BKIA (badan kesehatan ibu dan anak), IGD (instalasi gawat darurat), OK (kamar operasi), farmasi, radiologi, fisioterapi, laboratorium dan ruang rawat inap (6 ruangan rawat inap internis, 2 ruangan rawat inap bedah, 3 ruangan rawat inap intensif, 3 ruang rawat perinatologi, 1 ruang rawat anak).

Ruang rawat inap terdiri dari kelas I, II, III, VIP, Super VIP, dan Eksklusif. Ruangan yang menjadi tempat penelitian yaitu ruang rawat inap pasien bedah (ruang rawat Santa Maria, dan ruang rawat Santa Martha) dengan masing masing jumlah perawat 20 orang, dan 9 orang. (RM RSE Medan, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian distribusi frekuensi dan presentase karakteristik pada perawat diruang medical bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, diperoleh bahwa 29 responden berada pada kelompok umur dengan karakteristik 60 – 41 tahun sejumlah 1 responden (3,4%), kelompok umur 40 – 20 tahun sebanyak 28 responden (96,6%), berdasarkan jenis kelamin perempuan sejumlah 24 responden (82,8%), laki – laki sebanyak 5 responden (17,2%), berdasarkan suku batak toba dengan berjumlah 21 responden (72,4%), suku karo berjumlah 8 responden (27,6%), berdasarkan pendidikan D3-Keperawatan berjumlah 24 responden (82,8%), pendidikan sarjana sebanyak 5 responden (17,2%), pendidikan SPK tidak ada diruangan Medikal bedah St.Martha, dan St.Maria seperti pada tabel berikut 5.1

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi dan persentasi Responden Berdasarkan Karakteristik Demografi Pada Perawat Di Ruang Medikal Bedah Rumah sakit Santa Elisabeth Medan (St.Martha, dan St.Maria) Tahun 2017

Variabel	Kategori	<i>F</i>	(%)
Jenis kelamin	Laki-laki	5	17,2
	Perempuan	24	82,8
Total		29	100
Usia	20-40Tahun	28	96,6
	41-60Tahun	1	3,4
Total		29	100
Suku	Batak Toba	21	72,4
	Batak Karo	8	27,6
Total		29	100
Pendidikan	Akper	24	82,8
	Sarjana	5	17,2
Total		29	100

Berdasarkan tabel 5.1 di dapatkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan 24 orang (82,8%), mayoritas berusia 20-40 tahun 28 orang (96,6%). Suku Batak Toba 21 orang (72,4%) dan Batak Karo sebanyak 8 orang (27,6%). Pendidikan Akademi Keperawatan (AKPER) sebanyak 24 orang (82,8%) dan Sarjana sebanyak 5 orang (17,2%).

5.1.1. Stress kerja perawat kepada pasien diruangan medical bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Stres kerja perawat diruang medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, ditemukan bahwa responden yang mengalami stress kerja dengan kategori berat tidak terdapat diruangan medikal bedah st.maria dan st.martha, sedang sebanyak 13 responden (44,8%), ringan sebanyak 16 responden (55,2%).

Seperti pada tabel berikut 5.2.

Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Stress Kerja Perawat Kepada Pasien diruangan Medikal Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Stres Kerja	<i>f</i>	(%)
Ringan	16	55,
Sedang	13	44,8
Berat	0	0
Total	29	100

5.1.2. Sikap empati perawat kepada pasien diruangan medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Sikap empati perawat diruangan medikal bedah St. Martha dan St. Maria ditemukan bahwa responden sikap empati perawat dengan kategori baik tidak ditemukan pada perawat diruangan medikal bedah, sikap empati perawat dalam kategori cukup sebanyak 12 responden (41,4%), sedangkan sikap empati perawat dalam kategori berat sebanyak 17 responden (58,6%). Seperti pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Sikap Empati Perawat Kepada Pasien diruangan Medikal Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Sikap Empati	<i>F</i>	(%)
Baik	0	0
Cukup	12	41,4
Kurang	17	58,6
Total	29	100

5.1.3. Hubungan stres kerja dengan sikap empati perawat kepada pasien di ruangan medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Setelah didapatkan hasil kedua variabel penelitian maka variabel tersebut digabungkan dan didapatkan hasil berikut :

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Dan Persentase Stress kerja dan Sikap Santa Elisabeth Medan.

Stress \ Empati	Cukup		Kurang		Total		p
	f	%	f	%	f	%	
Sedang	9	31,0	4	13,5	13	44,8	0,006
Ringan	3	10,3	13	44,8	16	55,2	
Total	12	41,4	17	58,6	29	100	

Berdasarkan tabel 5.4. maka di dapatkan jumlah pasien yang memiliki empati cukup dengan stress sedang ada 9 orang (31,0%), empati cukup dan stress ringan ada 3 orang (10,3%), pasien yang memiliki empati kurang dan stress sedang ada 4 orang (13,5%) dan empati kurang dan stress ringan ada 13 orang (44,8%). Setelah dilakukan uji chi square di dapatkan nilai $p = 0,006 (< \alpha 0,05)$. berarti ada hubungan stress kerja dengan sikap empati perawat kepada pasien di ruangan medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

5.2 Pembahasan

5.2.1. Stres kerja perawat kepada pasien diruangan medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Stress kerja perawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dalam katagori Ringan. Dari 29 jumlah responden ada sebanyak 13 orang (44,8%) mengalami stress kerja sedang, dan 16 orang (55,2%) mengalami stres kerja ringan. Dilihat dari hasil penelitian bahwa stress kerja mayoritas ringan (55,2%) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, hal ini di karenakan adanya sikap empati perawat yang mempersepsi dan merasakan perasaan orang lain.

Menurut Hawari, (2013) Stres bisa dikatakan positif jika mempunyai dampak yang baik dengan meningkatkan motivasi dan kewaspadaan, namun stres

yang negatif akan memberikan dampak yang sangat merugikan. Sebagai contoh seseorang yang baru mendapat jabatan bisa jadi merasa stres karena takut tidak dapat melakukan pekerjaan baru yang dipercayakan kepadanya sehingga orang tersebut termotivasi untuk dapat melakukan pekerjaannya dengan baik

Menurut peneliti di ruangan St. Maria dan St. Martha dari hasil mayoritas stres kerja tingkat sedang (44,8%) di dukung dalam penerapan stress kerja perawat yang mendukung seperti : “indikator fisik”, Otot saya merasa kaku saat / setelah bekerja, seperti kaku dibagian leher, “indikator perilaku” Saya menyalahkan diri sendiri atau cenderung berbuat salah,. “indikator emosi” Saya terkadang merasa tertekan dan mudah marah tanpa sebab yang berarti. Hal ini didukung oleh hasil penelitian *National safety council* mengatakan bahwa tidak ada pekerjaan yang bebas dari stres, karena setiap pekerjaan memiliki beban, tantangan dan kesulitan sehingga seseorang yang mampu mempertahankan rasa pengendalian diri dalam lingkungan kerja akan menerima setiap urusan dalam pekerjaan sebagai suatu tantangan dan bukan ancaman. Hal inilah yang menyebabkan seseorang mengalami stres kerja.

5.2.2. Sikap Empati Perawat Kepada pasien di ruangan medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Sikap empati perawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mayoritas kurang empati. Dimana dari 29 jumlah responden ada sebanyak 17 responden (58,6%) dengan kategori sikap kurang empati, sedangkan sikap responden dengan kategori cukup empati sebanyak 12 responden (41,4%).

Menurut Priyoto, (2013) Empati seharusnya sudah dimiliki oleh remaja ketika menduduki akhir masa kanak – kanak awal (6 tahun). karena kemampuan

berempati sudah mulai muncul pada masa akhir kanak – kanak dan demikian semua individu memiliki dasar kemampuan untuk berempati hanya saja berbeda tingkat kedalaman dan cara mengaktualisasikannya, Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan mood orang lain.

Asumsi peneliti mengatakan dilihat dari sikap empati perawat kepada pasien Diruangan Medikal Bedah St.Marttha dan St.Maria Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mayoritas kurang empati (58,6%) dikarenakan seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan mood orang lain, oleh karena itu timbulnya kurang sikap empati perawat. Hal ini didukung dari pendapat dari Thomas dkk, (2008) menyebutkan semakin lama relasi seseorang semakin banyak pengetahuan tentang kepribadian dan sikap-sikap dari partner relasi. Pengetahuan dan pemahaman yang lebih akurat mengenai pemikiran dan perasaan partner relasi saat berinteraksi akan meningkatkan rasa empati.

5.2.3. Hubungan stres kerja dengan sikap empati perawat kepada pasien diruangan medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Hasil penelitian ini yaitu adalah hubungan yang signifikan antara stress kerja perawat dengan sikap empati perawat kepada pasien Diruangan Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan $p\text{ value} = 0,006 (< \alpha 0,05)$.

Stres kerja yang dimaksud pada peneliti ini adalah merupakan suatu respon fisik atau emosi yang berbahaya yang diakibatkan oleh suatu pekerjaan yaitu kondisi yang timbul akibat interaksi antara pekerja. Berdasarkan penelitian menunjukkan responden yang memiliki stress kerja ringan terhadap perawat

ditemukan karena adanya sikap empati yang kurang dari perawat kepada pasien berjumlah 16 responden (55,2%), kemudian dari 29 responden menunjukkan stress kerja sedang dengan sikap empati perawat yang cukup sebanyak 13 responden (44,8%). Adapun seorang perawat yang mengalami stress kerja dikarenakan adanya factor pendukung yaitu “Saya terkadang merasa tertekan dan mudah marah tanpa sebab yang berarti “Sedangkan sikap empati pada perawat mayoritas kurang empati”, adapun factor yang mendukung yaitu seperti “Terkadang saya merasa peduli ketika pasien mengalami kesulitan, dan juga faktor –faktor lain seperti masih belum ada nya penyuluhan tentang stress kerja dan sikap empati.

Hal ini tidak sejalan dengan pendapat Ahmad, (2009). Dimana penelitiannya mengatakan Kedua jenis antara stress kerja dan empati ini berhubungan dengan perasaan seseorang dalam hubungan dengan orang lain. Empati pengertian yang sederhana ialah suatu kecenderungan untuk ikut serta merasakan segala sesuatu yang sedang dirasakan orang lain dan dapat langsung memberikan antusiasme kepada penderita sementara apabila perawat yang mengalami stress kerja maka jelas empati perawat juga terganggu. Dengan kata lain, suatu kecendrungan stress kerja untuk ikut serta merasakan sesuatu yang dirasakan oleh orang lain dan membantunya. Seperti ada situasi *feeling with another person*, sedangkan, menurut hasil penelitian yang telah saya lakukan ternyata didapatkan dari 29 responden, perawat yang mengalami stress kerja ringan ternyata memiliki empati yang kurang / buruk. Hal ini dibuktikan dari hasil yang didapat melalui penelitian ini dimana stres kerja dalam kategori ringan dengan sikap empati kurang sebanyak (55,2%) seperti yang terdapat di tabel 5.4

Hubungan antara stress kerja dengan sikap empati perawat kepada pasien dikatakan positif lemah, yaitu tidak menutup kemungkinan jika terjadi kenaikan pada variable stress kerja akan diikuti kenaikan variable sikap empati seperti pada penelitian ini. Sehingga menandakan bahwa stress kerja sedang maka sikap empati perawat juga akan semakin tinggi kepada pasien diruangan medikal bedah, begitu juga sebaliknya, apabila stress kerja perawat ringan dapat juga memperburuk sikap empatinyadiruangan medikal bedah St.Martha dan St.Maria. Ini ditandai dengan faktor – faktor lain yaitu adanya penyebab perawat yang kurang mendapatkan pendidikan ditandai dengan banyaknya jenjang pendidikan yang masih D3-Keperawatan, dan juga belum ada dilakukan penyuluhan tentang sikap empati perawat, di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Perawat di *Unit* perawatan bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, (44,8%) mengalami stress kerja sedang.
2. Perawat di *Unit* perawatan bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, ditemukan perawat yang memiliki sikap empati kurang terhadap pasien (55,2%)
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara stress kerja dengan sikap empati perawat kepada pasien diruangan medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan nilai P value $0.06 (< \alpha 0,05)$.

6.2. Saran

1. Bagi rumah sakit

Diharapkan agar Rumah Sakit mengadakan penyuluhan atau seminar tentang sikap empati dan dapat memberikan reward berupa material seperti pujian ataupun penghargaan bagi perawat yang memiliki rasa empati. Dalam meningkatkan proses pemberian asuhan keperawatan kepada pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, agar perawat yang bekerja khusus nya diruangan medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan termotivasi dan berlomba berusaha untuk menjadi yang terbaik dalam pemberian proses asuhan keperawatan.

2. Untuk Institusi Pendidikan

Diharapkan agar dapat digunakan sebagai referensi dalam menambah wawasan serta dapat digunakan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa STIKes Santa Elisabeth Medan.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melibatkan responden yang lebih banyak lagi dan mencakup keseluruhan pasien yang dirawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

DAFTAR PUSTAKA

Allias. (2014). *Hubungan Stres Kerja Dengan Tingkat Empati Perawat Pada Pasien Perilaku Kekerasan Di Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*.

https://jurnalstikesnh.files.wordpress.com/2016/11/4414493500_2302-1721.pdf. Diakses pada tanggal 31 januari (2017)

American National Association for Occupational. (2013).

<http://client.com=national+association+of+occupational+health-och3h2gDH>. Diakses pada tanggal 28 januari (2017)

Depkes, (2014). *Upaya peningkatan mutu rumah sakit*.

<http://id.scribd.com/pedomanpeningkatan-mutu-rumahsakit-pd>. Diakses pada tanggal 28 januari (2017)

Dewi & Wawan. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika

Erawan. (2013). *Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Empati Perawat Di Ruang Rawat Inap Medikal Bedah Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoroklaten*.

<https://journal.respati.ac.id/index.php/ilmukeperawatan/article/download/205/179>. Diakses pada tanggal 2 februari (2017)

Hawari, Dadang. (2013). *Manajemen Stres Cemas Dan Depresi*. Jakarta : Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.

Hidayat. A (2009). *Konsep-Kosep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba medika

Lusianawati. (2010). *Hubungan Stres Kerja Dengan Tingkat Empati Perawat Diruang Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Yogyakarta*.

<http://opac.unisayogyak.ac.id/1708/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>, diakses pada tanggal 31 januari 2017

Machfoed, Ircham. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran*. Yogyakarta : Fitramay

Machfoedz. (2014). *Metodologi Penelitian (kuantitatif & kualitatif)*. Yogyakarta: Fitramaya

Muninjaya. 2013. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC

Notoatmodjo. (2012). *Metologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi II. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.

PPNI. (2014). *Hasil survei PPNI tentang stres kerja*.
<http://repository.unand.ac.id/22372/>. Diakses 05 februari 2017

Priyoto. (2014). *Komunikasi dan Sikap Empati Dalam Keperawatan*. Jakarta: Graha Ilmu.

Setiadi. (2007). *Konsep Dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha ilmu

Setiyana. 2013. *Pelayanan prima*. Jakarta : EGC

Supardi. 2012. *Analisa stres kerja pada kondisi beban kerja*.
<http://www.scribd.com/analisa-stres-kerja-dan-beban-kerja>. diakses pada tanggal 05 februari 2017

Wijono, sutarto, (2006). *Pengaruh Kepribadian Type A dan Peran Terhadap Stres Kerja Manajer Madya*. Salatiga.