

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Beban Kerja

##### 2.1.1 Definisi Beban Kerja

Beban kerja merupakan keadaan yang mencakup pekerjaan yang harus diselesaikan dalam batas waktu yang telah ditentukan. Beban kerja merupakan faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Beban kerja dapat meningkat jika jumlah perawat tidak sebanding dengan kebutuhan perawatan pasien (Basalamah et al., 2022). Setiap perawat merasakan beban kerja secara berbeda karena jenis dan jumlah tugas yang mereka hadapi juga bervariasi. Beban kerja mencakup berbagai tugas yang memberikan tuntutan fisik maupun psikologis dan menjadi tanggung jawab pekerja. Stres di tempat kerja dapat dipicu oleh tingginya beban kerja. Perawat yang memiliki tugas berlebihan cenderung mengalami stres kerja, terutama jika pekerjaan tersebut melampaui kapasitas mereka (Yustikasari & Santoso, 2023).

Beban kerja mengacu pada kemampuan fisik seorang perawat untuk menjalankan tanggung jawab dalam menyelesaikan suatu tugas. Beban kerja perawat dapat dianalisis dari dua perspektif, yaitu subjektif dan objektif. Beban kerja subjektif merujuk pada pandangan atau persepsi pribadi perawat, sedangkan beban kerja objektif menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan (Wahyuningsih et al., 2021). Beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu dan berpengaruh pada kinerja perawat. Beban kerja meningkat jika jumlah perawat tidak sebanding dengan kebutuhan pasien. Setiap perawat merasakan beban kerja secara berbeda, tergantung jenis dan jumlah tugas yang dihadapi, yang dapat

menimbulkan tuntutan fisik dan psikologis. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres kerja, terutama jika melebihi kapasitas perawat. Beban kerja dapat dianalisis secara subjektif (persepsi perawat) dan objektif (kondisi nyata di lapangan).

### 2.1.2 Faktor-faktor Beban Kerja

Perawat berisiko mengalami stres setiap hari, yang dapat disebabkan oleh konflik dengan dokter, diskriminasi, beban kerja yang berat, interaksi dengan pasien, menghadapi kematian, serta berurusan dengan keluarga pasien. Mereka juga menghadapi berbagai tugas yang beragam, bekerja dalam sistem shift, kondisi kerja yang menantang, serta situasi yang melibatkan stres, penderitaan, dan kematian pasien (Badri, 2020).

Banyak faktor yang saling terkait memengaruhi beban kerja perawat. Jam kerja yang panjang, yang seringkali mengharuskan perawat bekerja dalam waktu yang melelahkan, merupakan komponen penting. Selain itu, rasio pasien ke perawat yang tidak seimbang juga menyebabkan situasi menjadi lebih buruk ketika perawat harus menangani terlalu banyak pasien dalam waktu yang terbatas. Selain itu, tugas administrasi yang banyak dan seringkali memakan waktu menjadi beban tambahan bagi perawat. Hal ini terjadi karena kompleksitas perawatan pasien semakin meningkat, yang menuntut perawat untuk memberikan perhatian lebih besar pada detail. Semua faktor ini dapat menyebabkan peningkatan stres, kelelahan fisik, dan kelelahan mental, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kinerja perawat dan keselamatan pasien. Kelelahan yang berkepanjangan juga dapat menurunkan kualitas perawatan dan meningkatkan risiko kesalahan medis, jadi sangat penting untuk mengelola beban kerja perawat dengan bijak (Kurnawan & Yuliaty, 2024).

Sebanyak 28,3% perawat melakukan tugas di luar konsep keperawatan, 23,5% terlibat dalam pekerjaan administrasi, dan hanya 48,2% yang fokus pada tugas keperawatan. Penurunan kualitas pelayanan tidak semata-mata disebabkan oleh mutu tenaga kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh tingginya beban kerja, yang dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental pada perawat. Peningkatan jumlah kunjungan pasien tanpa diimbangi penambahan jumlah perawat dalam waktu yang lama dapat memperbesar beban kerja perawat. Hal ini dapat memengaruhi baik penurunan maupun peningkatan kualitas asuhan keperawatan serta angka Bed Occupancy Rate (BOR) (Wahyuningsih et al., 2021).

Berbagai faktor yang saling berinteraksi memengaruhi beban kerja perawat, yang menyebabkan banyak kesulitan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Faktor penting lainnya adalah kompleksitas kondisi pasien, yang memerlukan perhatian dan keahlian ekstra dari perawat. Spesialisasi pasien juga penting, di mana perawat harus menyesuaikan keterampilan dan pengetahuan mereka untuk memenuhi kebutuhan khusus pasien. Selain itu, kecukupan staf sangat penting karena kekurangan tenaga kerja dapat memaksa perawat untuk menyelesaikan lebih banyak tugas dalam waktu terbatas. Kelancaran pekerjaan bergantung pada kolaborasi yang efektif dengan rekan kerja, sementara kegiatan yang tidak terjadwal seperti mengelola dokumentasi dan mencari pasokan dapat mengganggu alur kerja yang telah direncanakan (Ferramosca et al., 2023).

Perawat menghadapi stres harian akibat konflik dengan dokter, diskriminasi, beban kerja berat, interaksi dengan pasien, dan menghadapi kematian. Faktor lain yang memengaruhi beban kerja meliputi jam kerja panjang, rasio pasien yang tidak

seimbang, tugas administrasi berlebihan, serta kompleksitas perawatan pasien. Hal ini dapat menyebabkan stres, kelelahan fisik dan mental, serta menurunkan kualitas pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan medis. Sebagian besar perawat terlibat dalam tugas di luar keperawatan, seperti administrasi, yang memperbesar beban kerja. Peningkatan jumlah pasien tanpa penambahan tenaga perawat berdampak pada kualitas asuhan keperawatan dan angka Bed Occupancy Rate (BOR). Faktor lain seperti kompleksitas kondisi pasien, spesialisasi, kecukupan staf, dan alur kerja juga memengaruhi beban kerja perawat.

### 2.1.3 Aspek-aspek Beban Kerja

Beban kerja mencakup berbagai aspek yang mencerminkan jumlah atau tingkat kesulitan suatu pekerjaan. Bagi perawat, beban kerja meliputi aktivitas seperti pemasangan kateter intravena, penjahitan luka, pencatatan asuhan keperawatan, hingga pembersihan alat medis dan pengelolaan limbah medis, serta tugas-tugas lainnya. Beban kerja muncul sebagai hasil interaksi antara tuntutan tugas, kondisi lingkungan kerja, keterampilan, perilaku, dan persepsi pekerja. Dalam menjalankan tugasnya, perawat memberikan pelayanan kepada pasien selama 24 jam. Perawat bertanggung jawab melaksanakan tugas sesuai perannya, yang meliputi mengkaji kebutuhan pasien, melaksanakan rencana perawatan, mengevaluasi hasil asuhan keperawatan, dan mencatat seluruh proses keperawatan (Ananta & Dirdjo, 2021).

Beberapa aspek yang mempengaruhi beban kerja perawat antara lain jumlah pasien yang perlu dirawat, kecocokan antara pendidikan dan kapasitas kerja, penerapan sistem shift yang tepat untuk melaksanakan tugas harian, serta ketersediaan fasilitas yang memadai untuk membantu perawat menyelesaikan tugas

dengan efektif (Wahyuningsih et al., 2021). Beban kerja mencerminkan jumlah atau tingkat kesulitan pekerjaan, termasuk aktivitas perawat seperti pemasangan kateter, penjahitan luka, pencatatan asuhan, dan pengelolaan limbah medis. Beban kerja perawat muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja, keterampilan, dan persepsi pekerja. Perawat bertanggung jawab memberikan pelayanan 24 jam, mulai dari mengkaji kebutuhan pasien hingga mencatat seluruh proses keperawatan. Faktor yang memengaruhi beban kerja perawat meliputi jumlah pasien, kesesuaian pendidikan dengan tugas, sistem shift yang efektif, dan ketersediaan fasilitas yang mendukung kinerja perawat.

## **2.2 Stres Kerja**

### **2.2.1 Definisi Stres Kerja**

Stres kerja adalah berbagai rangsangan atau respons tubuh, baik yang berasal dari dalam maupun luar, yang dapat menyebabkan dampak negatif, seperti penurunan kesehatan dan timbulnya penyakit (Maranden et al., 2023). Stres kerja adalah keadaan di mana terjadi ketegangan yang menyebabkan perubahan pada kondisi fisik, pola pikir, dan emosi seseorang. Stres bersifat sangat individual dan dapat merusak jika tidak ada keseimbangan antara ketahanan mental seseorang dengan beban yang dihadapinya. Ketidakseimbangan antara kerja fisik dan mental dapat menyebabkan penurunan konsentrasi, kemampuan, dan efektivitas. Ini adalah beberapa gejala kelelahan, yang jika berlanjut, dapat menyebabkan stres kerja. Stres kerja itu sendiri merupakan respons emosional terhadap tuntutan yang datang baik dari dalam maupun luar tempat kerja.

Stres kerja pada perawat menjadi salah satu tantangan dalam manajemen sumber daya manusia di Rumah Sakit. Stres kerja adalah tekanan yang tidak dapat diterima oleh individu, baik yang berasal dari dirinya sendiri maupun faktor eksternal. Penyebab stres bisa berasal dari faktor biologis, psikologis, sosial, dan spiritual. Stres kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi tugas pekerjaan, yang dipicu oleh stresor dari lingkungan kerja, seperti faktor lingkungan, organisasi, dan individu. Tingkat stres kerja dipengaruhi oleh cara individu mengelola stres dalam menghadapi tekanan pekerjaan tersebut. Stres kerja adalah keadaan di mana timbul ketegangan yang menyebabkan perubahan pada kondisi fisik, pola pikir, dan emosi seseorang (Basalamah et al., 2022).

Stres kerja adalah respons tubuh terhadap rangsangan internal maupun eksternal yang dapat berdampak negatif pada kesehatan. Stres terjadi akibat ketidakseimbangan antara ketahanan mental dan beban kerja, yang dapat menurunkan konsentrasi, kemampuan, dan efektivitas. Jika berlanjut, stres dapat menyebabkan kelelahan dan gangguan emosional. Pada perawat, stres kerja menjadi tantangan dalam manajemen sumber daya manusia di rumah sakit. Stres dipicu oleh faktor biologis, psikologis, sosial, dan spiritual, serta lingkungan kerja, organisasi, dan individu. Tingkat stres dipengaruhi oleh bagaimana individu mengelolanya dalam menghadapi tekanan pekerjaan.

### **2.2.2 Faktor-faktor Stres Kerja**

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2017, sebanyak 60,6% pekerja mengalami depresi, dan 57,6% lainnya mengalami gangguan tidur. Masalah ini berkaitan dengan aspek psikologi. Survei yang dilakukan oleh

Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) pada tahun 2018 menunjukkan bahwa 50,9% perawat di Indonesia mengalami stres kerja. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini antara lain faktor pekerjaan, hubungan interpersonal, dan faktor pendukung. Lingkungan fisik, konflik interpersonal, beban kerja, serta shift kerja merupakan bagian dari faktor pekerjaan, sementara usia, jenis kelamin, status perkawinan, dan lama bekerja merupakan faktor individu, dan dukungan sosial termasuk dalam faktor pendukung (Maranden et al., 2023).

Dalam lingkungan kerja perawat, stres merupakan hal yang tidak dapat dihindari, karena masalah stres memang berkaitan erat dengan dunia kerja. Seiring dengan meningkatnya tuntutan pekerjaan, peluang bagi perawat untuk mengalami stres kerja juga semakin besar. Setiap jenis pekerjaan pasti menghadirkan tekanan, baik dari dalam maupun luar, yang dapat menimbulkan stres bagi para pekerja. Selama bekerja, perawat bisa menghadapi stres yang jika dibiarkan, dapat berkembang menjadi masalah fisik dan mental, sehingga menghambat kinerja mereka dan mengurangi kemampuan untuk bekerja secara maksimal (Basalamah et al., 2022). Faktor yang paling berpengaruh terhadap stres kerja adalah komunikasi antar pribadi.

Stres kerja pada individu dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan stres kerja antara lain beban kerja yang berat, tenggat waktu yang ketat, rendahnya kualitas pengawasan kerja, lingkungan kerja yang tidak mendukung, otoritas dalam pekerjaan, konflik kerja, dan perbedaan nilai antara karyawan dan pemimpin. Selain itu, terdapat juga faktor lain yang dapat memicu stres kerja, seperti faktor fisik, suhu dan kelembapan, beban kerja, sifat pekerjaan, tingkat kebebasan, dan kesulitan yang dihadapi dalam bekerja (Aurellia & Prihastuty 2022).

Stres dalam lingkungan kerja perawat tidak dapat dihindari karena tuntutan pekerjaan yang meningkat. Jika dibiarkan, stres dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental, serta menurunkan kinerja perawat. Faktor utama yang memengaruhi stres kerja adalah komunikasi interpersonal. Selain itu, stres juga dapat dipicu oleh tenggat waktu ketat, pengawasan kerja yang buruk, lingkungan tidak mendukung, otoritas pekerjaan, konflik kerja, serta faktor fisik seperti suhu dan kelembapan.

### 2.2.3 Aspek-aspek Stres Kerja

Terdapat banyak variabel berkontribusi pada tingkat stres yang dialami perawat di tempat kerja. Ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan perawat untuk mengatasinya, stres sering kali muncul. Aspek lain termasuk giliran shift yang tidak teratur atau panjang, yang dapat memperburuk stres psikologis, dan jenis kelamin, di mana perawat perempuan cenderung mengalami lebih banyak stres dibandingkan dengan perawat laki-laki. Aspek lain yang menyebabkan stres adalah bekerja di tempat kerja dengan tekanan tinggi, sebuah istilah untuk lingkungan kerja. Selain itu, keadaan dapat diperparah oleh kurangnya pelatihan lanjutan, karena perawat mungkin merasa kurang siap menghadapi tantangan di tempat kerja. Oleh karena itu, pengembangan dukungan operasional dan pelatihan lanjutan dapat menjadi langkah penting dalam mengurangi tekanan dan meningkatkan kesehatan mereka (Heliso et al., 2024).

Berbagai Aspek utama yang saling terkait memengaruhi tekanan kerja perawat rumah sakit. Salah satu penyebab utama adalah beban kerja yang berlebihan, yang sering menimbulkan tekanan fisik dan emosional. Tingkat stres juga meningkat

karena dinamika hubungan di tempat kerja, seperti konflik interpersonal. Aspek lain yang dapat mengganggu keseimbangan kerja adalah konflik peran dan ambiguitas peran, yang merupakan ketidakjelasan tentang tanggung jawab dan harapan yang terkait dengan peran seseorang. Ini memengaruhi kinerja individu dan produktivitas secara keseluruhan. Akibatnya, upaya manajemen yang strategis diperlukan untuk meningkatkan lingkungan kerja, meningkatkan moral perawat, dan memastikan pelayanan kesehatan yang optimal (Dominic et al., 2024).

Lingkungan kerja bertekanan tinggi dan kurangnya pelatihan lanjutan juga memperburuk stres, sehingga pengembangan dukungan operasional dan pelatihan menjadi langkah penting dalam menguranginya. Selain itu, beban kerja berlebihan dan konflik interpersonal di tempat kerja dapat meningkatkan tekanan fisik dan emosional. Konflik peran dan ambiguitas peran juga berkontribusi pada stres dengan menciptakan ketidakjelasan mengenai tanggung jawab. Oleh karena itu, strategi manajemen yang efektif diperlukan untuk meningkatkan lingkungan kerja, mendukung kesejahteraan perawat, dan menjaga kualitas pelayanan kesehatan.

## **2.3 Perawat**

### **2.3.1 Definisi Perawat**

Perawat adalah tenaga kesehatan yang memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk memberikan pelayanan keperawatan, baik secara mandiri maupun bekerja sama dengan tenaga kesehatan lainnya sesuai dengan kewenangannya (Arrahim et al., 2021). Perawat adalah individu yang telah menyelesaikan pendidikan tinggi di bidang keperawatan, baik di dalam maupun luar negeri, yang diakui secara hukum oleh pemerintah. Sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit, perawat

memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan tercapainya tujuan rumah sakit dengan memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas, sehingga rumah sakit dapat efektif dalam melayani masyarakat. Perawat adalah individu yang memiliki kemampuan serta keterampilan untuk melaksanakan kegiatan keperawatan sesuai dengan keilmuannya, guna memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan profesional, baik untuk individu yang sehat maupun sakit. Perawat bertanggung jawab untuk memenuhi semua kebutuhan pasien, termasuk aspek biopsikosial, ekonomi, dan spiritual (Asmoro & Siregar 2022).

Pelayanan keperawatan adalah salah satu faktor utama yang menentukan kualitas dan citra sebuah institusi pelayanan kesehatan. Keperawatan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan mutu pelayanan karena jumlah perawat yang paling banyak dibandingkan profesi lain dan waktu yang paling lama berinteraksi dengan klien. Oleh karena itu, keperawatan menjadi garda terdepan dalam pelayanan kesehatan, sering dijadikan indikator kualitas pelayanan kesehatan, serta berpengaruh besar dalam menentukan tingkat kepuasan klien. Kualitas dan mutu pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit dipengaruhi oleh efektivitas kinerja Sumber Daya Manusia (SDM), salah satunya adalah perawat (Basalamah et al., 2022).

Perawat adalah tenaga kesehatan yang bertanggung jawab dalam memberikan asuhan keperawatan secara mandiri atau bersama tim medis. Mereka berperan penting dalam memastikan kualitas layanan kesehatan, memenuhi kebutuhan pasien secara holistik, dan menjadi indikator mutu pelayanan rumah sakit. Efektivitas kinerja perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan citra fasilitas kesehatan.

### 2.3.2 Peran Perawat

Peran perawat merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan oleh orang lain berdasarkan kedudukannya dalam suatu sistem. Peran ini dipengaruhi oleh faktor sosial, baik dari dalam maupun luar, dan cenderung stabil. Dengan demikian, peran perawat adalah untuk menggambarkan aktivitas perawat dalam praktik, yang setelah menyelesaikan pendidikan formal, diakui dan diberi wewenang oleh pemerintah untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab keperawatan secara profesional sesuai dengan kode etik profesinya.

Peran yang dimiliki oleh perawat antara lain sebagai pelaksana, pendidik, pengelola, dan peneliti. Dalam memberikan asuhan keperawatan, perawat memiliki peran dan fungsi seperti pemberi perawatan, advokat keluarga, pencegah penyakit, pendidik, konselor, kolaborator, pengambil keputusan etis, agen perubahan, pemimpin, manajer, manajer kasus, serta peneliti (Septiani & Ramadhika, 2024). Perawat memiliki peran profesional dalam memberikan asuhan keperawatan, dipengaruhi oleh faktor sosial dan kode etik profesi. Tugasnya mencakup peran sebagai pelaksana, pendidik, pengelola, peneliti, serta advokat pasien, konselor, kolaborator, dan pemimpin dalam sistem kesehatan.

### 2.3.3 Fungsi Perawat

Menurut undang-undang keperawatan, fungsi perawat secara umum terbagi menjadi tiga. Fungsi independen meliputi tindakan mandiri yang didasarkan pada ilmu keperawatan. Fungsi dependen mencakup tindakan perawatan yang memerlukan wewenang dokter, seperti pemberian suntikan. Sementara itu, fungsi interdependen adalah peran perawat dalam bekerja sama dengan tim kesehatan

lainnya. Dalam melaksanakan berbagai fungsi tersebut, perawat seringkali menghadapi berbagai hambatan yang pada akhirnya dapat mengurangi efektivitas peran mereka (Purwadi et al., 2022).

Perawat memiliki fungsi yang penting dalam pelayanan kesehatan. Melaksanakan fungsinya dalam pekerjaan adalah bentuk tanggung jawab perawat terhadap institusi rumah sakit. Tanggung jawab yang besar menuntut perawat untuk mencurahkan seluruh energi mereka dalam menjalankan fungsinya di tempat kerja. Kondisi ini secara langsung dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka (Murti et al., 2024). Fungsi perawat terbagi menjadi tiga, yaitu independen (tindakan mandiri berbasis ilmu keperawatan), dependen (tindakan atas wewenang dokter), dan interdependen (kerja sama dengan tim kesehatan). Perawat memiliki tanggung jawab besar dalam pelayanan kesehatan, yang dapat memengaruhi efektivitas kerja dan produktivitas mereka.

## **2.4 Rumah Sakit**

### **2.4.1 Definisi Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah fasilitas yang bertujuan memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menyajikan pelayanan yang memuaskan agar pasien merasa nyaman dan memilih rumah sakit sebagai tempat untuk mendapatkan perawatan (Anfal, 2020). Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI No.983/Menkes/SK/XI/1992, rumah sakit umum didefinisikan sebagai fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan dasar, spesialisik, dan subspecialistik. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, melibatkan banyak tenaga ahli dan membutuhkan investasi besar. Kompleksitas tersebut muncul karena rumah

sakit menjalankan berbagai fungsi, termasuk pelayanan, pendidikan, dan penelitian, yang melibatkan beragam disiplin ilmu untuk memastikan pelaksanaan tugas secara profesional, baik dalam aspek medis maupun administrasi kesehatan.

Untuk menjaga dan meningkatkan mutu, rumah sakit memerlukan mekanisme pengukuran yang memastikan peningkatan kualitas di semua tingkatan. Sebagai sebuah organisasi, rumah sakit menyediakan layanan medis profesional yang terorganisir, dengan fasilitas kesehatan permanen untuk memberikan perawatan berkesinambungan, diagnosis, dan pengobatan penyakit pasien. Selain menjadi tempat perawatan dan pengobatan bagi orang sakit, rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat pendidikan klinis bagi mahasiswa kedokteran, keperawatan, dan berbagai tenaga kesehatan lainnya. Selain itu, rumah sakit berperan sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan, dan penelitian (Nisak et al., 2020).

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medis, pendidikan, dan penelitian. Sebagai institusi kompleks, rumah sakit melibatkan berbagai tenaga ahli dan disiplin ilmu untuk memastikan pelayanan profesional. Selain tempat perawatan, rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat pendidikan dan penelitian bagi tenaga kesehatan.

#### **2.4.2 Jenis Pelayanan Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan berbagai jenis layanan, termasuk pelayanan medis, penunjang medis, perawatan, rehabilitasi, pencegahan, serta peningkatan kesehatan. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat untuk pendidikan dan pelatihan di bidang medis dan paramedis, serta

sebagai pusat penelitian dan pengembangan ilmu serta teknologi di sektor kesehatan, guna mencegah risiko dan gangguan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah segala tindakan yang dilakukan secara individu atau dalam organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah, mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Perawat adalah tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan secara terus-menerus selama 24 jam dalam merawat pasien. Oleh karena itu, pelayanan perawat merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit dan memiliki peran besar dalam memberikan kepuasan kepada pasien (Layli 2022). Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan medis, rehabilitasi, pencegahan, serta pendidikan dan penelitian di bidang kesehatan. Perawat berperan penting dalam pelayanan kesehatan, memberikan perawatan 24 jam dan berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

### **2.4.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah institusi kesehatan penting yang berusaha meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat dengan menangani berbagai masalah kesehatan yang dihadapi oleh semua kelompok usia. Para praktisi medis dituntut untuk melakukan pekerjaan mereka dengan penuh tanggung jawab sebagai orang-orang yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat. Mereka harus mengambil tindakan yang tepat, berpegang pada etika profesi, bekerja dengan ketekunan, dan memahami pentingnya pelayanan yang berkualitas. Komitmen ini tidak hanya memastikan bahwa perawatan yang diberikan kepada pasien berjalan dengan baik,

tetapi juga memastikan bahwa rumah sakit tetap beroperasi dan tetap menjadi penyedia layanan kesehatan yang dapat diandalkan secara keseluruhan (Kapur, 2024).

Rumah sakit adalah tempat perawatan dan penyembuhan di mana pasien yang membutuhkan pengawasan medis intensif dirawat. Rumah sakit, terutama Pusat Medis Akademik, sangat penting dalam sistem perawatan kesehatan. Pusat-pusat ini tidak hanya menggabungkan perawatan medis dengan ilmu pengetahuan dan teknologi canggih, tetapi juga berfungsi sebagai tempat pelatihan canggih bagi tenaga kesehatan. Hasil perawatan pasien lebih baik, pengobatan yang lebih efektif, dan inovasi berkelanjutan dalam praktik medis adalah semua tujuan integrasi ini. Rumah sakit menjadi komponen strategis penting dalam menjaga kesehatan masyarakat (Garrick et al., 2019).

Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang berperan dalam perawatan, penyembuhan, serta peningkatan kesehatan masyarakat. Tenaga medis dituntut untuk bekerja dengan profesionalisme, mengikuti etika profesi, dan memberikan layanan berkualitas. Selain itu, rumah sakit, terutama Pusat Medis Akademik, berfungsi sebagai pusat inovasi, penelitian, dan pelatihan tenaga kesehatan guna meningkatkan efektivitas pengobatan serta hasil perawatan pasien.

#### 2.4.4 **Klasifikasi Rumah Sakit**

Menurut Sari & Handayani, (2023) di Indonesia terdapat berbagai jenis rumah sakit, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum memberikan pelayanan kesehatan untuk berbagai bidang dan jenis penyakit, sementara rumah sakit khusus fokus pada satu bidang atau jenis penyakit tertentu, berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau keahlian

lainnya. Pada tahun 2020, Indonesia memiliki 2.423 rumah sakit umum, yang terdiri dari berbagai kelas, yakni kelas A sebanyak 24 rumah sakit, kelas B sebanyak 373 rumah sakit, kelas C sebanyak 1.125 rumah sakit, kelas D sebanyak 824 rumah sakit, kelas D pratama sebanyak 44 rumah sakit, dan 33 rumah sakit yang belum memiliki kelas yang ditetapkan. Rumah sakit kelas C adalah yang paling banyak di Indonesia, dan rumah sakit tipe C memberikan layanan medis terbatas oleh dokter spesialis, termasuk pelayanan penyakit dalam, bedah, kesehatan anak, serta kebidanan dan kandungan.

Klasifikasi rumah sakit diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit. Berdasarkan data dari RS Online per 15 Oktober 2020, rumah sakit umum tipe C yang turun kelas menjadi tipe D berjumlah 266 rumah sakit, yang merupakan jumlah terbesar dibandingkan tipe kelas rumah sakit umum lainnya. Banyak rumah sakit tipe C di Indonesia mengalami kesulitan dalam menerapkan regulasi yang telah ditetapkan dalam klasifikasi rumah sakit sesuai dengan PMK Nomor 3 Tahun 2020. Kebijakan ini mencakup berbagai aspek penentuan kelas rumah sakit, seperti jumlah tempat tidur, pelayanan, sumber daya manusia, bangunan, sarana dan prasarana, serta peralatan (Sari & Handayani, 2023).

Di Indonesia, terdapat dua jenis rumah sakit, yaitu rumah sakit umum yang menangani berbagai jenis penyakit dan rumah sakit khusus yang fokus pada bidang tertentu. Pada tahun 2020, Indonesia memiliki 2.423 rumah sakit umum dengan klasifikasi berdasarkan kelas (A, B, C, D, dan D pratama). Rumah sakit tipe C adalah yang terbanyak, tetapi banyak yang mengalami kesulitan memenuhi regulasi sesuai

PMK Nomor 3 Tahun 2020, menyebabkan beberapa turun kelas menjadi tipe D. Klasifikasi ini bergantung pada fasilitas, SDM, dan layanan yang tersedia.

## 2.5 Hubungan Beban Kerja Dengan Tingkat Stres

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Febrianti et al., (2024) menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara beban kerja dan tingkat stres pada perawat. Hasil analisis mengindikasikan bahwa semakin tinggi beban kerja yang ditanggung perawat, semakin tinggi pula tingkat stres yang mereka alami (Febrianti et al., 2024). Beban kerja yang tidak terkelola dengan baik berpotensi meningkatkan tingkat stres, yang pada akhirnya dapat mengganggu kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang optimal serta berkontribusi terhadap menurunnya kepuasan kerja secara keseluruhan (Lubis et al., 2024).

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh adriani et al., (2022) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan tingkat stres kerja pada perawat. Sebagian besar responden yaitu 67,6% melaporkan mengalami beban kerja yang berat, yang secara dominan berkorelasi dengan tingkat stres kerja yaitu 61,8%. Penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan beban kerja berkontribusi terhadap peningkatan tingkat stres (Adriani et al., 2022). Beban kerja yang berlebihan berpengaruh meningkatkan stress pada perawat. Hubungan tersebut sangat berdampak negatif terhadap kualitas tidur perawat, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kondisi fisik dan psikologis secara keseluruhan. Maka penting bagi perawat mengelola beban kerja yang efektif guna mendukung kesejahteraan dan kinerja yang optimal (Amalia Firdaus Prasetyo et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Akköz Çevik et al., (2025) menemukan adanya hubungan positif antara beban kerja dan tingkat stres pada perawat. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang dialami, maka semakin tinggi pula tingkat stres yang dirasakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingginya tuntutan kerja yang berdampak nyata terhadap kesehatan mental perawat (Akköz Çevik et al., 2025). Beban kerja tinggi dapat mempengaruhi tingkat stres kerja pada perawat. Saat tuntutan pekerjaan semakin besar sementara sumber daya yang tersedia terbatas, tekanan tersebut dapat memicu munculnya kelelahan kerja atau kelelahan yang berlebihan. Hal ini menegaskan pentingnya perhatian terhadap beban kerja sebagai faktor yang berpengaruh langsung terhadap stres yang dialami perawat.

