

STRES KERJA PADA DOKTER UMUM IGD**Imelda Saragih¹, Donal Nababan², Lia Rosa Veronika Sinaga³, Kesaktian Manurung⁴,
Laura Mariati Siregar⁵**Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Direktorat Pascasarjana Universitas Sari Mutiara
Indonesia Medan^{1,2,3,4}

*Corresponding author : nababandonal78@gmail.com

ABSTRAK

Stres di tempat kerja merupakan sebuah masalah yang sangat sering dirasakan oleh karyawan, dimana para karyawan menemui kondisi-kondisi kelebihan kerja, ketidaknyamanan kerja, tingkat kepuasan kerja yang rendah. Stres ditempat kerja juga dapat mengakibatkan pengaruh yang merusak kesehatan, dan kesejahteraan karyawan, seperti halnya dapat berpengaruh negatif terhadap produktivitas dan keuntungan ditempat kerja. Tujuan penelitian ini adalah menggali lebih dalam tentang semua hal yang terkait dengan terjadinya stres pada Dokter Umum IGD di RS dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri yang bersifat subyektif, maka data yang diperoleh diperiksa keabsahannya dengan teknik triangulasi, yaitu, triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Informan adalah dokter umum yang bekerja di Ruang Instalasi Gawat Darurat, perawat IGD dan pihak manajemen rumah sakit. Analisis data dilakukan dengan metode Miles dan Hubberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa memang benar telah terjadi stres pada dokter umum IGD di RS dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir. Penyebabnya adalah beban kerja dan waktu kerja, keterbatasan fasilitas di ruangan terutama obat, pekerjaan emergency, pengembangan karir belum maksimal dan dibebani urusan keluarga, kejenuhan kerja terkait masa kerja di atas 10 tahun sehingga menyebabkan kelelahan yang berlebihan. Stres yang terjadi menunjukkan gejala yang ringan. Stres yang terjadi pada Dokter Umum IGD berdampak pada menurunnya prestasi kerja, Kinerja dan kepuasan kerja. Untuk mengurangi stress yang timbul, dokter melakukan meditasi, menonton tv, tidur, bercerita kepada teman atau keluarga, berlibur, merawat tanaman dan hewan peliharaan. Adapun upaya yang dilakukan manajemen rumah sakit untuk mengurangi stress pada Dokter Umum IGD adalah dengan penambahan tenaga dokter sebanyak 3 orang dan melakukan pertukaran jadwal dengan dokter lain bilamana mereka membutuhkan istirahat..

Kata Kunci : Stres, Dokter Umum IGD, Beban Kerja.**ABSTRACT**

Stress at work is a problem that is very often felt by employees, where employees encounter conditions of excess work, work discomfort, low levels of job satisfaction. Stress in the workplace can also have a detrimental effect on the health and well-being of employees, just as it can negatively affect productivity and profits in the workplace. The purpose of this study is to dig deeper into all matters related to the occurrence of stress in the Emergency Room General Practitioner at dr. Hadrianus Sinaga, Samosir Regency. This research is a qualitative research. The research instrument is the researcher himself who is subjective, so the validity of the data obtained is checked by means of triangulation techniques, namely, source triangulation, technical triangulation and time triangulation. Informants are general practitioners who work in the Emergency Room, colleagues and hospital management. Data analysis was performed using the Miles and Hubberman method. The results of the study showed that it was true that there had been stress in the emergency room general practitioner at dr. Hadrianus Sinaga, Samosir Regency. The causes are workload and working time, limited facilities in the room, especially medicine, emergency work, career development that is not maximized and burdened with family matters, work burnout related to working years of more than 10 years, causing excessive fatigue. Stress that occurs shows mild symptoms. Stress that occurs in emergency room general practitioners has an impact on decreased work performance, job satisfaction. To reduce the stress that arises, doctors meditate, watch tv, sleep, tell friends or family, take vacations, take care of plants and pets. Efforts made by hospital management to reduce stress on Emergency general practitioners are by providing training,

fulfilling Emergency facilities and infrastructure and increasing additional income for Emergency doctors.

Keywords : *Stress, Emergency Doctors, Workload.*

PENDAHULUAN

Stres di tempat kerja merupakan sebuah masalah yang sangat sering dirasakan oleh karyawan, dimana para karyawan menemui kondisi-kondisi kelebihan kerja, ketidaknyamanan kerja, tingkat kepuasan kerja yang rendah. Stres ditempat kerja juga dapat mengakibatkan pengaruh yang merusak kesehatan, dan kesejahteraan karyawan, seperti halnya dapat berpengaruh negatif terhadap produktivitas dan keuntungan ditempat kerja. Para karyawan pertama perlu belajar mengakui tanda-tanda yang menunjukkan perasaan tertekan, dan para atasan perlu menyadari bahwa stres kerja yang bisa mempengaruhi kesehatan karyawan, yang pada akhirnya berpengaruh juga pada keuntungan perusahaan (Hamali, 2018).

Beban dan tanggung jawab kerja yang dirasakan makin berat, dengan berbagai sebab baik internal maupun eksternal telah menyebabkan stress. Kondisi ini pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas terutama pada diri orang yang bersangkutan dan dapat juga berdampak pada lingkungan kerja. Dalam kaitan ini, suasana kerja yang kurang kondusif jika tidak dapat dikelola dengan baik akan merugikan institusi yang mempekerjakan orang tersebut. Untuk itu, melihat perkembangan dan tuntutan perkembangan dan tuntutan kedepan, diharapkan setiap institusi dapat memfasilitasi karyawannya agar tidak mengalami stress atau paling tidak masing-masing dapat mengontrol dan mengelola stress yang dialaminya sehingga produktivitas tetap terjaga dan bahkan dapat lebih ditingkatkan (Robbins, Stephen P., 2001). Stres kerja dapat memicu tumbuhnya masalah bagi kesehatan fisik dan mental. Stres kerja dapat terjadi karena dalam pekerjaan karyawan mendapatkan tuntutan pekerjaan yang tinggi namun kendali terhadap pekerjaan tersebut sangat rendah. Karasek menyatakan bahwa stres kerja akan memberikan efek interaktif antara tuntutan pekerjaan dan kontrol pada tingkat stres (Robert A. Karasek, 1979).

Kabupaten Samosir adalah kabupaten kepulauan yang terdiri dari 9 kecamatan dan 134 desa/kelurahan. RSUD dr. Hadrianus Sinaga merupakan satu-satunya rumah sakit yang ada di Kabupaten Samosir. Hal ini tentu saja mempengaruhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit khususnya pelayanan Instalasi gawat darurat sebagai pintu masuk pertama. Fenomena yang ditemukan di RSUD dr. Hadrianus Sinaga yang berhubungan dengan kejadian stres kerja dokter berdasarkan beberapa keluhan dokter dari hasil survei penulis yaitu disiplin dokter yang kurang, atasan yang jarang melaksanakan monitoring oleh karena banyak kesibukan, jumlah pasien yang banyak, iklim kerja dengan sesama dokter yang kurang mendukung serta pemeriksaan penunjang diagnostik, dan termasuk ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Berdasarkan data kepegawaian RSUD dr. Hadrianus Sinaga bahwa ada sebanyak 9 dokter fungsional di IGD yang terdiri dari 6 tenaga pegawai negeri sipil dan 3 tenaga kontrak. Sistem jaga dibagi menjadi 2 shift, shift satu dimulai dari pukul 08.00 wib sampai dengan pukul 20.00 wib sedangkan shift dua dimulai pukul 20.00 wib sampai dengan pukul 08.00 wib. Jumlah pasien IGD banyak yaitu kisaran perbulan sebanyak 400 orang dan Jumlah pasien Tahun 2023 sebanyak 4.920 pasien dan jam kerja yang panjang mengakibatkan Dokter Umum IGD kelelahan. Sesuai informasi yang diperoleh dari bidang pelayanan terjadi perubahan sikap pada dokter umum IGD seperti mudah tersinggung, berbicaraketus terhadap pasien ataupun rekan kerja dan ketika management menugaskan untuk mengikuti pertemuan atau pelatihan mereka menolak ikut serta. Penelitian

ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja pada Dokter Umum IGD di RSUD dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir Tahun 2023.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Hadrianus Sinaga, Kabupaten Samosir. Waktu penelitian pada bulan Januari sampai dengan Februari 2023. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan guna memenuhi kelengkapan data yang peneliti butuhkan. Informan dipilih berdasarkan kriteria yang dibutuhkan. Yang menjadi informan pada penelitian ini adalah 3 orang dokter umum IGD yang memiliki masa kerja 3 Tahun atau lebih, 3 orang Rekan Kerja (Kepala Instalasi IGD, 2 orang Perawat Pelaksana IGD), 3 Orang Management RSUD dr. Hadrianus Sinaga yang terdiri dari Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan, Kepala Seksi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik, Kasubbag Kepegawaian RSUD dr. Hadrianus Sinaga. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara dan observasi sebagai metode pengumpulan data.

HASIL

Karakteristik Informan

Informan dalam penelitian ini adalah dokter umum di IGD RSUD dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir yang bertugas menerima pasien. Jumlah Informan dalam penelitian ini adalah 9 orang. Semua data karakteristik Informan dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Informan

Inisial	Jenis Kelamin	Usia (Thn)	Status Pernikahan	Pendidikan/ Status Kepeg.	Masa Kerja (thn)	Jabatan
D1	P	40	Menikah	Dokter/ASN	10	Dokter umum
D2	P	32	Menikah	Dokter/ ASN	6	Dokter umum
D3	P	36	Menikah	Dokter/ASN	6	Dokter umum
KI	P	44	Menikah	S. Kep/ ASN	10	Kepala Instalasi IGD
PP	P	30	Menikah	S. Kep, Ners/ ASN	7	Perawat Pelaksana IGD
PP	L	29	Belum menikah	D III Kep/ ASN	3	Perawat Pelaksana IGD
KPK	P	55	Menikah	D III Kep/ ASN	20	Kasi Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan
KPM	P	50	Menikah	D III Kebid/ ASN	16	Kasi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik
KK	P	38	Menikah	S-2, Mars/ ASN	12	Kasubbag Kepegawaian

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar informan adalah Perempuan dengan internal usia termuda 29 tahun memiliki jabatan sebagai perawat dan usia tertua 55 tahun sebagai Kepala Seksi (Kasi) Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan. Jadi rentang usia Informan adalah 29 sampai dengan 55 tahun. Mayoritas informan berlatar belakang pendidikan Strata 1 (S1). Informan merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang telah bekerja minimal 3 tahun di rumah sakit. Pada umumnya informan sudah menikah dengan seseorang sebagai pendamping hidup dalam menghadapi bahtera kehidupan, dimana

3 orang informan berprofesi sebagai dokter umum yang bekerja di IGD RSUD dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir.

Hasil Wawancara

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada informan yang telah disusun sebelumnya oleh peneliti untuk mempermudah dalam memperoleh informasi tentang stres kerja dokter umum di IGD RSUD dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis sesuai kondisinya di rumah sakit. Pengumpulan data ini dilakukan mulai tanggal 15 Januari sampai dengan 25 Februari 2023. Saat pengumpulan data, peneliti mendapatkan hambatan dalam mewawancarai informan terutama informan yang bekerja sebagai dokter jaga di IGD. Adapun beberapa hambatan antara lain: saat wawancara berlangsung terhenti karena adanya pasien yang masuk untuk segera dilakukan pemeriksaan kesehatan karena kondisinya memerlukan penanganan segera dari tim kesehatan IGD sehingga wawancara dilanjutkan di kemudian harinya. Keterbatasan lainnya, peneliti juga bekerja di rumah sakit ini, yang tentunya memiliki waktu yang terbatas untuk bertemu dan melakukan wawancara dan pengamatan di IGD RSUD dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir. Namun demikian, seluruh informan yang berjumlah 9 orang dapat diwawancarai sampai peneliti dapat memperoleh informasi yang diinginkan tentang stres kerja. Walaupun proses wawancara memerlukan waktu yang cukup lama tetapi akhirnya dapat diselesaikan sesuai jadwal penelitian.

Topik wawancara yang disajikan terdiri dari faktor-faktor mempengaruhi stres kerja pada dokter umum, dampak stres terhadap kinerja dokter umum, upaya-upaya dokter umum mengurangi stress dan upaya-upaya manajemen rumah sakit mengurangi stress kepada dokter umum. Berikut hasil wawancara disajikan di bawah ini.

Tabel 2. Matriks Hasil Wawancara Faktor-faktor Mempengaruhi Stres Kerja pada Dokter Umum

No.	Topik/Indikator	Jawaban		
		D1	D2	D3
Tugas di tempat kerja	Mengisi dan menandatangani laporan pasien yang akan diperiksa, mengisi formulir kejadian khusus jika ada, surat visum; menyelenggarakan pelayanan kesehatan; memeriksa pasien ruangan bila ada konsultasi dari bagian ruangan; mengawasi dan mengarahkan perawat; melapor pada atasan bila ada kejadian penting atau khusus, ditambah dengan melaksanakan kewajiban sebagai dokter.	Mengisi beberapa dokumen seperti laporan pasien. Menganalisis kondisi pasien, memeriksa, serta mengambil keputusan dengan sigap dan tepat. Berupaya memberikan usaha maksimal dan terbaik karena kondisi pasien dalam keadaan kritis dan jumlah pasien ditangani juga cukup banyak	Mengisi laporan jaga dan pasien yang diperiksa, memeriksa pasien, memastikan kondisi pasien cukup baik. Bertindak cepat dan lugas karena kondisi pasien cenderung emergency. Memberikan perintah kepada perawat dan melaporkan kejadian penting dan khusus	
Tugas lain di RS	Sebagai petugas koder dan pengaju klaim BPJS, Sekretaris Komite Medis, Pendamping dokter Intership	Merangkap sebagai Dokter Umum di Poliklinik Umum, dokter ruangan	Merangkap sebagai dokter umum di Poliklinik Umum, dokter ruangan	
Beban pekerjaan	Iya, jika pasien banyak yang ditangani	Iya, Shift malam memang melelahkan bila banyak pasien ditangani	Sejak Covid-19 melanda memang pasien banyak berobat dan meresahkan dan terlalu capek	

Tugas yang paling membebani	Bila menerima pasien krisis dan jumlah pasien membludak sehingga perlu beberapa dokter yang menangani segera	Pasien yang kondisi parah takut kesalahan memberikan pertolongan pertama, karena dapat dituntut bila ada kesalahan	Pasien tidak sadar diri atau tidak dapat berkomunikasi dapat menimbulkan was-was dalam menangani karena berhubungan dengan nyawa manusia
Pekerjaan sesuai kemampuan	Iya, sesuai kemampuan sebagai dokter	Iya, berdasarkan keterampilan yang dimiliki	Iya, masih perlu didukung berbagai pelatihan
Waktu melebihi jam kerja	Iya, diluar jadwal jaga di IGD sering menggantikan dokter spesialis visite ke rawat inap	Iya, sekitar 12 jam per hari, terasa melelahkan	Iya, melebihi jam kerja standar yaitu 8 jam per hari
Intimidasi	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
Tekanan dari atasan, rekan kerja, teman, pasien/keluarga pasien, pihak luar/wartawan	Ada, biasanya dari keluarga pasien. Keluarga marah-marrah mengatakan bahwa pelayanan di IGD sangat lambat.	Ada, pasien sering menyampaikan komplain tentang pelayanan IGD di sosial media dan terkadang menjadi <i>trending topic</i> di publik.	Ada, kadang keluarga pasien mengancam akan melaporkan ke pimpinan/pejabat bahwa mereka tidak dilayani dengan baik di IGD
Beban keluarga	Iya, urusan keluarga apalagi mengalami gangguan kesehatan	Iya, bertambahnya biaya keluarga setiap tahun tentunya dibarengi membuka layanan kesehatan di rumah	Iya, berusaha untuk memenuhi kebutuhan keluarga agar lebih baik di masa mendatang
Pembagian waktu pekerjaan urusan lain	Harus mengurus orangtua danyang sakit	Suami memiliki kesibukan tersendiri dalam pekerjaannya menyebabkan tanggung jawab anak menjadi pikiran juga. Tambah urusan keluarga dan anak terutama sakit Suami tinggal di kota lain (LDR)	Urusan keluarga dapat menjadi beban dan pasien mendesak atau perlu penanganan lainnya sesuai jadwal terapi. Khawatir sekali jika anak sedang sakit
Ketidaktentuan waktu kerja	Tidak terlalu masalah, tetapi jika pasien banyak membuat lelah fisik dan mental	Ketidakteraturan menyebabkan pulang terlambat, saat pergantian shift pasien masih dalam proses penanganan	Memang kurang menyenangkan, terutama giliran shift malam biasanya kurang tidur
Dukungan fasilitas/sarana prasarana	Terkadang bahan habis pakai habis, obat kosong, Tempat tidur terbatas	Minimnya peralatan di IGD membuat pekerjaan kurang maksimal seperti Hecting set, sarung tangan, APD yang tidak sesuai	Kurang dukungan alkes untuk bantuan hidup dasar seperti CPAP pada pasien bayi
Penghargaan kerja	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
Kesempatan Pengembangan Karir	Manajemen RS kurang diperhatikan	Persaingan ketat di rumah sakit	Persaingan ketat di rumah sakit

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja pada dokter umum IGD antara lain beban kerja, waktu kerja saat pasien banyak, jenis pekerjaan yang memerlukan kecepatan dan ketetapan saat emergency, keluarga, fasilitas dan pengembangan karir seperti promosi jabatan atau penghargaan. Aspek ini cenderung

membuat dokter umum IGD mengalami stres saat bekerja diruang IGD.

Tabel 3. Matriks Hasil Wawancara Dampak Stres terhadap Kinerja Dokter Umum

Topik/ Indikator	Jawaban					
	KI	PP	PP	KPK	KPM	KK
Hubungan dengan D1,D2,D3	Teman dan rekan kerja di IGD	Teman dan rekan kerja	Teman dan rekan kerja	Teman, kurang dekat karena bagian kerja berbeda	Teman kerja	Teman kerja
Pekerjaan sehari-hari	Perawat	Perawat	Perawat	Manegemen RS	Manegemen RS	Manegemen RS
Kesulitan yang dialami D1,D2,D3	D1 pernah mengeluh capek dan letih	sering mengeluhk an pekerjaan	pernah marah dan cuek saat bekerj	pernah mengeluh capek dan letih	pernah mengeluh capek dan letih	tidak pernah bercerita tentang keluhannya karena jarang ketemu,
	D2 pernah mengeluh capek dan letih	pernah menceritakan keluhan selama ini	sering mengeluhka n pekerjaan	pernah mengeluh capek dan letih	pernah mengeluh capek dan letih	pernah mengeluh capek dan letih,
	D3 pernah menceritakan keluhan selama ini	sering mengeluhk an pekerjaan	sering mengeluhka n pekerjaan	pernah menceritaka n keluhan selama ini	pernah menceritakan keluhan selama ini	pernah mengeluh capek dan letih,
Keluhan pekerjaan D1,D2,D3	D1 Beban kerja dan keluarga	Beban kerja dan keluarga	Terkesan diam saja dan berbicara seperlunya	Saat bertemu sikap orang terkesan banyak diamnya	Karakternya kurang suka bercanda dan saat ketemu hanya memberikan pekerjaan RS	Orang ya biasa saja dan jarang bertemu
	D2 Beban kerja	Beban kerja	Beban kerja	Beban kerja	Beban kerja	Beban kerja
	D3 Beban kerja	Beban kerja	Beban kerja	Beban kerja	Beban kerja	Beban kerja
Kehadiran D1,D2,D3	D1 Pernah terlambat datang	Pernah terlambat datang tetapi masih dapat dimaklumi	Pernah terlambat datang	Pernah terlambat datang	Pernah terlambat datang	Pernah absen tanpa ada pemberi tahanan
	D2 Pernah terlambat datang	Pernah terlambat datang	Pernah terlambat datang	Pernah absen tanpa ada pemberi tahanan	Pernah absen tanpa ada pemberi tahanan	Tidak pernah memonitorin g kehadiran secara langsung

	D3	Sering terlambat	Sering terlambat	Sering terlambat	Pernah absen tanpa ada pemberitahuan	Pernah absen tanpa ada pemberitahuan	Tidak pernah memonitoring kehadiran secara langsung
Apakah D1,D2,D3 pernah terlihat murung kepada pasien atau rekan kerja	D1	Pernah terlihat murung disebabkan pasien banyak	Jika beban kerja besar, bawaan murung itu hal biasa	Pernah murung kepada pasien dan tidak banyak bicara	Sering terlihat murung	Sering terlihat murung	Tidak pernah menceritakan keluhannya
	D2	Jika beban kerja besar, bawaan murung itu hal biasa	Pernah terlihat murung ke rekan kerja	Kadang-kadang terlihat murung	Sering terlihat murung	Sering terlihat murung	Pernah terlihat murung
	D3	Pernah murung kepada pasien dan tidak banyak bicara	Kadang-kadang terlihat murung	Pernah murung ke rekan kerja	Sering terlihat murung	Sering terlihat murung	Jarang memperhatikan
Apakah D1,D2,D3 pernah marah kepada pasien atau rekan kerja	D1	pernah marah karena fasilitas kurang lengkap di rumah sakit	mungkin urusan keluarga, dokter jaga bawaan marah-marah dan malas berbicara	pernah marah kepada pasien ke kelelahan banyak pasien	pernah melihat marah ke rekan kerja	pernah melihat marah ke rekan kerja	tidak tahu, jarang bertemu
	D2	pernah saya dengar, dokter ketus saat berbicara dengan pasien dan rekan kerjanya	Pernah mendengar orangnya memang agak tempramen	Pernah melihat berbicara ketus dengan pihak manajemen	Pernah melihat marah ke rekan kerja	Tidak tahu, jika bertemu orang tdk lebih dahulu menegur	Tidak tahu, jarang berkomunikasi
	D3	tidak sering, tetapi kepada perawat pernah marah karena terlambat datang	Persisnya tidak tahu, pernah dengar mau pindah ke bagian Struktural saja karena Fungsional	Jarang, kepada pasien bersikap banyak dan tidak banyak berbicara	Secara langsung tidak pernah terlihat, dokter jaga saya pernah dengar marah dengan	Pernah melihat berbicara ketus ke pasien	Tidak tahu, jarang bertemu. Salah satu penyebab dokter stres atau cemas penyakit Covid-19

l cukup beban kerjanya	pasien dan rekan kerja ya
------------------------------	------------------------------------

Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan bahwa gejala stres yang dialami dokter umum IGD termasuk dalam tahap gejala ringan atau sedang. Gejala yang dialami dokter umum IGD antara lain, marah, lebih banyak diam atau malas berbicara, berbicara ketus dan murung. Gejala stres ini jika berkepanjangan dapat menyebabkan gejala yang berat seperti frustrasi, berhenti bekerja dan lainnya. Stres yang dialami dokter IGD ini telah mempengaruhi performa kerja dan juga kualitas asuhan pelayanan terhadap pasien. Akan tetapi tidak berdampak secara signifikan terhadap kunjungan pasien setiap tahunnya. Hal ini disebabkan RSUD dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir merupakan satu-satu rumah sakit dengan fasilitas kesehatan Kelas C di Kabupaten Samosir sehingga masyarakat masih menginginkan mereka berkunjung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan pengobatan gangguan kesehatan.

Tabel 4. Matriks Upaya-upaya Dokter Umum Untuk Mengurangi Stress

Topik/Indikator	Jawaban		
	D1	D2	D3
Tindakan ketika mengalami stress	Koping sangat baik seperti bercerita keluhan kepada orang lain	Berbagai cerita terutama keluarga	Menyampaikan keluhan kesah kepada pasangan
Tindakan mengatasi masalah di tempat kerja	Berdiam diri sejenak atau menenangkan pikiran	Relaksasi, pernafasan perut supaya lebih tenang	Menggerakkan tubuh supaya lebih otot tidak tegang
Cara biasa mengatasi masalah di tempat kerja	Relaksasi diwaktu senggang	Meditasi	Relaksasi saja
Menyikapi masalah di tempat kerja	Biasa saja dan berusaha lebih fokus dalam bekerja	Lagi stres, lebih baik banyak diam	Biasa saja, paling mengurangi berkomunikasi dengan orang lain
Bantuan seseorang	Biasa bercerita kepada suami, orangtua dan teman dekat. Berkunjung ke tempat teman atau saudara, berlibur dan mencari tempat hiburan	Mencari solusi dengan suami dan teman dekat, di rumah santai sambil menonton tv, membersihkan tempat tinggal, pekarangan	Membicarakan dengan suami dan teman dekat, membersihkan rumah. Jika ada waktu liburan keluarga
Bantuan manajemen atasi masalah	Tidak ada pelatihan	Tidak ada pelatihan	Tidak ada
Tindakan manajemen pada dokter tidak hadir	Memberikan teguran dan pemanggilan ke kantor	Menyampaikan teguran	Mencari informasi valid dan menanyakan tentang alasan absen

Berdasarkan tabel 4 dapat dijelaskan bahwa berbagai upaya dokter umum untuk mengurangi stres di tempat kerja antara lain koping dan relaksasi atau melakukan pernafasan perut. Aktivitas koping dengan suami, orangtua dan teman dekat dapat menjadi tempat untuk mencurahkan segala kesulitan dan kesusahan bekerja di IGD. Dokter umum IGD juga melakukan upaya menghilangkan kejenuhan yang dapat menyebabkan stres seperti membersihkan rumah atau pekarangan, menonton tv, berlibur bersama keluarga dan lainnya.

Tabel 5. Matriks Upaya-upaya Manajemen Rumah Sakit Mengurangi Stress kepada Dokter Umum

Topik/Indikator	Jawaban		
	D1	D2	D3
Upaya manajemen menangani stresskerja	Diberikan kesempatan untuk mengganti jam kerja jaga	Biasanya berganti jadwal dengan teman lainnya	Saya sering mengganti jika teman tidak hadir karena urusan keluarga
Peranan manajemen untuk menyediakan pelatihan tentang manajemen stress atau pelatihan lainnya	Tidak pernah dilakukan pelatihan tentang manajemen stress, pernah mengikuti pelatihan ACLS karna akreditasi	Tidak pernah dilakukan pelatihan tentang manajemen stress	Tidak pernah dilakukan pelatihan tentang manajemen stress
Pelaksanaan evaluasi kinerjadokter	Penilaian kinerja rutin dilakukan setiap bulan	Kinerja dinilai setiap bulan	Kinerja dinilai setiap bulan

Topik/Indikator	KI	PP	PP	KPK	KPM	K K
Upaya manajemen menangani stress kerja	Mereka istirahat dan meminta rekan kerja lainnya untuk berjaga, manegemen melengkapi sebagian kebutuhan sarana prasarana di IGD	Biasanya tukaran jadwal dengan rekan kerja	Biasanya tukaran jadwal dengan rekan kerja	Biasa tukar jadwal Pihak manajemen telah melengkapi beberapa kebutuhan sarpras IGD seperti Trolly Emergency, Eye washer Pengadaan CPAP sudah ada di dokumen pelaksanaan anggaran rumahsakit tahun 2023	Pekerjaan tetap dilaksanakan dengan cara bertukar jadwal dengan teman lainnya. Manajemen telah membuat usulan penambahan tenaga dokter honorer dan juga penambahan insentif dokter IGD. Security dilibatkan dalam melakukan tindakan triage di IGD	Jika memang terlalu capek dapat beristirahat dan digantikan dengan dokter lainnya. Disini ada dokter intership
Pelaksanaan evaluasi kinerja dokter	Setiap bulan diselenggara kan	Setiap bulan diselenggara kan	Setiap bulan diselenggara kan	Setiap bulan dinilai kinerja pegawai	Diselenggarakan tiap bulan	Setiap bulan diselenggarakan

Berdasarkan tabel 5. dapat dijelaskan bahwa upaya manajemen menangani stress kerja pada dokter umum IGD dengan mengganti dokter yang dijadwalkan jaga dapat diganti dengan dokter lainnya. Biasanya dokter yang bersedia mengganti dokter bersangkutan adalah

dokter intership. Sementara manajemen rumah sakit berupaya mengurangi beban kerja dokter umum dengan menambah tenaga dokter honorer dan kebijakan untuk menerima dokter intership. Sampai saat ini, jumlah dokter umum di IGD mencapai 9 orang. Jika dilihat dari kebutuhan dokter umum pada rumah sakit tipe C sudah memadai. Namun demikian bila dibandingkan dengan jumlah pasien masih perlu penambahan dokter umum lainnya di IGD.

PEMBAHASAN

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja pada Dokter Umum IGD

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap informan mengenai faktor mempengaruhi stres kerja pada dokter umum, peneliti mendapatkan jawaban yang hampir sama, namun ada sedikit perbedaan antara jawaban informan. Dari hasil wawancara, satu informan mengatakan sudah berusia di atas 40 tahunan dan sudah bekerja lebih dari 10 tahun. Informan 2 berusia di atas 33 tahun dengan lama bekerja 6 tahun, informan 3 berusia 36 tahun dengan lama bekerja 6 tahun. Usia dan waktu bekerja yang lama dengan kondisi kerja yang monoton dapat memicu terjadinya stres pada dokter jaga.

Penelitian di India menunjukkan 42% dokter mengalami tingkat stres sedang tinggi, diikuti tingkat stres sedang rendah 28% dan 14% dokter termasuk dalam kategori tingkat stres yang sangat tinggi. Hanya 16% dokter yang termasuk dalam kelompok stres rendah. Tingginya skor dokter yang mengalami tingkat stres sedang tinggi disebabkan oleh beban pekerjaan mereka yang menyebabkan kelelahan sehingga sebagai pemicu faktor stres. Dimana mereka harus merawat pasien, memeriksa pasien di bangsal masing masing, menghadiri kuliah akademik, dan bekerja di malam hari sebagai jam jaga setidaknya dua kali seminggu. Kemudian mereka juga harus memenuhi tuntutan keluarga mereka juga (Baba, 2012). Stres kerja yang dialami para dokter dapat memunculkan berbagai konsekuensi. Makames, et al (2012) pada penelitiannya menemukan jika stres yang dialami pada dokter di rumah sakit dapat menyebabkan munculnya perubahan-perubahan pada sistem kognitif, somatik dan perilaku. Perubahan yang terjadi meliputi adanya perasaan marah, depresi, rasa gelisah, gangguan tidur dan bahkan dapat menimbulkan ketergantungan pada obat-obatan atau minuman keras.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi stres kerja dokter umum di IGD.

Beban kerja dan waktu kerja

Faktor pertama yang berhubungan dengan stres kerja dokter umum IGD adalah beban kerja. Beban kerja merupakan tugas-tugas yang diberikan pada dokter umum IGD untuk diselesaikan dengan menggunakan keterampilan dan potensi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Beratnya beban kerja dokter umum dari hasil penelitian ini dimungkinkan mengalami stres kerja. Sesuai ungkapan Ketiga dokter umum mengatakan bahwa mereka mengalami stres kerja. Hal ini disebabkan dokter umum yang berjumlah 9 orang belum seimbang dengan jumlah kunjungan pasien IGD. Walaupun jumlah dokter umum di RS tipe C sesuai standar Kementerian Kesehatan tetapi bila dilihat dari jumlah pasien yang berobat di IGD, di mana belum dapat dikatakan cukup berat beban kerja. Hasil penelitian yang dilakukan *Health and Safety Executive* (2015) menunjukkan bahwa pekerjaan dokter memiliki tingkat stres tinggi. Tingkat stres yang lebih tinggi akan ditemukan pada dokter yang bekerja di rumah sakit dibandingkan dengan dokter yang bekerja di bentuk penyedia layanan kesehatan lainnya seperti klinik atau praktek pribadi (Pinto & Lim, 2009). Hal ini dapat disebabkan oleh kondisi kerja di rumah sakit yang semakin menuntut dan penuh tekanan.

Sementara setiap hari dokter umum IGD mendapat jadwal 2 shift dengan masing-masing mendapat giliran 12 jam per harinya. Shift satu dimulai dari pukul 08.00 Wib sampai dengan pukul 20.00 Wib sedangkan shift dua dimulai pukul 20.00 Wib sampai dengan pukul 08.00 Wib. Berdasarkan hasil pengamatan jumlah pasien IGD kisaran perbulan 400 pasien dan jumlah pasien Tahun 2023 sebanyak 4.920 pasien. Shift kerja merupakan tressor pekerjaan yang sering ditemui, di mana shift kerja mempengaruhi ritme neurofisiologik, seperti: suhu tubuh, laju metabolisme, kadar gula darah, dan motifasi kerja yang dapat menyebabkan timbulnya penyakit yang berkaitan dengan stress (Cooper, 1987 dalam Sari, 2013). Shift kerja dapat dijadikan sebagai stressor, hingga pada akhirnya dalam jangka waktu yang lebih lama dapat mengakibatkan peningkatan tekanan darah, peningkatan denyut jantung, dan peningkatan kolesterol

Keterbatasan fasilitas

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan 1 orang dokter umum IGD menjelaskan stres kerja terjadi karena keterbatasan fasilitas. Artinya kondisi lingkungan dan peralatan yang kurang memadai dapat mempengaruhi tingkat stres di lingkungan kerja IGD. Dokter umum IGD mempunyai stresor yang tidak hanya berasal dari dalam diri sendiri (faktor internal). Faktor eksternal seperti lingkungan pekerjaan yang kurang layak, peralatan yang kurang lengkap, dan sudah tidak sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan juga dapat mempengaruhi tingkat stres kerja. Kurangnya peralatan dan masalah yang berhubungan dengan lingkungan fisik merupakan salah satu keadaan yang dapat menyebabkan stres kerja. Sesuai penelitian Sidiq et al (2017) bahwa dokter bekerja di unit perawatan kritis rumah sakit apabila sumber daya dan standar yang terbatas merupakan kondisi paling menegangkan karena dapat memicu pertanyaan dan persepsi dari pasien yang berkunjung. Adanya sarana pelayanan medik dan keperawatan kadang tidak sesuai dengan jumlah kunjungan kasus *emergency*, sehingga tugas sebagai dokter gawat darurat kadang tidak maksimal dan menimbulkan efek ketidakpuasan dokter dalam penanganan kasus *emergency*. Tenaga kesehatan dalam hal ini dokter umum IGD sebagai pemberi layanan jasa medik tentunya akan terlepas dari tekanan dalam hal ini stres kerja apabila sarana dan prasarana pendukung layanan sudah menunjang untuk kelancaran proses kegiatan pengobatan dan tindakan terhadap pasien dan keluarga.

Tipe pekerjaan *emergency*

IGD menjadi tempat pertama yang dikunjungi pasien pada saat kondisi gawat darurat dan banyak menjadi alasan utama pasien datang ke rumah sakit. Sedangkan salah satu tenaga kesehatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan di IGD adalah dokter umum atau dokter jaga. Dokter yang bertugas di IGD harus siap siaga selama 24 jam untuk menangani pasien yang jumlah dan tingkat keparahannya tidak dapat diprediksi. Disamping itu, tanggung jawab dokter umum IGD cukup besar karena menyangkut *life saving* pasien. Dibanding profesi lain, dokter memiliki beban kerja lebih tinggi karena saat jaga IGD, jumlahnya tidak sebanyak profesi lain seperti perawat ataupun bidan, hanya 1 orang/shift. Menurut penelitian Smallwood et al (2021) bahwa dokter mengalami adanya peningkatan tekanan moral akibat SDM yang kurang terutama saat pasien banyak. Dimana hal ini dikaitkan dengan peningkatan risiko kecemasan, depresi, gangguan stres pasca-trauma, dan kelelahan. Pekerjaan dokter umum di Instalasi Gawat Darurat (IGD) tergolong berat karena harus cermat, cepat, dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Banyaknya tuntutan kerja dan pelayanan yang bersifat segera dapat membuat dokter umum IGD rentan mengalami stres kerja. Gejala awal stress yang dirasakan oleh masing-masing informan berbeda. Gejala yang terutama dirasakan adalah mudah tersinggung, berbicara keras dan ketus. Selain itu, gejala lainnya seperti mudah lelah, gelisah atau kurang fokus merasa takut

tanpa sebab dan merasa gelisah saat ada masalah di dalam pekerjaannya.

Pengembangan karir belum maksimal

Pengembangan karir merupakan pembangkit stress potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih dan promosi yang berkurang. Ketiga dokter umum IGD menyatakan yang sama bahwa pengembangan karir belum optimal dilakukan di rumah sakit. Mengenai pengembangan karir yang terjadi menjadi salah satu penyebab dokter umum IGD mengalami stres kerja karir. Dokter umum merasa belum jelasnya mengenai sistem perkembangan karir seperti tidak transparan sistem pengembangan karir untuk dokter dari atasan yang bersangkutan. Kualitas lingkungan kerja lebih memengaruhi kesehatan mental, dibandingkan dengan besaran gaji. Karena ketika lingkungan kerjanya *toxic*, baik rekan kerjanya atau atasannya, maka *burnout* (stres berat) di lingkungan kerjanya juga semakin besar ketimbang karena gaji. Perlu diketahui, jika dibandingkan antara lingkungan kerja dikatakan *toxic* jika rekan kerja maupun atasan, membuat seseorang di dalam lingkungan tersebut merasa dikucilkan, disepelekan, diintimidasi, dan dilecehkan (Verywell Mind, 2021).

Dibebani urusan keluarga

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan bahwa ketiga dokter umum IGD merasakan beban keluarga dapat menyebabkan stres di tempat kerja. Adanya peran ganda untuk mengurus keluarga dan pekerjaan berisiko menimbulkan stres kerja. Di satu sisi, mereka bekerja sebagai dokter umum untuk memberikan pelayanan kesehatan IGD. Dokter umum juga harus mengurus dan menantau anak sekolah pulang ke rumah.

Stres kerja sangat dirasakan apabila anak mengalami gangguan kesehatan di rumah. Kondisi anak sakit atau sang anak butuh perhatian dan dirawat oleh ibunya sedangkan sang ibu harus bekerja di luar rumah, dan mendengar suara anak nangis di rumah sakit melalui telepon sedangkan sang ibu harus menangani pasien yang serius membuat konsentrasi perawat terganggu dan mengalami tekanan (stres) sehingga ia tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Hal ini juga didukung oleh penelitian Darcy dan Alma (2007), yang mengatakan bahwa orang tua yang bekerja dan memiliki anak yang masih kecil tidak sepenuhnya dapat mengasuh anaknya dikarenakan pekerjaan yang harus diselesaikan di tempat kerja.

Work family conflict yang dialami dokter umum IGD dapat menurunkan kinerjanya, dimana mereka gagal memenuhi peran ganda karena sering kali pekerjaan mengganggu keluarga atau sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan sehingga tidak mudah bagi dokter untuk membagi waktu mereka diantara dua peran tersebut. Sering kali dokter istirahat melebihi waktu normal istirahat karena harus mengurus keluarga, sehingga waktu bekerja berkurang dari seharusnya. Hal inilah yang menimbulkan kinerja mereka tidak maksimal.

Dokter umum IGD yang telah berkeluarga dan tidak dapat membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan bekerja dapat menimbulkan konflik yaitu konflik keluarga dan konflik pekerjaan, atau sering disebut sebagai konflik antara pekerjaan dan keluarga. Dengan adanya konflik pekerjaan-keluarga maka akan menimbulkan stres kerja bagi dokter tersebut, dimana ada perasaan tertekan yang dialami dokter dalam menghadapi pekerjaannya. Penyebab dari stres kerja biasanya juga berasal dari konflik di dalam keluarganya, dan hal ini bisa berdampak pada kinerja dokter tersebut (Ruswanti, et al. 2013).

Kejenuhan kerja

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan bahwa satu dokter umum IGD merasakan kejenuhan dalam bekerja dapat menyebabkan stres di tempat kerja. Hal ini disebabkan masa

kerja di atas 10 tahun di rumah sakit. Sedangkan informan kedua dan ketiga telah bekerja selama lebih 6 tahun. Dibandingkan dengan dokter umum IGD telah lama bekerja cenderung mengalami kejenuhan dalam bekerja daripada masa kerja lebih rendah. Dokter umum IGD merasa jenuh dan stress akibat jam kerja yang berlebih dan waktu istirahat yang kurang sehingga pekerjaan mereka tidak optimal. Astianto dan Heru (2014), hasil penelitiannya mengatakan semakin tinggi stres yang dialami maka akan mengurangi kinerja. Karyawan mengalami stres dan tantangan-tantangan kerja semakin banyak sehingga kinerja juga menurun. Zebet al. (2015) mengatakan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Perbankan Sektor di Khyber Pakhtunkhwa Pakistan dimana stres kerja tinggi maka kinerja rendah pula, demikian sebaliknya.

Dampak Stres terhadap Kinerja Dokter Umum IGD

Hasil penelitian menjelaskan bahwa gejala-gejala stres yang dialami dokter umum IGD masih tergolong ringan atau sedang. Gejala yang dialami mereka antara lain mudah marah, mudah tersinggung, kurang merespon dan wajah lusuh atau lelah. Hal ini berdampak pada menurunnya prestasi kerja, kinerja, kepuasan kerja, dan dapat membahayakan pasien di RSUD dr. Hadrianus Sinaga Pangururan.

Upaya-upaya Dokter Umum IGD dalam Mengurangi Stress

Dari hasil wawancara menjelaskan bahwa ketiga dokter umum IGD berupaya menghilangkan stres di tempat kerja dengan meditasi atau relaksasi sejenak dengan memanfaatkan waktu luang. Aktivitas ini dapat dilakukan sambil duduk di kursi saat tidak ada pasien untuk ditangani. Meditasi dapat dianggap sebagai teknik, dapat pula dianggap sebagai suatu keadaan pikiran (*mind*), keadaan mental. Berbagai teknik seperti yoga, berfikir, relaksasi progresif, dapat menuju tercapainya keadaan mental tersebut. Konsentrasi merupakan aspek utamadari teknik-teknik meditasi. Pada penelitian ini manajemen stres yang dilakukan oleh para dokter umum IGD untuk mengurangi stres kerja adalah metode meditasi, Seperti yang dilakukan oleh informan 1 dengan cara berdoa, menceritakan penyebab stres kepada suaminya, pergi ke rumah orang tuanya dan teman dekat. Informan 2 menceritakan kepada teman tim kerja, saat di rumah menonton tv, membersihkan rumah dan merawat tanaman. Sedangkan informan 3 lebih memilih melakukan liburan bersama keluarga, merawat tanaman, dan menceritakan beban yang dirasakannya kepada suami dan teman dekat. Upaya lain yang sebenarnya juga dapat dilakukan individu dalam mengatasi stres yang dialaminya adalah dengan : (1) Metoda Relaksasi, yang dapat dilakukan dengan cara mengistirahatkan atau merilekskan seluruh tubuh, (2) Meditasi yang dapat dilakukan dengan cara memfokuskan diri terhadap hal yang di hadapi saat ini tanpa harus mengkhawatirkan masa depan dan masa lalu, dan (3) yang terakhir adalah pernafasan dalam atau yang biasa disebut dengan pernafasan perut, dimana pada saat bernafas, individu menarik banyak oksigen dengan tujuan agar seluruh tubuh mendapatkan asupan oksigen yang cukup. (Gulzhaina & Hans, 2018) Upaya lain yang sebenarnya juga dapat dilakukan individu dalam mengatasi stres yang dialaminya adalah dengan: (1) Metoda Relaksasi, yang dapat dilakukan dengan cara mengistirahatkan atau merilekskan seluruh tubuh, (2) Meditasi yang dapat dilakukan dengan cara memfokuskan diri terhadap hal yang dihadapi saat ini tanpa harus mengkhawatirkan masa depan dan masa lalu, dan (3) yang terakhir adalah pernafasan dalam atau yang biasa disebut dengan pernafasan perut, dimana pada saat bernafas, individu menarik banyak oksigen dengan tujuan agar seluruh tubuh mendapatkan asupan oksigen yang cukup. (Gulzhaina & Hans, 2018)

Upaya-upaya Manajemen Rumah Sakit dalam Mengurangi Stress pada Dokter Umum IGD

Hasil wawancara mendalam yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan, manajemen RS telah membuat kebijakan baru yaitu dengan menambahkan tenaga dokter honorer dan intership untuk membantu tugas jaga yang semula menjadi tugas dokter tetap. Kebijakan ini diharapkan akan dapat mengurangi jam jaga dokter tetap, sehingga mereka dapat memiliki waktu lebih banyak untuk beristirahat. Waktu istirahat yang cukup sangat dibutuhkan untuk mengurangi kelelahan dalam bekerja. Dengan berkurangnya kelelahan diharapkan dapat menurunkan tingkat stres dokter karena kelelahan merupakan salah satu faktor penyebab stres.

Manajemen juga merencanakan Pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan juga pelatihan tentang manajemen stress dan keterampilan berkomunikasi. Penelitian mengenai upaya manajemen rumah sakit dalam mengurangi stres dokter yang dilakukan di Amerika Serikat adalah dengan strategi organisasi dan memberikan pelatihan. Pelatihan yang diberikan adalah pelatihan manajemen stres dan pelatihan keterampilan berkomunikasi. Pelatihan tersebut dijalankan dalam kelompok kecil yang dilakukan secara berkelanjutan. Selain itu rumah sakit juga memberlakukan pembatasan jam kerja. Pendekatan ini dilakukan sejalan dengan beban kerja dokter yang berlebihan sebagai pemicu kelelahan yang akan berdampak terhadap timbulnya stres kerja pada dokter (West et al., 2018).

Untuk mengatasi kejenuhan dan stres kerja, sebenarnya dokter umum IGD dapat mencari pengganti sesama dokter jaga untuk mengganti jadwal yang sudah ditetapkan. Terkadang tugas jaga memang cukup melelahkan karena rumah RSUD dr. Hadrianus Sinaga satu-satu rumah sakit memiliki fasilitas yang memadai di Kabupaten Samosir dengan jumlah pasien cukup banyak. Jumlah pasien IGD kisaran perbulan 400 pasien dan jumlah pasien Tahun 2023 sebanyak 4.920 pasien dan jam kerja yang panjang mengakibatkan Dokter Umum IGD memungkinkan mengalami kelelahan.

Biasanya dokter umum berstatus honorer maupun intership dapat menerima pergantian jadwal tersebut jika dokter jaga yang sebelum berhalangan hadir karena sesuatu hal. Akan tetapi apabila pengganti tidak tersedia dapat menyebabkan kualitas mutu layanan rendah dipandangan pasien dan keluarga pasien. Ketidakhadiran kerja ini tentu berpengaruh pada kuantitas dan kualitas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Makin banyak ketidakhadiran dokter umum, maka jumlah hari dan jam kerja melayani pasien juga berkurang, kualitas memberikan pelayanan juga akan berkurang. Bila ada dokter umum lain yang menggantikan tentu akan diganti oleh petugas yang lain, akan tetapi bila tidak ada petugas pengganti maka beban kerja petugas lain akan bertambah dan pelayanan kesehatan tentu akan tidak maksimal pula diterima masyarakat. Dari hasil wawancara yang dilakukan, hampir seluruh informan memberikan jawaban yang sama bahwa kepala instalasi dapat memberikan izin selama ada pemberi-tahuan yang dapat dipertanggung jawabkan. Dari hasil wawancara dengan manajemen rumah sakit ini dapat dijelaskan bahwa sejak penademi Covid-19, rumah sakit sudah menerapkan kebijakan baru dengan menambahkan dokter honorer sebanyak tiga orang untuk membantu dokter tetap dalam mengisi jam jaga. Shift jaga juga dirubah menjadu 3 shift, yaitu Shift Pagi, Sore dan Malam. Hal ini dapat mengurangi beban kerja dokter umum di IGD. Hal lain yang menjadi upaya manajemen dalam mengurangi stress pada dokter umum IGD adalah dengan menambahkan insentif dokter umum. Disamping itu pemenuhan saran prasarana dan obat di IGD sesuai standar merupakan upaya prioritas yang dilakukan oleh pihak manajemen

KESIMPULAN

Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja pada dokter umum IGD antara lain beban kerja dan waktu kerja, keterbatasan fasilitas, sarana dan prasarana di ruangan (terutama alat kesehatan, obat *live saving* dan APD), pekerjaan *emergency*, pengembangan karir belum maksimal dan dibebani urusan keluarga, kejenuhan kerja terkait masa kerja di atas 5 tahun. Stres kerja pada dokter IGD menyebabkan kualitas asuhan pelayanan menurun ditandai dengan masih banyaknya masyarakat komplain dengan pelayanan di IGD RSUD dr. Hadrianus Sinaga. Namun, tidak mempengaruhi jumlah kunjungan pasien karena RSUD RSUD dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir merupakan satu-satunya rumah sakit yang memiliki fasilitas lengkap. Upaya yang dilakukan Dokter Umum IGD untuk mengurangi stress di tempat kerja antara lain meditasi sejenak, relaksasi, bersikap lebih banyak diam daripada berkomunikasi dengan teman kerja, Sedangkan di luar rumah sakit seperti metode kompin melalui menyampaikan kepada suami, orangtua dan teman dekat. Selain itu, mencari kegiatan di rumah seperti menonton tv, membersihkan rumah dan jika ada waktu mengajak keluarga liburan bersama. Sampai saat ini pelatihan tentang manajemen stres belum pernah dilakukan di rumah sakit. Materi stres diperoleh dokter umum melalui informasi dari teman dan sumber lainnya seperti media. Di sisi lain, manajemen rumah sakit telah menambah 3 dokter honorer dan juga menerima dokter intership untuk memenuhi kebutuhan tenaga dokter di IGD sehingga shift jaga dapat dibagi menjadi 3 bagian. Selain itu dokter umum IGD juga diberi kelonggaran untuk berganti jaga dengan dokter lainnya bilamana mereka berhalangan karena urusan mendesak

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih pada semua pihak yang telah bekerjasama dalam menyelesaikan penelitian ini. Kepada civitas akademika Universitas Sari Mutiara dan Kepada Seluruh responden RS dr. Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir untuk segala partisipasinya sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar

DAFTAR PUSTAKA

- Alves, S. L. (2005). A study of occupational stress, scope of practice, and collaboration in nurse anesthetists practicing in anesthesia care team settings. *AANA Journal*, 73(6), 443–452.
- Anoraga, P. (2003). Psikologi kepemimpinan / Panji Anoraga. In *Psikologi kepemimpinan / Panji Anoraga* (Cet. 4, p. Bibliografi: hlm.89). : Rineka Cipta., 2003. <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=3122>
- Beehr (dalam Frasser, 1992). (2012). *Dampak Stres*. 11(April), 13–45. <http://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/moluccamed>
- Brannon, L., Feist, J., & Updegraff, J. A. (2013). *Health Psychology An Introduction to Behavior and Health*. 53(9), 1689–1699.
- Diah Ta, T. (2020). *Pengaruh Work Family Conflict dan Beban Kerja Terhadap Kinerja dengan Stres Kerja dan Kelelahan Emosional Sebagai Variabel Intervening Pada Perawat Wanita Di RS.Dr.Tadjudjing Chalid Makasar*. (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Edward P. Sarafino, T. W. S. (2012). *Health psychology : biopsychosocial interactions* (7th ed.). New Jersey : John Wiley & Sons, 2012.
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *Tanda dan Gejala Stres Kerja*. 8–24.
- Fajrillah, F., & Nurfitriani, N. (2016). Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Perawat

- Pelaksana dalam Melaksanakan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*, 3(2), 17–24. https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jk_sriwijaya/article/view/4238/2177
- Hamaideh, S. H., Mrayyan, M. T., Mudallal, R., Faouri, I. G., & Khasawneh, N. A. (2008). Jordanian nurses' job stressors and social support. *International Nursing Review*, 55(1), 40–47. <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2007.00605.x>
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman manajemen sumber daya manusia : strategi mengelola karyawan*. Yogyakarta : CAPS (Center For Academic Publishing Server), 2018. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=51_FZ8-4AAAAJ&citation_for_view=51FZ8-4AAAAJ:2P1L_qKh6hAC
- Moleong, Linzer, M., Stillman, M., Brown, R., ... اصل, ح. و. ك. خ. (2017). Stres Tanpa Distres, Seni Mengolah Stres. In Bambang Samiaji (Ed.), *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya* (Cet. 4, Vol. 5, Issue 1, p. hlm. 412-413). Prenadamedia. <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2007.00605.x>
- Harjana. (1994). Hubungan Antara Kebersyukuran Dan Stres Pada Wanita Yang Mengalami Menopause. *Antimicrobial Agents and Chemotherapy*, 58(12), 7250–7257. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/11488>
- Hasan. (2013). Tingkat Keperahan Stres. *Jurnal Psikologi*, 2, 12–38.
- Healy, S., & Tyrrell, M. (2011). Stress in emergency departments: experiences of nurses and doctors. *Emergency Nurse : The Journal of the RCN Accident and Emergency Nursing Association*
- Huberman, M. (1992). *model analisis interaktif Miles and Huberman*.
- John W. Santrock (diterj. oleh : Shinto B. Adeler). (2003). *Adolescence perkembangan remaja*. Jakarta : Erlangga, 2003 , 2003.
- Lexy J. Moleong. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revi). Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Megawati, E., & Herdiyanto, Y. K. (2016). Hubungan antara Perilaku Prosocial dengan Psychological Well-Being pada Remaja. *Jurnal Psikologi Udayana*, 3(1), 132–141. <https://doi.org/10.24843/jpu.2016.v03.i01.p13>
- Munandar. (2001). Management Stres. <http://Digilib.Uinsby.Ac.Id/276/5/Bab%202.Pdf>, 2001, 11–32. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Naufal Muafi. (2019). *Hubungan Anttar Stres kerja Dengan Gangguan Kesehatan Perawat DI IRD RSUP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. April.
- Nihayah, M. (2013). Peran Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Coping Stress di SMA Darul Ulum 1 Unggulan BPP-T Peterongan Jombang. *Skripsi*, 10–48.
- PERDOKI. (2014). *KONGRES NASIONAL IV PERHIMPUNAN SPESIALIS KEDOKTERAN OKUPASI INDONESIA (PERDOKI)*.
- Permenkes 73 Tahun. (2013). *Jabatan Fungsional Umum di Lingkungan Kementerian Kesehatan*. 2013.
- Purwana, P. (n.d.). *View of Determinan Stress pada Dokter yang Menangani Pasien Covid 19 di Rumah Sakit Murni Teguh.pdf*.
- Robbins, Stephen P., author. (2001). *Perilaku organisasi : konsep, kontroversi, aplikasi; Jilid 1* (pp. xv, 342 pages : illustration ; 27 cm). Jakarta: Prenhallindo, 2001.
- Robert A. Karasek. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*.
- Samiaji Sarosa, S.E., M.Info.sya., P. . (2017). *Metodologi pengembangan sistem informasi* (Bambang Samiaji (ed.); Cetakan I). Jakarta : Indeks, 2017. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1080923#>
- Saryono. (2010). INTISARI Latar Belakang : *Jurnal Kebidanan Indonesia*, 5(2), 32–44. <http://jurnal.stikesmus.ac.id/index.php/JKebIn/article/view/90/87> Sugiyono.(2014).

Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Alfabeta (p. Hlm. 3 2-). Cet ke-19.

- Sukmaretnawati, C., Rosa, E. M., & Wahyuningsih, S. H. (2013). Pengaruh Stres Kerja Perawat terhadap Perilaku Implementasi Patient Safety di IGD RS Panembahan Senopati Bantul. *Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah*, 1–23. <http://thesis.umy.ac.id/datapublik/t35516.pdf>
- Sulistyawati, N. N. N., Purnawati, S., & Muliarta, I. M. (2019). Gambaran Tingkat Stres Kerja Perawat Dengan Kerja Shift Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Karangasem. *E-Jurnal Medika Udayana*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.24922/eum.v8i1.45222>
- Taraporevala, S., & Sahin. (2017). Metode Penelitian. *Physics Education*, 23(4), 8.
- Togatorop, A., Nababan, D., Brahmana, N. E., Hakim, L., & Saragih, F. L. (2022). FAKTOR-FAKTOR Yang Berhubungan Dengan Tingkat Stres Pada Perawat Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 7(2), 1409-1423.
- Wicaksana, A. (2016). Modul Manajemen Stress. *Https://Medium.Com/, Psi 340*. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Wong, F. K. Y., Chow, S., Chang, K., Lee, A., & Liu, J. (2004). Effects of nurse follow-up on emergency room revisits: a randomized controlled trial. *Social Science & Medicine (1982)*, 59(11), 2207–2218. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.03.028>