

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Dasar Stres Kerja

2.1.1. Definisi Stres Kerja

Stres adalah ketidakmampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional dan spiritual manusia. Yang pada suatu saat dapat mempengaruhi kesehatan fisik manusia tersebut. Palupi (2003 dalam Prismayanti 2010) Menurut Selye dalam Sunaryo (2013) stres adalah respon tubuh terhadap setiap tuntutan yang ada dalam dirinya sehingga menimbulkan tekanan, perubahan dan ketegangan emosi.

Siagian (2008) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak bisa diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan orang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luarnya. Artinya, yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada akhirnya berpengaruh terhadap prestasi kerja.

Lingkungan kerja merupakan salah satu stimulus yang dapat memicu terjadinya stres. Stres adalah suatu kondisi dimana seseorang sadar terhadap tuntutan yang menimbulkan tekanan sudah diluar kemampuan personal dan sosial. Sedangkan stres kerja sebagai reaksi seseorang terhadap tekanan yang berlebihan atau tuntutan di tempat kerja yang bersifat merugikan. (Spears, 2008)

Stres kerja adalah stres yang muncul karena adanya rangsangan dari dalam lingkungan kerja atau dalam pekerjaan yang menjadikan stres dan orang tersebut tidak dapat mengatasinya, sehingga akan menimbulkan gangguan yang membawa akibat lanjut dari adanya stres ini, yakni mempengaruhi kelancaran dalam melakukan kinerja (Christian, 2007).

Stres kerja adalah situasi ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting dalam mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang (Hariandja, 2007).

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan adanya gangguan yang timbul dari lingkungan kerja seseorang yang dapat menimbulkan ketegangan sehingga menyebabkan seseorang mengalami rasa tidak nyaman terhadap pekerjaannya.

2.1.2. Gejala Stres Kerja

Menurut Ivancevich (2008) Gejala stres kerja antara lain :

1. *Behavioral*

Pada gejala perilaku terjadi perubahan pada perilaku yang tidak normal dari biasanya. Perilaku tersebut seperti mondar-mandir, menggerak-gerakkan anggota badan atau jari-jari, perubahan pola makan. Kemudian adanya penurunan tingkat kepuasan pada pekerjaannya, terjadi penurunan performa dan prestasi, ketidakhadiran dalam bekerja, kecelakaan kerja, serta klaim kesehatan.

2. **Cognitive**

Gejala cognitive yaitu perubahan sikap, persepsi, ingatan, proses berfikir yang muncul pada saat stres. Gejala ini dapat berupa pengambilan keputusan yang buruk, menurunnya konsentrasi, menurunnya daya ingat, proses berpikir menurun, ragu-ragu, bingung, cemas, depresi, gelisah, putus asa, mudah marah, frustrasi, dan apatis.

3. **Physiological**

Gejala fisik yaitu perubahan-perubahan yang terjadi pada organ tubuh yang dapat muncul pada saat terjadi stres biasanya berupa badan terasa lelah, insomnia, nyeri kepala, otot kaku dan tegang terutama pada leher, tangan gemetar, kaki terasa dingin, wajah tegang. meningkatnya sekresi hormon adrenalin, meningkatnya tekanan darah, terjadi gangguan pada sistem imun, peningkatan kolesterol, gangguan pencernaan, hingga penyakit jantung koroner.

Menurut *National Safety Council* (2004), gejala stres di tempat kerja bisa mengakibatkan hal-hal berikut :

1. Fokus kerja terpecah

Seseorang yang stres sulit untuk fokus pada pekerjaannya. Hal ini disebabkan karena terdapat beban di dalam pikirannya yang sedang stres. Dapat pula disebabkan karena tubuh mengaktifkan respon melawan atau menghindari stres. Sehingga fokus terhadap pekerjaan menjadi menurun karena terfokus pada kecemasan dan rasa takut yang dirasakan dan kelelahan baik secara fisik maupun mental. Dengan fokus kerja yang

terpecah, akan menyebabkan seseorang lebih mudah dalam melakukan kesalahan.

2. Rentang perhatian berkurang

Rentang waktu akan perhatian terhadap sesuatu yang dikerjakan menurun atau berkurang karena pikiran lebih banyak terfokus pada masalah-masalah yang dihadapi. Dalam keadaan stres tubuh akan mengaktifkan respon melawan atau menghindari, baik untuk tetap aktif maupun diam. Akibatnya tubuh mengeluarkan banyak energi dan pada akhirnya menyebabkan tubuh mengalami kelelahan dan mengurangi rentang perhatian.

3. Kemampuan untuk mengingat menjadi terbatas

Seseorang yang sedang mengalami stres akan beresiko terganggu atau terbatasnya daya ingat mereka. Hal ini disebabkan karena adanya gangguan kognitif, yang disebabkan karena kelelahan fisik maupun mental. Sehingga menyebabkan seseorang akan mudah lupa, menurunkan kemampuan mengingat terhadap hal-hal disekitarnya.

4. Proses pengambilan keputusan akan terpengaruh

Seseorang mengalami tekanan yang disebabkan oleh stres akan membuat orang tersebut memiliki sikap yang labil dalam mengambil keputusan pekerjaan sehingga tidak mempertimbangkan baik atau buruknya keputusan yang di ambil. Apabila stressor telah menuntut untuk melakukan banyak kegiatan, hal tersebut akan menyebabkan seseorang panik yang

pada akhirnya berakibat pada pengambilan keputusan yang terburu-buru tanpa mempertimbangkan beberapa faktor yang mempengaruhinya.

2.1.3. Macam-Macam Stressor

Menurut Ivancevich (2008) Macam- Macam Stressor antara lain:

1. *Individual Level*

a. *Role conflict*

Terjadi ketika beberapa orang memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling bertentangan satu dengan yang lainnya sehingga menimbulkan konflik akibat perannya. Konflik ini juga terjadi ketika orang tersebut diperintahkan untuk melakukan sesuatu tugas/pekerjaan yang berlawanan dengan hati nurani atau moral yang mereka anut. Sehingga timbul konflik peran dalam dirinya.

b. *Role Overload*

Merupakan kondisi dimana seseorang memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dikerjakan atau dibawah tekanan jadwal dan waktu yang padat. Atau dapat juga diartikan ketika seseorang memiliki lebih banyak pekerjaan untuk dilakukan dalam satu waktu. Sehingga peran yang harus dikerjakan melebihi kapasitas yang dimiliki orang tersebut.

c. *Role Ambiguity*

Terjadi ketika pekerjaan itu sendiri tidak didefinisikan secara tidak jelas. Hal tersebut terjadi karena seseorang tidak mampu untuk menentukan secara tepat apa yang diminta organisasi dari mereka,

maka mereka akan terus menerus merasa cemas dengan kinerja mereka dalam bekerja.

d. *Responsibility for People*

Hal ini berkaitan dengan kemajuan karir. Kemajuan karir yang terlalu lambat, terlalu cepat, atau pada arah yang tidak diinginkan akan menyebabkan para seseorang mengalami tingkat stres yang tinggi. Apalagi jika mereka harus bertanggung jawab terhadap karir seseorang yang lain akan menyebabkan level stres menjadi lebih tinggi.

2. Group level

Stressor Kelompok disebabkan oleh dinamika dalam kelompok dan perilaku manajerial. Variabel yang menjadi faktor kelompok antara lain: kurangnya kekohesivitas kelompok (kekompakan, hubungan, dan komitmen dalam kelompok), konflik dalam kelompok, kurangnya dukungan sosial teman kerja. (Siyoto, 2008)

3. Organizational Level

Variabel yang menjadi faktor organisasi yaitu *Culture /kebudayaan*, Stuart dan Sundeen (2006) menjelaskan bahwa kebudayaan mempengaruhi gangguan psikis seseorang. Karena setiap suku memiliki penyelesaian masalah yang berbeda. Kemudian faktor yang lain yaitu *Technology, Managemen styles*, struktur organisasi, politik.

Menurut Siyoto (2008) faktor organisasi yaitu kebijakan organisasi (perampingan, kompensasi, pengajian, rotasi, pengembangan karier),

struktur dan iklim organisasi (hambatan promosi), kepemimpinan (budaya organisasi, lingkungan fisik tidak aman), dan proses organisasi.

4. **Non Work**

Non Work merupakan penyebab stres dari faktor eksternal atau dari faktor luar individu tersebut. Stressor ini antara lain: perawatan pada anak dan lansia, tingkat perbedaan ekonomi, kurangnya mobilisasi atau akses dalam bekerja, pekerjaan yang tidak tetap, dan tingkat kualitas hidup seseorang.

5. **Faktor Lain yang Mempengaruhi:**

a. Perbedaan individu

Perbedaan individu dilihat dari dalam individu sendiri (kemampuan dan motivasi), seseorang dapat digolongkan menjadi tipologi A dan B. Tipologi A adalah seseorang yang aktif, kurang sabar, bicara cepat, selalu bergerak dan kekurangan waktu, sedangkan tipologi B adalah seseorang yang sabar, tidak terikat waktu kerja, kerja untuk kesenangan dan tidak tergesa gesa.

b. Keturunan

Orang tua yang mengalami stres membuat anak berada pada resiko yang lebih besar untuk ikut terkena stres. Orang tua yang selalu stres secara tidak langsung mengajarkan anak-anaknya untuk mudah stres ketika menghadapi tantangan hidup.

c. Usia

Usia Madya menurut (Elizabeth Hurlock dalam Yohan 2013) sama dengan usia setengah baya sebagai masa usia antara umur 40-60 tahun. Usia madya atau dewasa tengah adalah masa stres. Penyesuaian secara radikal pada pola hidup yang disertai dengan perubahan fungsi fisik dan kemampuan ingatan akan berdampak pada sulitnya penyesuaian diri sehingga menyebabkan stres pada individu. Usia madya merupakan masa usia jenuh. (Yohan, 2013)

d. Diet

Terjadi perubahan pola makan pada seseorang yang mengalami stres. Baik pada orang yang memiliki kecenderungan untuk memiliki selera makan lebih banyak sehingga terjadi peningkatan berat badan maupun pada orang yang memiliki kecenderungan untuk memiliki selera makan lebih sedikit yang dapat menyebabkan penurunan berat badan. (Nadya 2012)

e. Dukungan sosial

Dukungan sosial merupakan salah satu faktor yang berperan besar dalam stres kerja. Karyawan (perawat) yang kurang atau tidak mendapat dukungan sosial dapat mengalami frustrasi dalam bekerja sehingga prestasi kerja menjadi buruk. Dukungan sosial memiliki pengaruh cukup besar dalam mendukung aspek psikologis karyawan (perawat), sehingga perawat mampu bekerja dengan tenang dan

dapat berkonsentrasi mengerjakan pekerjaan, menjadi loyal, termotivasi bekerja, dsb dengan adanya dukungan sosial yang baik.

f. Kepribadian tipe A.

Kepribadian tipe A adalah kepribadian yang cenderung mengalami stres yang tinggi karena individu tipe ini memiliki ciri dengan watak yang kompetitif, mudah gelisah, mudah marah, tidak sabar, perfeksionis, cenderung mudah terkena penyakit jantung. Perilaku tipe A selalu merasa tidak aman dan rendah diri, mempunyai dorongan yang kuat untuk maju dan sukses, tidak mampu bersikap rileks, tidak suka menunggu, kewaspadaan fisik dan mempunyai mental tinggi serta melakukan tindakan dengan cepat sehingga stresnya selalu berkelanjutan. Akibatnya, individu dengan pola perilaku tipe A selalu dalam keadaan tegang dan stres. (Yohan, 2013)

2.1.4 Penyebab Stres Kerja

Penyebab dari stres dalam dekade terakhir cukup kompleks, berkisar dari perubahan ekonomi sampai kemajuan teknologi yang begitu cepat. Kemajuan di bidang teknologi seharusnya dapat menambah waktu luang, akan tetapi hal ini menjadi stresor tersendiri karena menambah tekanan untuk berbuat lebih banyak dalam waktu yang singkat. Menurut Palupi (2003 dalam Prismayanti 2010) penyebab stres kerja tidak hanya didapatkan di lingkungan kerja. Penyebab lainnya dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori: penyebab organisasional, penyebab individual, dan penyebab lingkungan.

1. Penyebab organisasional

Beberapa perangkat lembaga yang menjadi faktor pemicu stres yaitu peraturan atau regulasi, pembatasan dan larangan, birokrasi, tenggang waktu, jadwal, pertemuan kantor, politik kantor dan politik negara. Kemudian kurangnya otonomi dan kreativitas, kuota yang tidak logis, relokasi pekerjaan, kurangnya pelatihan, karier yang melelahkan, hubungan dengan atasan yang buruk, selalu mengikuti perkembangan teknologi, *Downsizing* yaitu bertambahnya tanggung jawab tanpa penambahan gaji, dan pekerja dikorbankan (penurunan laba yang didapat).

2. Penyebab Individu

Penyebab individu yang dapat menimbulkan stres diantaranya yaitu pertentangan antar karier dan tanggung jawab keluarga, ketidakpastian ekonomi, kurangnya penghargaan dan pengakuan kerja, kejenuhan, ketidakpuasan kerja, kebosanan, perawatan anak yang tidak adekuat, dan adanya konflik dengan rekan kerja.

3. Penyebab lingkungan

Faktor lingkungan fisik yang sering membuat stres diantaranya suara yang terus menerus, kumpulan orang banyak dan berdesakan, cuaca yang kurang, ruangan yang sempit atau tertutup dan ketinggian. Kemudian buruknya kondisi lingkungan kerja (pencahayaan, kebisingan, ventilasi, suhu, dll), diskriminasi ras, pelecehan seksual, kekerasan di tempat kerja dan kemacetan saat berangkat dan pulang kerja.

2.1.5 Jenis Stres

Tidak semua stres berdampak buruk bagi seseorang. Apabila stres dianggap sebagai sebuah motivasi positif, stres dapat berdampak baik dan menguntungkan dan sebaliknya apabila seseorang tidak dapat mengatasi stres yang dirasakan maka akan berdampak buruk dan merugikan. Menurut Palupi (2003 dalam Prismayanti 2010) stres dibagi menjadi dua jenis yaitu stres positif (*eustress*) dan stres negatif (*distress*)

1. *Eustress*

Eustress disebut juga stres positif adalah situasi atau kondisi yang dapat memotivasi dan memberikan inspirasi. Kondisi ini bersifat menyenangkan dan tidak dianggap sebagai ancaman terhadap kesehatan. Contoh stres ini yaitu cuti yang dibayar, kenaikan pangkat, promosi jabatan.

2. *Distress*

Distress disebut juga stres negatif merupakan stres yang merusak atau bersifat yang tidak menyenangkan. Stres ini dapat membuat seseorang menjadi marah, tegang, bingung, cemas, merasa bersalah, atau kewalahan. Distres dapat dibagi menjadi dua bentuk yaitu stres akut dan stres kronik. Stres akut muncul cukup kuat, tetapi menghilang dengan cepat. Misalnya terlambat datang menghadiri rapat, terburu-buru mencari nomor telepon. Sedangkan stres kronik, di sisi lain tidak terlalu kuat, tetapi bertahan sampai sehari-hari dan berminggu-minggu, atau bahkan berbulan-bulan. Contoh stres kronik antara lain masalah keuangan, hubungan yang buruk dengan

pemilik perusahaan, dan kejenuhan kerja. Stres kronik yang berulang dapat mempengaruhi kesehatan dan produktivitas seseorang.

2.1.6 Tahapan Stres

Menurut Potter & Perry (1989 dalam Rasmun 2009) membagi tingkat stres menjadi 3 yaitu :

1. Stres ringan

Stres ringan terjadi apabila stressor yang dihadapi setiap orang teratur, misalnya terlalu banyak tidur, kemacetan lalu lintas. Situasi seperti ini biasanya berlangsung beberapa menit atau jam dan belum berpengaruh kepada fisik dan mental hanya saja mulai sedikit tegang dan was-was.

2. Stres sedang

Stres sedang terjadi apabila berlangsung lebih lama, dari beberapa jam sampai beberapa hari, contohnya kesepakatan yang belum selesai, beban kerja yang berlebihan dan mengharapkan pekerjaan baru. Pada tingkat medium ini individu mulai kesulitan tidur sering menyendiri dan tegang.

3. Stres berat

Stres berat terjadi ketika situasi kronis, yang dapat berlangsung beberapa minggu sampai beberapa tahun, misalnya hubungan suami istri yang tidak harmonis, kesulitan finansial dan penyakit fisik yang lama. Pada keadaan stres berat ini individu sudah mulai ada gangguan fisik dan mental

Safarino (2008) mengklasifikasikan 3 tingkatan stres, yaitu :

1. Stres tingkat rendah

Terjadi ketika seseorang dengan kemampuan lebih dari cukup untuk menghadapi situasi yang sulit, maka seseorang akan merasakan sedikit stres. Seseorang dengan tingkat stres rendah merasa tidak memiliki tantangan. Pada tahap ini, seseorang bisa beradaptasi terhadap stresor yang dihadapi.

2. Stres tingkat sedang

Terjadi ketika seseorang merasa cukup akan kemampuannya untuk menghadapi suatu kejadian tetapi orang tersebut harus berusaha keras. Maka seseorang akan merasakan perasaan stres dengan tingkatan menengah atau sedang. Pada tahap ini, seseorang masih bisa beradaptasi terhadap stresor yang dihadapi.

3. Stres tingkat tinggi

Terjadi ketika seseorang merasa bahwa kemampuannya mungkin tidak akan mencukupi pada saat berurusan dengan stressor dari dalam diri dan lingkungannya. Maka akibatnya seseorang akan mengalami perasaan stres yang cukup besar atau berada dalam kondisi stres yang cukup tinggi. Sehingga pada tahap ini, seseorang terganggu terhadap stresor yang dihadapi.

2.1.7 Respon Terhadap Stres

Istilah respon melawan atau menghindari dipakai untuk mendeskripsikan mekanisme yang terlibat dalam respon tubuh untuk bertahan terhadap sesuatu ancaman fisik. Dalam kondisi stres, tubuh mempersiapkan diri untuk melakukan satu dari dua tindakan berikut: melawan dan mempertahankan diri sendiri dari ancaman yang menghadang atau lari dan menghindari bahaya yang menghadang. Respon melawan dipicu oleh rasa marah. Namun sebaliknya, respon menghindari diawali oleh rasa takut.

Secara khusus kedua respon tubuh tersebut dapat menyebabkan gejala yang muncul dengan cepat akibat respon terhadap stres. Gejala tersebut diantaranya jantung berdebar-debar, pernafasan menjadi cepat, produksi keringat berlebihan, denyut jantung meningkat, tekanan darah meningkat, ketegangan otot meningkat, aktivitas metabolik meningkat. Palupi (2003 dalam Prismayanti 2010)

2.1.8 Dampak Stres

Dampak stres adalah *burnout*, yaitu keadaan ketika seseorang mengalami kelelahan fisik dan mental, misalnya kekacauan pikiran, merasa tidak bermanfaat, lelah, letih, lesu, kecewa, depresi, frustrasi, atau kehilangan semangat. *Burnout* terjadi akibat stres dalam waktu lama atau berkepanjangan. (Surbakti, 2008). Stres yang berlangsung terus menerus dalam waktu yang lama akan mengakibatkan sistem mekanik tubuh terganggu sehingga seluruh operasi fisiologis maupun psikologis dapat mengalami ketidakseimbangan.

2.1.9 Pengukuran Stres

1. *Nursing Stress Scale*

Dalam studi stres yang berhubungan dengan pekerjaan di kalangan perawat, *Nursing Stress Scale* (NSS) adalah skala yang paling dikenal dan paling banyak digunakan. Pengukuran NSS ini telah terbukti sebagai instrumen yang valid dan reliabel untuk menilai stres kerja antara perawat. (Mrayyan, 2011).

Dalam penelitian Mrayyan (2011) disebutkan *Nursing Stress Scale* sebagai instrumen untuk mengukur sumber stres di kalangan perawat terdiri dari sembilan sub skala, yaitu kematian dan sekarat, konflik dengan dokter, persiapan yang tidak memadai, masalah dengan teman sebaya, masalah dengan supervisor, beban kerja, ketidakpastian mengenai perawatan, pasien dan keluarga mereka, dan diskriminasi. Pengukuran *Nursing Stress Scale* menggunakan skala Likert dengan nilai 1 = tidak pernah, 2 = kadang, 3 = sering, 4 = sangat sering.

2. *Stress Diagnostic Survey* (SDS)

Departemen Kesehatan mengeluarkan tingkatan stres kerja melalui pengukuran *Stress Diagnostic Survey* (SDS) yang dikeluarkandan telah terstandarisasi dengan membagi menjadi 3 kategori adalah sebagai berikut :

1. Stres Kerja Ringan : 1 – 59

Stres yang tidak merusak aspek fisiologis dari seseorang. Stres ini umumnya dirasakan oleh setiap orang misalnya lupa, ketiduran. Biasanya terjadi beberapa menit atau beberapa jam, hal ini tidak akan menimbulkan penyakit kecuali jika dihadapi terus menerus.

2. Stres Kerja Sedang : 60 – 144

Stres sedang terjadi beberapa lama dari beberapa jam hingga beberapa hari dan dapat memicu terjadinya penyakit seperti kesepakatan yang belum selesai, beban kerja berlebihan, mengharapkan pekerjaan baru dan anggota keluarga yang pergi dalam waktu yang lama

3. Stres Kerja Berat : 145 – 210

Stres kronis yang terjadi beberapa minggu sampai beberapa tahun seperti stressor yang dapat menimbulkan stres berat adalah hubungan suami istri yang tidak harmonis, kesulitan finansial dan penyakit fisik yang lama.

Selain itu, ada juga skala-skala lain yang bisa digunakan seperti *Perceived Stres Scale* (PSS) atau *Profile Mood States* (POMS). Alat-alat ini digunakan sebagai instrumen untuk mendeteksi stres dan tahap stres dan bukan sebagai alat untuk mendiagnosa.

2.2 Konsep Dukungan Sosial

2.2.1 Definisi Dukungan Sosial

Menurut Taylor (2009), dukungan sosial adalah informasi yang diterima orang lain bahwa individu tersebut dicintai, diperhatikan, dihargai dan dinilai. Dukungan ini merupakan bagian dari jaringan komunikasi dan saling dibutuhkan yang didapat dari orang tua, suami atau pasangan, sanak keluarga, teman, hubungan sosial dan komunitas. Sedangkan menurut Sarafino (2006) dukungan sosial adalah suatu kesenangan yang dirasakan sebagai perhatian, penghargaan atau pertolongan yang diterima dari orang lain atau suatu kelompok.

Dukungan Sosial adalah suatu pemikiran terbaik sebagai suatu konstruk multidimensional yang terdiri dari komponen fungsional dan struktural. (Depanfillis 1996 dalam Damanik 2009). Dukungan sosial merujuk kepada tindakan yang orang lain lakukan ketika mereka menyampaikan bantuan. Dukungan sosial terdiri dari beberapa jenis yaitu dukungan emosional, dukungan informasional, dan dukungan konkret.

2.2.2 Bentuk Dukungan Sosial

Sarafino (2006) membedakan dukungan sosial atas empat bentuk mendasar, yaitu:

1. Dukungan emosional

Dukungan emosional dapat berupa empati dari orang lain, sehingga individu merasakan bahwa orang tersebut selalu ada di sisinya (Stuart,

2006). Aspek ini melibatkan kekuatan jasmani dan keinginan untuk percaya kepada orang lain sehingga individu yakin bahwa orang lain mampu memberikan rasa cinta, kasih sayang dan perhatian ketika individu tersebut dalam situasi stres. Aspek ini meliputi empati, kepedulian, perhatian dan semangat kepada seseorang. Misalnya memberikan dukungan emosi pada seseorang yang kehilangan orang tuanya.

2. Dukungan Instrumental atau alat

Dukungan instrumental ini meliputi penyediaan sarana untuk mempermudah atau menolong orang lain yaitu meliputi bantuan langsung. Seperti memberikan pinjaman uang ketika ada yang membutuhkan, membantu menyelesaikan tugas, atau membantu menyediakan alat dan perlengkapan kerja sesuai dengan yang dibutuhkan. Dukungan instrumental terutama dibutuhkan bagi seseorang yang kurang dalam status ekonomi.

3. Dukungan Informasi

Dukungan Informasi ini berupa pemberian informasi untuk membantu mengatasi masalah pribadi yaitu meliputi memberikan nasihat, saran, atau umpan balik mengenai bagaimana orang tersebut bekerja. Contohnya seorang perawat mendapatkan informasi dari tenaga kesehatan lain tentang kondisi pasien yang sedang dirawatnya, atau seseorang yang menghadapi keputusan sulit dalam pekerjaannya, mendapat umpan balik atas ide dari rekan kerjanya.

4. Dukungan penilaian atau penghargaan

Dukungan penghargaan merupakan dukungan pada seseorang dari orang lain dalam bentuk penghargaan positif, dorongan untuk maju, dan perbandingan positif dengan orang lain. Dukungan penghargaan dibutuhkan agar orang yang diberikan dukungan memiliki semangat untuk menyelesaikan masalahnya.

2.2.3. Sumber Dukungan Sosial

1. Rekan Kerja

Dukungan sosial rekan kerja merupakan dukungan langsung yang diberikan oleh rekan kerja untuk membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. Perawat dapat berbagi pertolongan dengan sesama perawat, berbagi kenyamanan, simpati, dan ikatan sosial sehingga perawat tidak lagi merasa sendiri atau kesepian.

2. *Supervisor*

Dukungan sosial *supervisor* atau atasan merupakan salah satu dukungan langsung yang diberikan di lingkungan kerja oleh atasan untuk membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. Atasan berperan dalam memberikan motivasi, perlindungan dan pengarahan kepada perawat sehingga perawat akan merasa diperhatikan dan dilindungi. Contohnya yaitu dukungan penghargaan dari atasan (kepala ruang) kepada staff perawat di ruangan.

3. Keluarga

Keluarga adalah orang-orang terdekat yang memiliki potensi sebagai sumber dukungan dan senantiasa bersedia untuk memberikan bantuan dan dukungannya ketika individu membutuhkan. Keluarga merupakan tempat individu untuk bersosialisasi. Keberhasilan perkembangan individu dan keluarga dicapai melalui interaksi atau hubungan antar anggota keluarga dalam bentuk sosialisasi. Menurut Rasmun (2009) sistem pendukung keluarga yang diberikan baik mendengarkan, memberi nasehat dan dorongan emosi sangat berguna bagi seseorang yang dalam keadaan stres. Secara umum orang yang hidup dalam lingkungan yang mendukung, kondisinya jauh lebih baik dari pada mereka yang tidak memilikinya. Dukungan dapat melemahkan dampak stres dalam penelitian Rasmun (2009) disebutkan bahwa dukungan merupakan penyangga (*buffering effect*) dan secara langsung memeperkokoh kesehatan mental individual dan keluarga.

2.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dukungan Sosial

Menurut Reis (dalam Suhita, 2007) ada tiga faktor yang mempengaruhi penerimaan dukungan sosial pada individu yaitu:

1. Keintiman

Dukungan sosial lebih banyak diperoleh dari keintiman daripada aspek-aspek lain dalam interaksi sosial, semakin intim seseorang maka dukungan yang diperoleh semakin besar. Dengan kata lain, ketika semakin

seseorang dekat dengan orang terdekatnya, atau semakin baik hubungan sosialnya dengan orang lain, maka orang tersebut akan lebih mudah mendapatkan dukungan sosial dari lingkungannya.

2. Harga Diri

Individu dengan harga diri yang memandang bantuan dari orang lain merupakan suatu bentuk penurunan harga diri, karena dengan menerima bantuan orang lain diartikan bahwa individu yang bersangkutan tidak mampu lagi berusaha. Sehingga hal tersebut akan membuat seseorang enggan memberikan dukungan sosial kepada orang lain. Dan akan lebih jarang mendapatkan dukungan dari orang lain karena selalu menganggap bahwa bantuan dari orang lain merupakan bentuk kegiatan yang dapat menurunkan harga diri.

3. Keterampilan Sosial

Individu dengan pergaulan yang luas akan memiliki keterampilan sosial yang tinggi, sehingga akan memiliki jaringan sosial yang luas pula. Sedangkan individu yang memiliki jaringan individu yang kurang luas memiliki keterampilan sosial rendah. Dengan aktualisasi diri yang baik maka seseorang lebih kenal oleh masyarakat daripada orang yang tidak pernah bersosialisasi di masyarakat. Orang yang mempunyai aktualisasi diri yang baik cenderung selalu ingin mendapatkan pengakuan di dalam kehidupan masyarakat. Untuk itu pengakuan sangat diperlukan untuk memberikan penghargaan.

2.2.5. Manfaat Dukungan Sosial

Dukungan sosial yang diterima oleh seseorang diharapkan dapat meringankan beban yang dihadapi. Seseorang yang mendapat dukungan sosial akan merasa diperhatikan, dihargai dan dicintai. Dukungan sosial dapat memberikan kenyamanan fisik dan psikologis kepada individu dilihat dari bagaimana dukungan sosial mempengaruhi kejadian dan efek dari keadaan kecemasan (Suryaningrum, 2015).

Menurut Rush (dalam Suryaningrum, 2015) stres dapat dihilangkan dengan cara mengaktifkan dukungan sosial. Suasana kerja yang baik tercipta antara lain karena adanya dukungan sosial di lingkungan individu, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja dan mencegah stresor dari lingkungan kerja berkembang menjadi stres.

2.3. Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Tingkat Stres Kerja Perawat

Perawat merupakan salah satu komponen sumber daya manusia rumah sakit, merupakan anggota tim kesehatan yang berperan dalam menghadapi masalah kesehatan pasien selama 24 jam. Menjadi seorang perawat dituntut untuk bekerja secara profesional agar meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan kepada masyarakat. Semakin meningkatnya tuntutan tugas yang dimiliki seorang perawat maka dapat menyebabkan timbulnya stres. Albar Marin & Garcia-Ramirez dalam Mrayyan (2011) menyebutkan bahwa perawat di rumah sakit lebih rentan mengalami stres pekerjaan dibandingkan dengan petugas medis yang lain.

Dampak buruk yang ditimbulkan karena tingginya stres yang harus dihadapi perawat, maka perawat rentan mengalami gejala *burnout* (kejenuhan kerja). (Hadi dalam Dewi, 2014), dapat pula mengganggu interaksi sosialnya baik itu dengan rekan kerja, dokter, maupun pasien. (Dewi, 2014)

Salah satu kondisi yang berpengaruh terhadap stres yang berhubungan dengan pekerjaan yaitu dukungan sosial dari orang-orang sekitar, seperti pengawas/supervisor, keluarga dan teman-teman, dan rekan kerja. Peeters & Le Blanc (2001 dalam Mrayyan 2011). Collins (2007) menjelaskan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu strategi terpenting yang terlibat dalam menanggulangi terjadinya stres. Bentuk dukungan sosial yang diberikan menurut Sarafino (2006) dibagi atas empat dukungan yang mendasar, yaitu: Dukungan emosional, dukungan instrumental atau alat, dukungan informasi, dan dukungan penilaian atau penghargaan.

Dukungan sosial yang rendah akan mengganggu kenyamanan perawat dalam bekerja. Perawat yang dukungan sosialnya rendah akan mengalami kondisi kerja yang kurang nyaman diakibatkan dari hubungan yang kurang harmonis. Dukungan sosial yang rendah akan mempengaruhi tingkat stres kerja seseorang. Namun sebaliknya, Menurut House (dalam Fadillah, 2010), seseorang yang memiliki dukungan sosial yang baik maka dia dapat meredam stres yang terjadi dalam pekerjaan mereka. Sehingga apabila seorang perawat memiliki dukungan sosial yang tinggi dari orang-orang disekitarnya maka akan mampu mengelola stres kerja yang dihadapinya dengan baik.

Sarafino menyatakan bahwa individu dengan dukungan sosial tinggi akan mempunyai rasa memiliki (belonginess) dan harga diri (self esteem) yang lebih besar daripada individu dengan dukungan sosial rendah. Dukungan sosial yang tinggi juga akan menyebabkan individu semakin mengembangkan gaya hidup yang baik dan sehat. (Sarafino, 2006).

