

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa rumah sakit adalah usaha yang menyediakan pemondokan yang memberikan jasa pelayanan medik jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri atas tindakan observasi, diagnostik, terapeutik, dan rehabilitatif untuk orang yang menderita sakit, terluka, dan untuk mereka yang melahirkan (Iskandar, 1998). Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sejalan dengan hal tersebut KBBI (2008) juga menjelaskan bahwa rumah sakit adalah rumah tempat merawat orang sakit, menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan.

Salah satu fungsi pelayanan sebuah rumah sakit antara lain berkaitan dengan sistem pelayanan kesehatan dan petugas kesehatan yang bekerja secara tim mendukung keberhasilan pengobatan terhadap pasien, para dokter dan perawat dalam sistem pelayanan kesehatan tersebut mendapat banyak perhatian, karena peran dan fungsi mereka memberi bentuk terhadap upaya pelayanan kesehatan (Lumenta, 1989). Menurut Prawasti (1991) mutu pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kualitas perawat-perawatnya. Pelayanan keperawatan inilah yang membantu berjalannya sistem pelayanan kesehatan. Dengan berjalannya sistem

pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan baik maka visi dan misi akan tercapai dengan baik pula. Di sini pelayanan keperawatan berperan penting dalam pelayanan kesehatan. Perawat adalah mereka yang memiliki kewenangan dan kemampuan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimilikinya yang diperoleh melalui pendidikan keperawatan. (UU Kesehatan No. 32/1992).

Rumah Sakit didirikan hampir diseluruh kota di Indonesia, begitu juga di kota Purwodadi, salah satunya RS. Permata Bunda yang juga sudah berkembang seiring berjalannya waktu. Berdasarkan hasil wawancara awal mengenai permasalahan yang terjadi di RS Permata Bunda, menurut kepala HDR dirumah sakit tersebut terdapat beberapa perawat yang mengalami penurunan kinerja, hal ini dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara perawat yang ada dengan kebutuhan. RS Permata Bunda hanya memiliki 78 perawat sedangkan yang dibutuhkan lebih dari 78 perawat.

RS. Permata Bunda pertama berdiri dalam bentuk Rumah Bersalin (RB) "UTOMO" pada tahun 1990 yang berlokasi di Jl. Glugu No. 1, Purwodadi Grobogan. Dengan bertambahnya jumlah pasien dan semakin tingginya kepercayaan masyarakat akan pelayanan Rumah Bersalin UTOMO, pada tahun 1996 status Rumah Bersalin UTOMO meningkat menjadi Rumah Sakit Bersalin (RSB) Permata Bunda, dan lokasinya pindah di Jl. Hayam Wuruk No. 24 Purwodadi Grobogan. Pada tahun 1999 perkembangan RSB. Permata Bunda yang semakin baik serta semakin banyaknya pasien dengan penyakit umum yang ingin dilayani, maka RSB. Permata Bunda meningkat statusnya menjadi Rumah Sakit Umum (RSU) Permata Bunda dengan cakupan pelayanan yang lebih luas.

Dengan cakupan pelayanan yang lebih luas maka seharusnya bertambah pula jumlah tenaga kerja perawat yang dibutuhkan oleh rumah sakit, akan tetapi jumlah perawat di RS. Menurut Iskandar (2008) perawat merupakan tenaga profesional di bidang perawatan kesehatan yang terlibat dalam kegiatan keperawatan. Adapun kegiatan keperawatan antara lain bertanggung jawab untuk perawatan, perlindungan, pemulihan orang yang luka dan pasien penderita penyakit akut atau kronis, pemeliharaan kesehatan orang sehat serta penanganan keadaan darurat yang mengancam nyawa dalam berbagai jenis perawatan kesehatan. Perawat juga dapat terlibat dalam riset medis, perawatan dan menjalankan beragam fungsi non-klinis yang diperlukan untuk perawatan kesehatan.

Disamping sebagai makhluk sosial, tentunya perawat juga sebagai makhluk individu yang mempunyai tugas dan tanggungjawab pribadi di dalam kehidupan masing-masing. Pada satu sisi, seorang perawat harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup pasien, sedangkan di sisi lain keadaan psikologis perawat sendiri juga harus tetap terjaga. Kondisi seperti inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga perawat mudah sekali mengalami stres. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Soehartati (2005) yang menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan perawat mengalami kelelahan atau kejenuhan yang akan menimbulkan stres kerja pada perawat. Dewanti (2010) mengungkapkan bahwa stres kerja yang berlebihan pada perawat cenderung akan mengarah pada *burnout*.

Baron dan Greenberg (2000) menjelaskan bahwa *burnout* adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik dan mental yang ditunjang oleh perasaan

rendahnya harga diri (*self esteem*) dan efikasi diri (*self efficacy*) yang disebabkan penderitaan stres yang intens dan berkepanjangan. Dalam definisi ini tampak bahwa *burnout* dapat muncul akibat kondisi internal seseorang yang ditunjang oleh factor lingkungan berupa stres yang berlarut-larut. *Burnout* mencerminkan suatu reaksi emosional pada orang-orang yang bekerja pada pelayanan kernusiaan yang berkaitan erat dengan masyarakat. Dari sini terlihat bahwa *burnout* lebih banyak dialami oleh orang-orang yang pekerjaannya melayani orang lain (Rosyid, 1996).

Menurut Baron dan Greenberg (2000) ada 4 aspek *burnout* yaitu, kelelahan fisik (biasa ditandai sakit bagian kepala, susah tidur, dan kurang nafsu makan), kelelahan emosional (biasa ditandai dengan depresi, mudah marah, dan cepat merasa tersinggung), kelelahan mental (biasa ditandai dengan sikap yang sinis terhadap orang lain, dan lebih banyak atau cenderung merugikan diri sendiri), rendahnya penghargaan terhadap diri (biasa ditandai dengan kurang puas terhadap kinerja diri sendiri dan merasa apa yang dilakukannya kurang bermanfaat).

Didukung oleh data penelitian yang dilakukan oleh Kiekkas (2010), yang berjudul “*Level and Correlates of Burnout Among Orthopaedic Nurses in Greece*” dengan desain penelitian deskriptif untuk mengetahui tingkatan dan faktor yang berhubungan dengan burnout syndrome pada perawat ortopedik. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa *burnout syndrome* memiliki hubungan yang signifikan dengan beban kerja perawat. Kiekkas (2010) juga menyebutkan beban kerja yang tinggi secara spesifik berpengaruh pada salah satu dimensi dari *burnout syndrome* yaitu *physical and emotional exhaustion*. Persatuan Perawat Nasional Indonesia

(PPNI) menyebutkan bahwa hasil survei pada tahun 2006 menunjukkan sekitar 50,9 % perawat yang bekerja di empat provinsi di Indonesia mengalami stres kerja hingga stres kerja berkepanjangan. Perawat sering mengalami pusing, lelah, tidak bisa istirahat karena beban kerja yang tinggi dan menyita waktu. Tidak berbeda jauh, hasil data yang dihimpun PPNI pada Mei 2009 di Makassar juga menunjukkan 51% perawat mengalami stres kerja, pusing, lelah, kurang istirahat karena beban kerja yang terlalu tinggi (Mariyanti & Citrawati, 2011).

Berdasarkan hasil wawancara kepada 10 perawat Rumah Sakit Permata Bunda di Purwodadi pada tanggal 7 Oktober 2018, mengungkapkan bahwa perawat terkadang merasa bosan atas pekerjaan yang mereka jalani sebagai seorang perawat dengan keseharian melayani orang lain, banyaknya laporan rekap medis membuat tertekan, kesulitan tidur dan merasa kurang beristirahat, sering marah dengan rekan kerja dan beberapa pasien yang rewel, jika mengacu pada aspek *burnout* yang dikemukakan oleh Baron dan Greenberg (2000), perawat tersebut terindikasi mengalami kelelahan fisik (ditandai sakit bagian kepala, susah tidur, dan kurang nafsu makan), emosional (ditandai dengan depresi, mudah marah, dan cepat merasa tersinggung), dan mental (ditandai dengan sikap yang sinis terhadap orang lain, dan lebih banyak atau cenderung merugikan diri sendiri). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa perawat di RS. Permata Bunda mengalami *burnout*. Hal tersebut terlihat dari ciri-ciri yang dikeluhkan oleh perawat dengan mengacu pada dimensi *burnout* yang dikemukakan oleh Baron dan Greenberg (2000).

Seorang perawat seharusnya memberikan asuhan keperawatan dengan benar atau rasional dan baik atau etika, dikarenakan peran perawat sangat penting dalam kesembuhan pasien dan menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan dirumah sakit (Adityaningtyas, 2010). Namun kenyataannya, banyak ditemukan fenomena di rumah sakit adanya perawat yang tidak sabar, suka marah, berbicara ketus dengan pasien dan keluarga pasien, bahkan bisa mengakibatkan terjadinya kelalaian dalam bekerja seperti kesalahan dalam pemberian obat dan keterlambatan dalam melakukan injeksi (Setiyana, 2013). Menurut Fakhshanoor dan Dewi (2014) terdapat dampak buruk yang ditimbulkan jika seorang perawat mengalami *burnout* ialah dapat mengganggu interaksi sosialnya, baik itu dengan rekan kerja, dokter maupun pasien. Efektivitas dapat pula terganggu, karena pada umumnya apabila seseorang mengalami stres, maka akan terjadi gangguan baik itu pada psikologisnya maupun keadaan fisiologisnya. Selain itu terdapat pula dampak yang terjadi bagi perusahaan secara tidak langsung adalah meningkatnya tingkat absensi, menurunnya tingkat produktivitas, dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi, memicu perasaan teralienasi, hingga *turnover* (Greenberg & Baron, 1993; Quick & Quick, 1984)

Peran penting dan tugas pokok perawat khususnya adalah dalam kelangsungan kondisi pasien atau perawatan pasien adalah untuk mempercepat proses penyembuhan, karena frekuensi interaksi antara perawat dengan pasien tergolong paling sering dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya. Sehingga pelayanan perawat sangatlah berpengaruh, baik untuk pasien maupun bagi citra rumah sakit itu sendiri di mata masyarakat (Al-Huda, 2007). Oleh karena itu

perawat harus senantiasa dipertahankan dan ditingkatkan seoptimal mungkin, serta perlu mendapatkan dukungan dari pihak puskesmas atau pun instansi kesehatan lainnya (Depkes, 2012).

Lee dan Ashfort (1996) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu ambiguitas (di mana seorang pekerja tidak mengetahui apa yang harus dilakukan atau dikerjakan), konflik peran (konflik yang terjadi karena pekerja mengemban lebih dari satu peran dan saling bertentangan), beban kerja (merupakan intensitas pekerjaan yang meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, dan tanggung jawab yang dipikul), dan dukungan (dukungan dari keluarga atau rekan kerja).

Berdasarkan faktor-faktor yang telah dijelaskan di atas, peneliti memilih beban kerja sebagai faktor utama pemicu terjadinya *burnout* pada perawat RS. Permata Bunda. Alasan peneliti memilih faktor beban kerja sebagai salah satu faktor utama terhadap pemicu timbulnya *burnout* pada perawat RS. Permata Bunda dalam karena beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress kerja (Sunyoto, 2012). Munandar (2001) berpendapat bahwa tidak kesesuaian antara tuntutan tugas dengan kapasitas yang dimiliki pekerja maka akan menimbulkan stres kerja. Apabila keadaan stres terjadi dalam jangka waktu lama dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, emosional dan mental, maka akan mengakibatkan perawat mengalami *burnout* (Dewanti, 2010). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 10 perawat Rumah Sakit Permata Bunda di Purwodadi pada tanggal 4 Oktober 2018 bahwa beberapa perawat tersebut

mnegeleuhkan karena banyaknya beban kerja yang mereka kerjakan, perawat juga mengatakan bahwa adanya ketidaksesuain antar jumlah perawat dengan pasien yang, sehingga hal tersebut membuat para perawat menjadi *burnout*. hal ini sejalan dengan hasil penelitian Kiekkas (2010) menyebutkan bahwa beban kerja yang tinggi secara spesifik berpengaruh pada salah satu dimensi dari *burnout syndrome* yaitu *physical and emotional exhaustion*.

Walgito (2004) memaparkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang terpadu dalam diri individu. Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu (Munandar, 2001). Beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja, ketrampilan dan persepsi dari pekerja (Hard & Staveland, 1988). Robbins (2003) meyakini bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Lebih lanjut Robbins mengatakan bahwa persepsi terhadap beban kerja merupakan hal yang erat hubungannya terhadap suatu pekerjaan, dimana individu memberikan penilaian mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

Menurut Ambar (2009) terdapat beberapa aspek beban kerja yaitu, aspek kesesuaian tugas, aspek lingkungan dan fasilitas, aspek waktu, aspek kondisi. Aspek yang pertama, aspek kesesuaian tugas (kesesuaian tugas dengan kemampuan karyawan. Apabila tidak sesuai maka karyawan akan kesulitan dalam

mengerjakan tugas dan hasilnya tidak maksimal). Aspek yang kedua, aspek lingkungan dan fasilitas (seorang atau sekelompok orang yang mengerjakan tugas tersebut, apakah orang atau sekelompok orang yang mengerjakan tugas mendapat dukungan lingkungan dan fasilitas untuk menyelesaikan tugasnya, maka hasil pekerjaannya juga akan maksimal). Aspek yang ketiga, aspek waktu (apakah waktu yang diberikan sesuai dengan bobot pekerjaan yang diterima karyawan, tidak seimbangannya hal tersebut akan menyebabkan beban kerja yang tinggi). Aspek yang keempat, aspek kondisi (aspek keadaan/kondisi normal pada saat tugas tersebut dikerjakan, apakah tugas yang dibebankan dikerjakan dengan baik dan sesuai dengan prosedurnya).

Peran penting dan tugas pokok perawat khususnya adalah dalam kelangsungan kondisi pasien atau perawatan pasien adalah untuk mempercepat proses penyembuhan, karena frekuensi interaksi antara perawat dengan pasien tergolong paling sering dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya. Sehingga pelayanan perawat sangatlah berpengaruh, baik untuk pasien maupun bagi citra rumah sakit itu sendiri di mata masyarakat (Al-Huda, 2007). RS Permata Bunda hanya memiliki 78 perawat sedangkan yang dibutuhkan lebih dari 78 perawat. Hal ini Adanya beban pekerjaan yang tidak sesuai dengan kondisi normal para perawat di RS. Permata Bunda tentu saja dapat mengakibatkan munculnya *burnout*. persepsi mengenai hal ini dapat terjadi karena pola pikir mereka yang menganggap tanggung jawab mereka yang tidak sesuai dengan kapasitas yang dapat mereka kerjakan. Seperti yang disampaikan oleh Pines dan Aronson (1998) *burnout* dapat terjadi karena kelelahan yang dialami secara fisik, emosional, dan mental yang

disebabkan oleh keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional. Jika situasi ini berlangsung terus-menerus dalam waktu lama, maka dapat dimungkinkan akan merubah perilaku dan sikap dalam diri seseorang dengan cara menarik diri secara psikologis dari pekerjaan (Pangastiti, 2011).

Bemana, et al. (2013) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki persepsi terhadap tugas-tugas yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan maka akan terasa sulit untuk diselesaikan dengan optimal, tuntutan ini menjadi ancaman bagi karyawan sehingga dapat mengakibatkan stres berkepanjangan yang berujung pada *burnout*. Hal ini sejalan dengan pendapat Mansoor (2011) bahwa apabila karyawan merasa diberikan tugas lain diluar dari deskripsi tugas dan keadaan tidak sehat masih tetap dipaksa untuk bekerja maka karyawan akan merasa tertekan dan hasil kerja tidak semakin membaik justru akan mengakibatkan *burnout*.

Menurut Mansoor (2011) karyawan yang menilai buruk terhadap lingkungan kerja seperti fasilitas yang diberikan tidak memadai dan merasa setiap pendapatnya tidak direspon dengan baik maka menjadikan karyawan lelah secara emosional maupun fisik. Selain itu menurut Pettijohn dan Taylor (2000) karyawan yang berpandangan terhadap waktu kerja yang terlalu lama membuatnya mengalami kejenuhan dan kelelahan dalam menjalani pekerjaan. Jenkins dan Elliott (2004) menyatakan bahwa kelelahan emosional dan fisik merupakan aspek dari *burnout* yang membuat penderitanya mudah marah dan sakit pada bagian tubuh yang dapat menghambat cara karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Maslach (dalam Hariyadi, 2006) menyatakan bahwa beban kerja meliputi jam kerja yang panjang dan banyaknya jumlah individu yang harus dilayani menyebabkan individu merasa mempunyai beban kerja yang harus dipikul. Hal ini merupakan faktor pemicu stres yang potensial menjadi penyebab *burnout*. Pengaruh beban kerja terhadap kecenderungan *burnout* juga telah diteliti oleh Fatmawati (2012) menunjukkan hasil terdapat korelasi positif antara beban kerja terhadap tingkat *burnout*. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Solikhah (2012) dengan subjek penelitian pada perawat, Maharani (2012) dengan subjek penelitian pada perawat, dan Verdugo (2013) dengan subjek penelitian pada perawat juga sejalan dengan hasil penelitian ini dimana beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja mampu memengaruhi *burnout* pada perawat. Jika perawat mempersepsi beban kerja positif, maka kecenderungan *burnout* pada perawat tersebut rendah, sebaliknya jika perawat mempersepsikan beban kerja yang ditanggungnya negatif, maka kecenderungan terjadinya *burnout* pada perawat tersebut tinggi.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah, apakah terdapat hubungan antara persepsi beban kerja dengan *burnout* pada perawat Rumah Sakit Permata Bunda?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi beban kerja dengan *burnout* pada perawat Rumah Sakit Permata Bunda.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu psikologi, khususnya ilmu Psikologi Industri dan Organisasi, serta memperkaya kepustakaan yang sudah ada sebelumnya dengan mengungkap lebih jauh tentang hubungan antara persepsi beban kerja dengan *burnout*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan kepada pihak rumah sakit terutama pada profesi perawat, dokter, psikiater, psikolog dan praktisi kesehatan lainnya agar dapat menghadapi *burnout* dengan baik yang terjadi di tempat kerja yang disebabkan adanya persepsi beban kerja, dan dapat memberikan persepsi beban kerja yang sesuai dengan perawat.