

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit ialah badan yang memberi layanan kesehatan yang memberikan perawatan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. World Health Organization (WHO) menyatakan rumah sakit sebagai komponen yang tak terpisahkan dari organisasi kesehatan dan sosial yang bertugas memberi layanan lengkap guna menyembuhkan serta mencegah penyakit bagi orang-orang (Alimah, 2016). Dalam rumah sakit terdapat ruang rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat. Ruang rawat inap atau biasa disebut opname, merupakan tempat pasien dirawat tenaga kesehatan ahli karena menderita suatu penyakit tertentu. Pasien menetap sementara di ruangan tersebut untuk mendapatkan layanan kesehatan yang mencakup observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, dan rehabilitasi. Layanan Rawat Inap dijalankan oleh sekelompok tenaga kesehatan meliputi dokter dan perawat yang memberikan perawatan intensif. Penting bagi rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan untuk memantau peran penting SDM dalam menyediakan pelayanan kesehatan untuk pasien. Upaya menjaga dan memelihara kesehatan para perawat juga menjadi perhatian utama rumah sakit, karena perawat merupakan aset berharga dalam kelancaran operasional rumah sakit. Peran perawat dalam pelayanan di rumah sakit memiliki peran krusial dan menjadi penentu utama kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Cahyono (2015), perawat ialah tenaga ahli yang memiliki peran sentral fungsi rumah sakit, mengingat jumlah mereka

merupakan bagian terbesar di tim pelayanan di rumah sakit. Tugas pokok perawat adalah menyokong proses penyembuhan pasien, pemulihan kesehatan, sampai menyelamatkan nyawa pasien. Karena tugas-tugas tersebut membuat perawat menjadi sangat rentan mengalami stres kerja. Peran inti perawat pelaksana di bagian rawat inap meliputi berbagai aktivitas, seperti melakukan pengkajian perawatan, menganalisis data guna memformulasikan diagnosis keperawatan, merencanakan serta melakukan peninjauan keperawatan praktis pada pasien. Selain itu, perawat pun bertanggung jawab dalam mendokumentasikan asuhan keperawatan, menjalankan sistem kerja dengan shift yang dibagi dua ataupun tiga shift tiap harinya, siaga on call di rumah sakit, serta menjaga peralatan keperawatan dan juga medis supaya tetap siap untuk dipakai. Perawat juga berpartisipasi dalam pre dan post conference serta penyerahan pasien saat pergantian dinas. Mereka juga diharapkan ikut serta pertemuan berkala yang dilakukan kepala ruangan serta melaksanakan tugas *droping* pasien. Dalam keseluruhan tugas dan tanggung jawabnya, perawat mempunyai peran yang tak tergantikan dalam memberi pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kinerja yang optimal tidak akan tercapai jika perawat merasakan kelelahan fisik, mental, juga emosional dan merendahkan diri, yang dikenal sebagai *burnout*. Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan pada tahun 1974 oleh seorang ahli psikolog bernama Freudenberg. *Burnout* ialah kondisi psikologis yang muncul karena stres berkepanjangan dan ketidakmampuan mencapai harapan pada jangka waktu yang relatif lama. Menurut Kleiber dan Ensmann dalam Made dkk (2020) mengenai tingkat *burnout*, menunjukkan 43% dialami perawat, 32% dialami guru,

dan sisanya didominasi oleh pekerja administrasi juga manajemen, serta bidang hukum serta kepolisian.

Baron dan Greenberg (2008) berpendapat *burnout* ialah sindrom yang mencakup kelelahan emosional, fisik, serta mental, yang ditimbulkan oleh stres yang serius serta berkepanjangan, serta berkaitan dengan rendahnya perasaan harga diri. Para pekerja yang mengalami *burnout* akan mengalami penurunan energi juga minat terhadap pekerjaan mereka. Mereka juga cenderung merasakan kelelahan emosional, apatis, depresi, cepat tersinggung, serta merasa bosan. Patel (2014) menyatakan bahwa *burnout* dapat dipengaruhi oleh tiga faktor. Pertama, faktor demografis yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, lama bekerja, serta status pernikahan. Kedua, faktor personal yang meliputi tingkat stres kerja, beban kerja, juga tipe kepribadian individu. Ketiga, faktor organisasi yang mencakup kondisi kerja serta dukungan sosial yang diberikan oleh lingkungan kerja.

Penulis melakukan penelitian pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan, yang merupakan rumah sakit kelas B yang diarahkan sebagai rumah sakit utama rujukan kesehatan di wilayah Sumatra Utara sekitarnya. Wilayah ini ialah wilayah terbesar ketiga di Indonesia, sehingga potensi pasar yang dilayani oleh rumah sakit ini masih cukup besar. Berdasarkan data profil rumah sakit, terdapat tujuh ruangan khusus di bagian rawat inap RSUD Haji Medan yang terdiri atas Ruang Al-Ikhlas, Annisa, Arrijal, Fitrah, Hijir Ismail, Jabal Rahmah, dan Shafa Marwa, dengan total jumlah tenaga perawat 116 orang.

Berlandaskan pada hasil wawancara dengan kepala ruangan serta beberapa perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan terkait *burnout*, perawat tersebut

mengalami *burnout* yang ditandai dengan merasa pegal-pegal di bagian punggung dan merasa pusing serta mudah emosi, tak hanya itu perawat tersebut juga merasa bahwa hasil pekerjaan mereka kurang memuaskan.

Menurut Permana (2018) untuk lebih melihat fenomena permasalahan yang ada di organisasi, maka dapat melakukan pra survei kepada 30 orang responden. Berlandaskan hasil pra survey yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 30 perawat, terdapat informasi bahwa ada permasalahan tentang *burnout* yang dipaparkan di tabel berikut:

Tabel 1.1
Hasil Pra Survey *Burnout* pada Perawat Instalasi Rawat Inap
di RSUD Haji Medan

No	Pernyataan	Jawaban				Jumlah
		Ya	%	Tidak	%	
1	Jenuh dengan pekerjaan.	23	76,7%	7	23,3%	30
2	Sering merasa lelah saat bekerja.	29	96,7%	1	3,3%	30
3	Tidak puas dengan hasil kerja.	19	63,3%	11	36,7%	30

Sumber: Hasil penyebaran kuesioner pra survey burnout perawat

Berlandaskan tabel 1.1, dari data hasil pra survey tersebut bisa dilihat pada pernyataan poin pertama jenuh dengan pekerjaan, yang memberikan jawaban ya sebesar 76,7% lebih besar dibandingkan yang memberikan jawaban tidak sebesar 23,3%. Pada pernyataan poin kedua sering merasa lelah saat bekerja, yang memberikan jawaban ya sebesar 96,7% lebih besar dibandingkan yang memberikan jawaban tidak sebesar 3,3%. Dan pada pernyataan terakhir pada poin ketiga tidak puas dengan hasil kerja, yang memberikan jawaban ya sebesar 63,3% lebih besar dibandingkan yang memberikan jawaban tidak sebesar 36,7%. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan

mengalami *burnout* yang ditandai dengan banyaknya perawat yang jenuh dengan pekerjaannya, sering merasa lelah saat bekerja dan tidak puas dengan hasil kerjanya.

Menurut Patel (2014) salah satu faktor yang memengaruhi *burnout* ialah beban kerja. Ini dipertegas oleh hasil riset dari Juhnisa dan Fitria (2020) yang memperlihatkan beban kerja memengaruhi *burnout*. Berdasarkan riset ini, beban kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *burnout*. Arie (2015) mengemukakan beban kerja ialah pandangan seseorang tentang serangkaian aktivitas yang wajib disiapkan pada batas waktu tertentu, termasuk beban kerja fisik dan psikologis. Beban kerja dipengaruhi faktor luar dan dalam. Faktor luar mencakup faktor biologi, fisika, kimia, dan faktor mekanis yang berhubungan dengan tubuh. Sedangkan faktor dalam melibatkan aspek psikologi dan psikis (Fahmi, 2017:136). Sastra (2017) mengemukakan bahwa beban kerja terlalu banyak akan berdampak negatif pada fisik, mental, serta reaksi emosional, misalnya sakit kepala, mengalami gangguan pencernaan dan juga mudah tersinggung atau marah. Sementara beban kerja yang sangat ringan yang dilakukan dikarenakan pengurangan gerakan, dapat menyebabkan kebosanan.

Dukungan sosial juga merupakan faktor yang mempengaruhi *burnout* (Patel, 2014). Hal ini pun dipertegas atas hasil penelitian Purwati dan Mahfud (2019) yang memperlihatkan bahwa Dukungan sosial dapat mempengaruhi terjadinya *burnout*. Berdasarkan penelitian tersebut, diketahui dukungan sosial mempunyai dampak negatif terhadap *burnout*. Dukungan sosial dari atasan, rekan kerja, serta keluarga bisa berperan penting dalam meredakan beban pada seseorang

yang mengalami *burnout*. King (2012:226) mengartikan dukungan sosial adalah respons dari orang lain yang menunjukkan perasaan kasih, perhatian, penghargaan, dan penghormatan, serta melibatkan dalam komunikasi yang berkelanjutan dan saling membalas. Ketika seseorang merasakan *burnout*, ia memerlukan hadirnya orang lain yang memerhatikan, menghargai, serta mencintainya. Seorang perawat sangat membutuhkan dukungan sosial dari orang di sekelilingnya guna membantu mengatasi masalah, sehingga ia merasa tidak sendiri dalam menghadapi tekanan yang dihadapi. Dukungan sosial dapat memberi pengaruh positif pada perawat, seperti meningkatkan rasa harga diri, adaptabilitas, ketenangan, semangat, serta rasa percaya diri hingga mereka bisa mengerjakan tugas dengan optimal (Andriani dan Helmayunita, 2019).

Satu lagi faktor yang memengaruhi *burnout* ialah *self efficacy* (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Riset oleh Christia & Christiana (2022) mengungkapkan *self efficacy* berpengaruh terhadap *burnout*. Hasilnya menyampaikan *self efficacy* mempunyai dampak positif terhadap *burnout*. Makin tinggi tingkat *self efficacy*, maka *burnout* cenderung makin rendah, kebalikannya makin rendah tingkat *self efficacy*, maka *burnout* akan makin tinggi. Menurut Setiadi (2010) *self efficacy* ialah kepercayaan seseorang tentang kemampuan dirinya mengatur serta melaksanakan tindakan yang dibutuhkan guna meraih tujuan yang diharapkan. Sulistyowati (2007) menyatakan bahwa *self efficacy* yang tinggi menopang seseorang dalam menyiapkan tugas serta meminimalkan *burnout* yang terkait kemampuan mengendalikan diri dan menghadapi masalah dalam menaikkan kualitas pelayanan kepada pasien. Pada konteks perawat di rumah sakit, *self efficacy* menjadi penting

karena dapat mengontrol kemunculan *burnout* selama bekerja. Menurut Alverina dan Ambarwati (2019), seseorang dengan *self efficacy* yang tinggi cenderung memiliki semangat yang lebih tinggi dalam mengerjakan tugasnya sebagai perawat. Seseorang pada tingkat *self efficacy* yang tinggi juga cenderung lebih percaya diri juga mempunyai komitmen yang lebih kuat, sehingga bisa melakukan peran sebagai perawat secara optimal Setiawan (2009).

Berlandaskan hasil wawancara dengan kepala ruangan dan beberapa perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan terkait beban kerja, perawat memiliki beban kerja yang tinggi dikarenakan jumlah perawat tidak setara dengan banyaknya pasien dan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Jumlah perawat instalasi rawat inap sedikit sehingga dalam menjalankan tugas-tugas perawat yang banyak dan monoton membuat para perawat merasa kewalahan. Perawat juga mengemukakan bahwa mereka kerap menghadapi pasien-pasien yang emosional dan tak kooperatif misalnya susah minum obat, makan makanan yang dipantang, beberapa pasien menolak disuntik atau ingin segera pulang, yang mempersulit perawat dalam melaksanakan aktivitas. Selain itu, banyak komplain serta desakan dari keluarga pasien pun berkontribusi dalam meningkatkan beban kerja perawat.

Berlandaskan hasil pra survey yang dilaksanakan dengan memberikan kuesioner kepada 30 perawat, maka didapati informasi bahwa terdapat permasalahan tentang beban kerja yang dipaparkan di tabel berikut:

Tabel 1.2
Hasil Pra Survey Beban Kerja pada Perawat Instalasi Rawat Inap
di RSUD Haji Medan

No	Pernyataan	Jawaban				Jumlah
		Ya	%	Tidak	%	
1	Jumlah perawat yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani pekerjaan yang ada.	4	13,3%	26	86,7%	30
2	Pekerjaan yang ada membuat harus bekerja secepat mungkin dan merasa berpacu dalam waktu.	21	70%	9	30%	30

Sumber: Hasil penyebaran kuesioner pra survey beban kerja perawat

Berlandaskan tabel 1.2, dari data hasil pra survey tersebut bisa dilihat pada pernyataan poin pertama jumlah perawat yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani pekerjaan yang ada, yang memberikan jawaban ya sebesar 13,3% lebih kecil dibandingkan yang memberikan jawaban tidak sebesar 86,7%. Dan pada pernyataan poin kedua pekerjaan yang ada membuat harus bekerja secepat mungkin serta merasa berpacu dalam waktu, yang memberikan jawaban ya sebesar 70% lebih besar dibandingkan yang memberikan jawaban tidak sebesar 30%. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa kurang perhatiannya Rumah Sakit terhadap beban kerja perawat yang dapat dilihat dari minimnya jumlah perawat yang ada dalam menangani pekerjaan yang ada dan pekerjaan yang ada menjadikan harus bekerja secepat mungkin.

Berlandaskan hasil wawancara kepada kepala ruangan dan beberapa perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan terkait dukungan sosial, perawat mendapatkan dukungan sosial yang rendah karena adanya beberapa perawat yang kurang peduli terhadap sesama perawat dan hanya berinteraksi dengan sesama

perawat di satu ruangan. Terkadang, ketika ada pasien yang harus dipindahkan ke ruangan lain, perawat di ruangan lain tidak merespon dengan baik, sehingga suasana kerja menjadi kurang nyaman. Kepala ruangan juga mengakui bahwa perhatian dan motivasi yang diberikan kepada perawat masih belum cukup, karena kepala ruangan memiliki tanggung jawab pekerjaan yang lebih besar dibandingkan perawat. Perawat juga mengatakan bahwa kurang mendapatkan dukungan berupa perhatian, nasihat, saran maupun motivasi dari keluarga yang disebabkan karena kurangnya komunikasi, beberapa perawat juga mengatakan kurang mendapatkan dukungan dari pasangan karena sama-sama sibuk bekerja. Rendahnya dukungan sosial yang diterima perawat membuat perawat merasa tak memiliki topangan dalam menolong menghadapi masalah-masalah yang ada.

Berlandaskan hasil pra survey yang dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 30 perawat, didapatkan informasi bahwa rendahnya dukungan sosial yang diterima oleh perawat, yang dipaparkan di tabel berikut:

Tabel 1.3

**Hasil Pra Survey Dukungan Sosial pada Perawat Instalasi Rawat Inap
di RSUD Haji Medan**

No	Pernyataan	Jawaban				Jumlah
		Ya	%	Tidak	%	
1	Keluarga memberi dukungan terhadap pekerjaan.	14	46,7%	16	53,3%	30
2	Saat mengalami kesulitan, rekan kerja memberi bantuan.	6	20%	24	80%	30
3	Atasan memberikan dukungan dalam melaksanakan pekerjaan.	3	10%	27	90%	30

Sumber: Hasil penyebaran kuesioner pra survey dukungan sosial perawat

Berlandaskan tabel 1.3, dari data hasil pra survey tersebut bisa dilihat pada pernyataan poin pertama keluarga memberi dukungan terhadap pekerjaan, yang memberikan jawaban ya sebesar 46,7% lebih kecil dibandingkan yang memberikan jawaban tidak sebesar 53,3%. Pada pernyataan poin kedua saat mengalami kesulitan rekan kerja memberi bantuan, yang memberikan jawaban ya sebesar 20% lebih kecil dibandingkan yang memberikan jawaban tidak sebesar 80%. Dan pada pernyataan terakhir pada poin ketiga atasan memberikan dukungan dalam melaksanakan pekerjaan, yang memberikan jawaban ya sebesar 10% lebih kecil dibandingkan yang memberikan jawaban tidak sebesar 90%. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa masih rendahnya dukungan sosial dari keluarga, atasan maupun rekan kerja yang ditandai dengan kurangnya dukungan keluarga terhadap pekerjaan, sebagian besar perawat tidak menerima bantuan dari rekan kerjanya saat mengalami kesulitan dan kurangnya dukungan dari atasan terhadap pekerjaannya.

Berlandaskan pada hasil wawancara dengan beberapa perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan terkait *self efficacy*, pada situasi tertentu perawat kurang yakin pada kemampuan dirinya dalam mengerjakan pekerjaannya seperti pada saat menangani pasien, hal tersebut membuat perawat merasa kurang puas atas pelayanan yang diberi pada pasien dan merasa bahwa kompetensi diri mereka rendah. Selain itu ada juga sebagian perawat yang kurang memiliki sikap optimis, hal ini dikarenakan perawat tersebut merasa dirinya memiliki kemampuan yang jauh dari perawat lain dalam hal pengetahuan menangani pekerjaan yang dilakukan.

Berlandaskan uraian sebelumnya terlihat pentingnya beban kerja, dukungan sosial dan *self efficacy* terhadap *burnout* perawat. Maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Dukungan Sosial dan *Self efficacy* Terhadap *Burnout* Pada Perawat Instalasi Rawat Inap di RSU Haji Medan.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan pemaparan latar belakang yang sudah diuraikan, maka dalam penelitian ini dibagi beberapa permasalahan, yaitu:

1. Perawat mengalami *burnout* yang ditandai dengan sering merasa pusing, pegal-pegal di bagian punggung serta mudah marah atau emosi.
2. Perawat mendapatkan beban kerja yang tinggi karena jumlah perawat tidak setara dengan banyaknya pasien dan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan.
3. Tidak seluruh perawat mendapatkan dukungan dari keluarga, rekan kerja dan atasannya terhadap pekerjaannya.
4. Tidak seluruh perawat yakin dengan kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

1.3 Pembatasan Masalah

Berlandaskan pemaparan latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah diuraikan, supaya penelitian ini lebih fokus, efektif, efisien, terarah serta tidak menyimpang, maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh beban kerja, dukungan sosial dan *self efficacy* terhadap *burnout* pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Berlandaskan pemaparan batasan masalah tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh *self efficacy* terhadap *burnout* pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan?
4. Apakah beban kerja, dukungan sosial dan *self efficacy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *burnout* pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pemaparan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap *burnout* pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, dukungan sosial dan *self efficacy* secara bersama-sama terhadap *burnout* pada perawat instalasi rawat inap di RSUD Haji Medan

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yakni:

1. Bagi penulis

Tujuan dari memperluas wawasan serta pengetahuan penulis adalah guna mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan, juga memaksimalkan kemampuan penulis.

2. Bagi RSUD Haji Medan

Sebagai bahan usulan dan pertimbangan untuk RSUD Haji Medan mengenai beban kerja, dukungan sosial, *self efficacy* dan *burnout* perawat.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Untuk memberikan kontribusi yang berguna berupa sumber pengetahuan mengenai beban kerja, dukungan sosial, *self efficacy* dan *burnout* perawat.

4. Bagi peneliti lain

Untuk bahan kajian peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut tentang beban kerja, dukungan sosial, *Self efficacy* serta *burnout* perawat.

