

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia kesehatan khususnya pada Rumah sakit, perawat merupakan salah satu yang memiliki komponen penting dalam menentukan kualitas baik, buruk nya suatu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang kurang baik akan berdampak pada penurunan mutu serta kualitas Instansi yang bersangkutan. Hal tersebut tentunya akan merugikan pasien dan pihak Rumah sakit. Karena pada dasarnya perawat adalah salah satu yang memberikan peranan penting dalam proses penyembuhan pasien. Oleh karena itu tugas, tanggung jawab, serta profesionalisme dituntut menjadi hal yang penting dalam menjalankan tugas sebagai perawat.

Hal tersebut sesuai dengan tugas dan tujuan pokok di RSUP Dr. Kariadi untuk menyelenggarakan upaya pemulihan dan penyembuhan dengan didukung fasilitas yang memadai serta lengkap dengan peralatan yang canggih, dan yang terpenting adalah dukungan dari tenaga medis yang handal serta professional. RSUP Dr. Kariadi Semarang merupakan Rumah sakit milik pemerintah yang memiliki SDM sebanyak 4988 oleh karena itu Rumah sakit ini termasuk Rumah sakit terbesar sekaligus berfungsi sebagai Rumah sakit rujukan bagi

wilayah Jawa Tengah. Saat ini RSUP Dr. Kariadi adalah Rumah sakit pendidikan kelas A untuk dokter dan tenaga medis lainnya.

Tugas utama seorang perawat adalah memberikan perhatian dan kebutuhan pasien, serta merawat pasien dengan penuh tanggung jawab. Dalam memberikan pelayanan Rumah sakit, tentunya sangat tergantung pada kemampuan masing-masing SDM dan mengaplikasikannya kedalam suatu bentuk pelayanan yang terbaik dengan cara memenuhi kebutuhan dasar yang diberikan kepada masyarakat, baik yang sehat maupun sakit ataupun yang mengalami gangguan fisik dan psikis agar dapat memiliki kesehatan yang optimal.

Dengan adanya tanggung jawab atas kesehatan dan keselamatan pasien, beban kerja yang berat, keharusan untuk selalu berhubungan dengan masalah hidup atau mati seseorang serta memiliki jadwal kerja yang padat dan harus siap kerja setiap saat menjadi tuntutan tinggi dan menekan bagi SDM khususnya perawat. Tugas dan beban yang terlalu berat dalam menjalankan pekerjaan, sangat berpeluang besar mengalami stress. Stres yang terjadi secara terus-menerus akan berdampak pada memburuknya kondisi fisik, kondisi emosional dan mental pada perawat, yang kemudian akan berpengaruh pada kelelahan fisik karena terkurasnya energi untuk menghadapi stres yang berkepanjangan.

Sebuah survey yang telah dilakukan oleh Institut Nasional untuk Keamanan dan Kesehatan Pekerja (NIOSH) menemukan bahwa pekerjaan mereka merupakan satu-satunya sumber stress terbesar di dalam kehidupan mereka (dalam Arden, 2002, h. 19). Stres kerja yang

berkepanjangan dan dialami dengan intensitas yang tinggi dapat menyebabkan terjadinya *burnout*. Menurut Pinesh & Aronson (dalam Tawale, Budi dan Nurcholis, 2011, h. 76) *Burnout* adalah suatu bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhubungan dengan stres kronik, dialami seseorang dari hari ke hari, yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional.

*“National Safety Council (NSC) tahun 2004 mengatakan bahwa kejenuhan kerja merupakan akibat stres kerja dan beban kerja yang paling umum, gejala khusus pada kejenuhan kerja ini antara lain kebosanan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, keabsenan, dan kesakitan atau penyakit”* (dalam Maharani dan Triyoga, 2012, h.168). Keadaan seperti ini dapat menyebabkan suasana didalam pekerjaan menjadi tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang, serta prestasi dalam bekerja menjadi tidak maksimal. Bagi Rumah sakit yang memiliki perawat terkena *burnout* dapat berdampak pada memburuknya mental, emosional, dan performa kerja para perawat. Jika kualitas para perawat yang terkena *burnout* tersebut masih dipertahankan maka dapat berdampak pada memburuknya citra pelayanan rumah sakit, dan kondisi seperti ini dapat membahayakan pasien. Pada umumnya masyarakat mempercayakan kesehatan mereka kepada pihak Rumah sakit. Mendapatkan layanan yang baik dan memuaskan yang masyarakat inginkan, tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari pihak Rumah sakit.

Hasil Penelitian (dalam Maharani dan Triyoga, 2012, h.168)31 Oktober 2011 – 1 November 2011 terhadap 15 orang perawat di Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Baptis Kediri yang dipilih secara acak menunjukkan bahwa 4 orang perawat (26,67 %) memiliki kejenuhan kerja tinggi, 5 orang perawat (33,34 %) memiliki kejenuhan kerja sedang, 4 orang perawat (26,67 %) memiliki kejenuhan kerja ringan, dan 2 orang perawat (13,34 %) memiliki respon normal atau tidak mengalami kejenuhan kerja.

Peneliti telah melakukan wawancara kepada beberapa pasien dan keluarga pasien di RSUP Dr. Kariadi Semarang bahwa mereka mengeluhkan dari mulai prosedur pelayanan yang terlalu membedakan status sosial sampai pelayanan perawat yang kurang memuaskan. Seperti kurang ramahnya para perawat sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam berkomunikasi akibatnya adalah kurang adanya komunikasi dengan pihak keluarga tentang kondisi pasien, serta kurangnya rasa simpati perawat terhadap apa yang dirasakan pasien, dan sering juga dijumpai para perawat yang tidur saat jaga malam. Hal tersebut bisa saja terjadi diduga karena adanya gejala-gejala *burnout* yang dialami oleh perawat di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Gejala-gejala tersebut sesuai apa yang telah dikemukakan oleh Leatz dan Stolar (dalam Widiastuti dan Astuti, 2014, h. 1) bahwa *burnout* pada seseorang ditandai empat kondisi yaitu (a) kelelahan fisik ditandai dengan mudah lelah, mudah menderita sakit kepala, mual, perubahan pola makan dan pola tidur serta merasa tenaganya terkuras

secara berlebihan (b) kelelahan emosi muncul dalam bentuk depresi, frustrasi, merasa terperangkap di dalam tugas atau pekerjaan, apatis, mudah marah, mudah sedih dan tidak berdaya (c) kelelahan mental atau sikap berupa prasangka negatif dan sikap sinis terhadap orang lain (d) perasaan tidak mampu mencapai sesuatu yang berarti dalam hidup, ditandai oleh ketidakpuasan terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan kehidupannya.

Biasanya individu tidak menyadari seberapa dirinya sendiri sedang mengalami stres. Tanda-tanda yang biasanya terjadi tanpa disadari yaitu sering terlambat saat bekerja, tidak memiliki rasa humor, mudah lupa, kelelahan, ingin melarikan diri dan berdampak pada kesehatan fisik lainnya. Banyak sekali orang yang kurang bisa memahami bagaimana stres itu muncul dan menimbulkan dampak pada gejala fisik, psikologi, dan perilaku. Stres memengaruhi tubuh, pikiran, emosi dan cara berinteraksi dengan orang lain, jika individu tidak mengenali gejala stress dalam bekerja dan mengambil tindakan, maka stress yang dialami akan cepat berkembang.

Pada dasarnya *burnout* muncul akibat dari stres kerja yang berkepanjangan, stres kerja yang terjadi secara berkepanjangan, berlebihan dan tidak segera diatasi maka akan berpengaruh pada individu yang bisa mengakibatkan frustrasi, dan penarikan diri dari lingkungan. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Akibatnya kinerja mereka menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi di mana mereka bekerja. Stres kerja

yang terjadi secara terus-menerus dan dengan intensitas yang tinggi dapat memicu terjadinya *burnout*. Berdasarkan penelitian yang judul General survey: *Factorial validity and invariance among Romania Healtycare professionals* (dalam Bria, Spanu, Baban, Dumittrascu, 2014, h. 103-111). dengan tujuan untuk mengukur prevelensi *burnout*, serta mengenali variable yang berhubungan dengan *burnout* dan untuk mengajukan profil resiko sindrom pada perawat. Sample penelitian terdiri dari 676 perawat. Dengan hasil menunjukkan bahwa tingkat *burnout* mencapai rata-rata hingga tinggi pada perawat, secara statistic ada perbedaan yang signifikan pada level *burnout* yang disosialisasikan dengan variable antara lain yaitu usia, jenis kelamin, status pernikahan, kepemilikan anak, level keperawatan, tipe jam kerja, dan area layanan kesehatan. Karena faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* adalah faktor situasional dan faktor individual.

Faktor situasional yaitu meliputi beban kerja yang berlebihan, minimnya fasilitas dan dukungan sosial. Faktor individual terdiri dari karakteristik demografi dan karakteristik kepribadian, karakteristik demografi yaitu meliputi usia dan jenis kelamin sedangkan karakteristik kepribadian salah satunya adalah *locus of control*. Menurut Rotter (dalam Sumijah, 2015, h. 386) mengatakan bahwa *locus of control* adalah anggapan seseorang tentang sejauh mana orang tersebut merasakan adanya hubungan antara usaha – usaha yang telah dilakukan dengan akibat yang diterima.

Jika seseorang merasakan adanya hubungan tersebut dikatakan mempunyai *locus of control* internal, sementara orang yang mempunyai

*locus of control* eksternal akan beranggapan bahwa akibat yang diterima berasal dari kesempatan, keberuntungan, nasib, atau campur tangan orang lain. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan pada karyawan Biro Rektor USU Medan (dalam Jaya dan Rahmat, 2005, h. 217), dapat diambil kesimpulan bahwa ada perbedaan *burnout* ditinjau dari *locus of control* internal dan eksternal. Dimana menurut hasil penelian subjek dengan *locus of control* eksternal lebih rendah terhadap *burnout* dari pada subjek yang memiliki *locus of control* internal.

Hal ini berarti individu yang memiliki *locus of control* eksternal lebih mudah merasa tertekan dan mudah terkena *burnout* dalam bekerja dikarenakan merasa tidak mampu mengontrol kesuksesannya. Mereka cenderung menganggap bahwa kesuksesan dan prestasi mereka lebih ditentukan oleh faktor-faktor yang berasal dari luar diri mereka seperti takdir, nasib, dan keputusan yang ditentukan orang lain. Sebaliknya orang-orang dengan *locus of control* internal lebih melihat bahwa kesuksesan, usaha dan kegagalan semata-mata disebabkan dari dalam diri mereka sendiri.

Berdasarkan pemikiran peneliti dengan didukung teori yang dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *burnout* yang dialami oleh setiap individu bersumber pada faktor lingkungan maupun dalam diri mereka sendiri yang salah satu pertimbangan faktornya berasal dari *locus of control* internal dan eksternal. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam apakah ada

hubungan *locus of control* internal dan eksternal terhadap *burnout* yang dialami oleh perawat?

## B. Tujuan

Tujuan dari penelitian yang akan peneliti lakukan adalah untuk mengetahui hubungan *locus of control* internal dan eksternal terhadap *burnout* pada perawat.

## C. Manfaat

### 1. Manfaat teoritis:

Terkait dengan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat menjadi kajian ilmu serta informasi bagi pihak Rumah sakit tentang *burnout* yang terjadi pada perawat, dan berguna untuk pengembangan dalam bidang klinis khususnya kesehatan mental dan psikologi industri organisasi.

### 2. Manfaat praktis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi baik, untuk mengendalikan *burnout* pada perawat dalam kaitannya dengan *locus of control*.