

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini rumah sakit mempunyai peranan penting untuk memajukan kesehatan bagi masyarakat. Semakin berkembangnya pengetahuan dan teknologi, masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Rumah sakit merupakan sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Charles, 2004). Rumah sakit harus menyiapkan tenaga-tenaga yang profesional dalam memberikan pelayanan.

Pekerja kesehatan di rumah sakit sangat bervariasi baik dari segi jenis maupun jumlahnya. Dalam melaksanakan tugasnya, pekerja rumah sakit banyak terpapar dengan berbagai faktor yang dapat menimbulkan dampak negatif dan mempengaruhi derajat kesehatan mereka. Mereka selalu berhubungan dengan berbagai bahaya potensial, dimana bila tidak diantisipasi dengan baik dan benar dapat mempengaruhi kesehatan dan keselamatan kerjanya (Dep Kes, 2003).

Menurut Ilyas (2004), salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang tersedianya SDM yang cukup dengan kualitas yang tinggi, professional sesuai dengan fungsi dan tugas setiap personil. Kebutuhan akan sumber daya manusia khususnya perawat menjadi prioritas utama di dalam rumah sakit dan perawat yang ditempatkan di dalam suatu ruang rawat haruslah memenuhi standar tertentu.

Menurut Karsinah (dalam Nurita, 2012) perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit, perawat, dokter, dan pasien merupakan satu kesatuan yang paling membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan. Tanpa perawat, kesejahteraan pasien juga terabaikan karena perawat adalah penjalın kontak pertama dan terlama dengan pasien mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus-menerus selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu untuk merawat dan melayani masyarakat (Hamid, 2008).

Perawat harus memiliki sikap telaten serta penuh perhatian, perawat juga harus selalu bersedia menolong dengan penuh semangat, maka diperlukan pula kesediaan untuk selalu mengikuti segala yang ada hubungannya dengan masalah pelayanan kesehatan pada umumnya. Menurut Perawat Klinik St Carolus (dalam Nurita, 2012) perawat berfungsi untuk membantu individu, keluarga dan masyarakat baik sehat maupun sakit dalam melaksanakan kegiatan yang menunjang kesehatan, penyembuhan atau menghadapi kematian.

Perawat yang sering dihadapkan pada kondisi upaya menyelamatkan pasien, mengerjakan tugas rutinitas, ruang kerja yang sesak, jumlah pasien yang banyak, dan harus banyak bertindak cepat dalam menangani pasien kebutuhan pasien. Perawat dalam menjalankan profesinya sangat rawan terhadap stres, kondisi ini dipicu karena adanya tuntutan dari pihak organisasi dan interaksinya dengan pekerjaan yang sering mendatangkan konflik atas apa yang dilakukan. Selain itu pua seorang perawat selalu dihadapkan pada tuntutan idealisme profesi dan menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien maupun teman sekerja. Itu semua dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat sehingga mudah mengalami stres dan jika berlangsung

dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi inilah yang disebut dengan *burnout* (Tawale & Novita, 2011).

Greenberg, dkk (dalam Fauziah, 2008) mengatakan bahwa *burnout* merupakan suatu sindrom yang berisikan gejala-gejala kelelahan fisik, emosional dan mental. *Burnout* berasal dari stres yang berkepanjangan, sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* dapat dikenali melalui penyebab stres. Stres merupakan kondisi fisik yang negatif, yaitu suatu kondisi yang mengarah kepada munculnya penyakit fisik ataupun mental, atau mengarah pada tingkah laku yang tidak wajar. Ketidakmampuan menangani stres membuat seseorang terbelenggu dalam situasi yang memperburuk kondisi fisik dan mentalnya.

Burnout banyak dialami oleh individu yang bekerja dalam pelayanan terhadap individu lainnya seperti perawatan, kesehatan, pendidikan, dan kepolisian. Jenis reaksi terhadap pekerjaan ini meliputi reaksi-reaksi sikap dan emosional sebagai akibat dari pengalaman-pengalaman yang berkaitan dengan pekerjaan. Sering kali tanda awal dari *burnout* adalah sesuatu perasaan dirinya mengalami kelelahan emosional terhadap pekerjaan. Jika diminta menjelaskan apa yang dirasakan, seorang pekerja yang lelah secara emosional akan mengatakan bahwa dirinya kehabisan tenaga, dan lelah secara fisik. Bagi rumah sakit, *burnout* yang dirasakan perawat akan berdampak pada pekerjaan, seperti ketidakhadiran, berkurangnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. *Burnout* memiliki dampak negatif baik bagi perawat maupun rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 7 Maret 2014 terhadap beberapa perawat yang ada di Rumah Sakit Idi Rayeuk, mereka mengatakan mengalami kebosanan dan kejenuhan dalam melakukan rutinitas yang ada, karena itu tuntutan dan harus dilakukan. Kelelahan fisik yang dialami perawat seperti merasa capek dan pegal-pegal. Perawat juga merasa lelah menghadapi pasien yang mengeluh, marah-marah, pasien yang komplain dan tidak sabar. Saat pergantian *shift* kerja, seorang perawat harus melaporkan kondisi pasien kepada rekan kerja yang akan melanjutkan pekerjaannya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 7 Maret 2014, perawat yang ada di ruang rawat inap, kurang perhatian kepada pasien dan tidak peduli dengan keadaan disekitarnya. Ketika terjadi kesalahan mereka saling menyalahkan. Perawat yang ada di ruang ICU harus bekerja ekstra karena setiap saat harus mengontrol kondisi pasien yang kritis.

Menurut Kleiber & Ensmann (Uus, 2010), bibliografi terbaru yang memuat 2496 publikasi tentang *burnout* di Eropa menunjukkan 43% *burnout* dialami pekerja kesehatan dan sosial (perawat), 32% dialami guru (pendidik), 9% dialami pekerja administrasi dan manajemen, 4% pekerja di bidang hukum dan kepolisian dan 2% dialami pekerja lainnya. Dari persentase di atas dapat dilihat bahwa profesi perawat menempati urutan tertinggi sebagai profesi yang paling banyak mengalami *burnout*. Hampir setengah dari jumlah keseluruhan pekerja yang mengalami *burnout* adalah perawat. Hal ini menunjukkan kurangnya perhatian dari berbagai pihak terhadap profesi perawat. Padahal apabila semakin banyak perawat yang mengalami *burnout* maka semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini tentu berdampak

buruk bagi masyarakat karena akan memperoleh kualitas pelayanan kesehatan yang kurang maksimal.

Survey *burnout* pada 164 perawat di sebuah rumah sakit jiwa di Surabaya. Survey ini berhasil mengungkapkan bahwa terdapat 80% atau sekitar 131 perawat yang bekerja di rumah sakit tersebut mengalami *burnout* karena harus merawat pasien lebih dari 5 orang setiap harinya (Indriati, 2012). Rachmawati (2007), menyebutkan hasil survei yang dilakukan Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2006, menunjukkan sekitar 50,9 persen perawat yang bekerja di empat provinsi di Indonesia mengalami stres kerja. Perawat sering mengalami pusing, lelah, tidak bisa istirahat karena beban kerja yang tinggi dan menyita waktu. Perawat juga mendapatkan gaji yang rendah tanpa insentif yang memadai. Hasil data yang di himpun PPNI pada Mei 2009 di Makassar menunjukkan 51 persen perawat mengalami stres kerja, pusing, lelah, kurang istirahat karena beban kerja terlalu tinggi.

Ubaydillah (2008) menjelaskan efek buruk yang ditimbulkan *burnout* tergantung pada kadarnya. *Burnout* dengan kadar yang rendah bisa menciptakan gangguan hubungan personal (hubungan antara individu dengan dirinya). *Burnout* dengan kadar yang sedang bisa menciptakan gangguan hubungan antarpersonal (hubungan antara individu dengan orang lain) di tempat kerja atau dalam kehidupan secara umum. *Burnout* dengan kadar yang tinggi bisa menciptakan gangguan hubungan antara individu dengan pekerjaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya *burnout* adalah kecerdasan emosional. Emosi berperan penting karena emosi adalah jembatan bagi kesadaran diri dalam berhubungan, baik secara personal, dengan orang lain maupun dengan alam kosmos. Kematangan emosi, kerja sama dan empati, lazim disebut dengan kecerdasan emosional (dalam Segal, 2000). Hasil penelitian dari Devi dan Fathoni (2004) tentang kecerdasan emosi terhadap kecenderungan *burnout*, subjek terdiri dari 67 perawat RSUD Dr Moewardi di Surakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh secara signifikan terhadap kecenderungan *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Mulyani tentang analisis faktor-faktor kecerdasan emosional terhadap komunikasi interpersonal perawat dengan pasien unit rawat inap di RSJD dr. Amino Gundohutomo. Pada mapping pegawai tahun 2005 beberapa perawat di Unit Rawat Inap menunjukkan aspek-aspek psikologi yang dapat dilihat pada tabel.

Tabel 1.1 Hasil Mapping Psikotes perawat Unit rawat Inap RSJD dr. Amino Gondohutomo Semarang tahun 2005

No	Aspek Psikologis	Hasil		
		Kurang	Cukup	Baik
1.	Pengendalian diri	32%	60%	8%
2.	Motivasi	20%	78%	2%
3.	Hubungan sosial	40%	50%	10%

Pada tabel di atas menunjukkan sikap perawat yang kurang mampu mengendalikan diri 32 %, motivasi kurang 20 % dan hubungan sosial kurang 40%. Pada survey pendahuluan ini juga ditemukan bahwa terdapat 10 % perawat yang membentak atau berbicara dengan kasar terhadap pasien. Dari data di atas, fenomena

yang nampak di Unit Rawat Inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang yaitu lemahnya faktor-faktor kecerdasan emosi perawat.

Wilayah kecerdasan emosional adalah pada hubungan personal dan antarpersonal. Kecerdasan emosi membangun harga diri, kesadaran diri, kepekaan sosial, dan kemampuan adaptasi sosial seseorang. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, mampu memahami berbagai perasaan secara mendalam ketika muncul dan benar-benar dapat mengenali diri sendiri sehingga dapat tetap menunjukkan bela rasa, empati, penyesuaian diri, dan kendali diri yang baik dan dapat menjaga keseimbangan antara kebutuhan pribadi dengan kebutuhan orang lain (dalam Segal, 2000). Akhirnya, semakin bagus kemampuan seseorang dalam beradaptasi, semakin kecil kemungkinan mengalami sindrom *burnout*. Kemampuan individu yang bagus akan membuatnya “tenang” (mengalir dengan menyesuaikan realitas) dan “fokus”, berkonsentrasi pada tujuan, target, atau arah (*direction*). Sebaliknya, kemampuan adaptasi yang rendah akan mengalami konflik dengan realitas dan berkonsentrasi pada apa yang tidak diinginkan atau kekesalan. Semakin banyak pengetahuan, keahlian, dan informasi yang dikuasai seseorang, semakin tidak mudah mengalami *burnout* karena ia punya banyak pilihan. Jika ia tidak sanggup lagi bertahan di satu tempat karena berbagai alasan, ia lebih mudah untuk memutuskan hijrah ke tempat lain, ke pilihan lain, atau ke bidang lain yang lebih baik atau yang setimpal. Ini beda dengan orang yang informasinya sedikit, keahliannya sedikit dan pengetahuannya sedikit (dalam Ubaydillah, 2002).

Menurut Rudyanto (dalam Nurita, 2012) masalah yang dihadapi seseorang, termasuk yang dihadapi seorang perawat, biasanya disertai oleh emosi-emosi negatif.

Perawat yang secara cerdas emosional akan cepat mendapatkan *insight* mengenai emosi yang dialaminya dan dengan segera dapat mengelola emosi yang muncul. Keberhasilan mengelola emosi ini akan membuat perawat yang bersangkutan menjadi lebih fokus dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain dari faktor kecerdasan emosional, salah satu faktor yang dapat meminimalkan kecenderungan *burnout* adalah dukungan sosial. Menurut Ganster, dkk (1986) sumber-sumber dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, rekan sekerja, dan atasan. Di rumah sakit, seorang perawat diharapkan mendapat dukungan sosial baik dari atasan, teman sekerja, maupun keluarga. Bilamana seorang perawat mendapat dukungan sosial maka perawat dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik dan dengan demikian kinerjanya meningkat. Akan tetapi, bilamana perawat tidak memperoleh dukungan sosial, maka ia akan mengalami kebingungan, merasa tidak mempunyai sandaran untuk mengadukan permasalahannya. Keadaan yang demikian tentu akan berdampak negatif pada para perawat dan akan tercermin pada kinerja yang tidak memuaskan.

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

Thn	Peneliti	Publikasi	Judul	Metode Penelitian	Responden	Ringkasan
2007	Johana Purba, Aries Yulianto, Ervy Widyanti	Jurnal	Pengaruh dukungan sosial terhadap <i>burnout</i> pada guru	Kuantitatif	Guru	Hasil menunjukkan bahwa variabel dukungan sosial terhadap <i>burnout</i> yang dialami guru sebesar 58%, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial memiliki sumbangan

						yang dominan untuk mengurangi <i>burnout</i>
2001	Florentina Sari Kusumawati	Skripsi	Hubungan antara kecerdasan emosional dan <i>burnout</i> pada karyawan Bank Danamon Indonesia	Kuantitatif	Karyawan	Hasil menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai hubungan yang signifikan terhadap <i>burnout</i> . Sumbangan yang diberikan sebesar 46,3%
2004	Rita Andarika	Jurnal	Burnout pada perawat puteri RS. St. Elizabet Semarang ditinjau dari dukungan sosial	Kuantitatif	Perawat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang negatif dan signifikan antara dukungan sosial dan burnout pada perawat perempuan

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Hubungan antara kecerdasan emosional dan dukungan sosial terhadap kecenderungan *burnout* pada perawat di RSUD IDI Kabupaten Aceh Timur”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi bahwa dampak dari *burnout* dapat berpengaruh terhadap rumah saki dan bagi perawat sendiri. Dampak bagi rumah sakit dapat dilihat perawat yang tidak masuk kerja dan produktivitas yang rendah sedangkan dampak bagi perawat seperti, perawat akan mengalami kebosanan, depresi, cepat marah dan kurangnya konsentrasi. *Burnout*

yang dialami perawat dalam bekerja akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perawatan yang diberikan kepada pasien karena timbul perasaan negatif terhadap pasien.

Kecerdasan emosional dan dukungan sosial memiliki hubungan kepada burnout pada perawat, dimana keberhasilan mengelola emosi ini akan membuat perawat yang bersangkutan menjadi lebih fokus dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Seorang perawat yang mendapatkan dukungan sosial dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik sehingga dapat meminimalkan burnout yang dirasakan oleh perawat. Hal inilah yang ingin diketahui peneliti apakah hal tersebut memiliki hubungan yang signifikan pada perawat di RSUD IDI dengan jumlah populasi sebanyak 216 perawat.

C. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang di atas maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan dukungan sosial dengan *burnout* pada perawat di RSUD IDI Kabupaten Aceh Timur ?
2. Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *burnout* pada perawat di RSUD IDI Kabupaten Aceh Timur ?
3. Apakah terdapat hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada perawat di RSUD IDI Kabupaten Aceh Timur ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dan dukungan sosial dengan *burnout* pada perawat di RSUD IDI Kabupaten Aceh Timur.
2. Untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *burnout* pada perawat di RSUD IDI Kabupaten Aceh Timur.
3. Untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada perawat di RSUD IDI Kabupaten Aceh Timur.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari pada penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa pengembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi yang relevan dengan hasil penelitian ini. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang telah banyak dikemukakan oleh para ahli.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

- a. Bagi Rumah Sakit

Dengan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian untuk RSUD IDI dalam upaya melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengurangi *burnout* pada perawat.

b. Bagi Akademis

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan rekan-rekan mahasiswa serta menjadi bahan referensi bahan penelitian selanjutnya.

