

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam bekerja setiap pekerja memiliki beban kerja dan jam kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Secara normal kondisi kerja rata-rata pekerja bekerja 40 jam dalam seminggu (Tim Detik Health, 2013). Setelah bekerja 8 jam dalam sehari, maka pekerja membutuhkan istirahat selama 4 jam (Tim Detik Health, 2013). Jika pekerja tidak mendapatkan waktu istirahat yang cukup setelah bekerja serta ketidakmampuan dalam memenuhi tuntutan dan harapan di tempat kerja akan menimbulkan *stress* pada pekerja. Pada umumnya gejala *stress* diantaranya ditandai dengan hilang nafsu makan, penurunan berat badan yang drastis, kesulitan untuk tidur, dan kelelahan secara terus menerus (Tawale, Budi & Nurcholis, 2011). Apabila keadaan ini terjadi secara terus menerus dan dalam jangka waktu yang lama, maka kinerja dari pekerja akan mengalami penurunan sehingga akan secara langsung berpengaruh terhadap lingkungan kerja (Harnida, 2015). Selain itu, *stress* yang berkepanjangan dengan intensitas yang tinggi akan berakibat kelelahan secara fisik maupun emosional kepada seorang individu (Indilusiantari & Meliana, 2015).

Stress juga dapat berdampak buruk bagi lingkungan pekerjaan maupun organisasi yang diwujudkan dalam bentuk *absenteeism* (tidak masuk kerja), produktivitas dalam pekerjaan yang menurun, loyalitas dan tanggung jawab kepada perusahaan berkurang (Tawale et al., 2011). Maslach dan Jackson (1981) mengatakan bahwa *stress* yang dialami oleh seorang individu yang pekerjaannya dihadapkan langsung dengan manusia sebagai penerima layanan disebut dengan istilah *burnout*. Menurut Sinding, Waldstrom, Kinicki dan Kreitner (2014) *burnout*

sangat rentan dialami oleh seseorang yang bekerja pada sektor pelayanan jasa dan kesehatan yaitu guru, dokter, perawat, pekerja sosial dan lain sebagainya. Pada tahun 1988, Harrison DF memuat 2.496 publikasi mengenai *burnout* di Eropa. Berdasarkan data tersebut, perawat berada pada posisi pertama yang banyak mengalami *burnout* dengan persentase sebesar 43% (Rosyid, 2016). Melalui data pada aplikasi JAKI atau situs corona.jakarta.go.id kenaikan jumlah pasien positif Covid-19 yang setiap harinya di DKI Jakarta.

Jakarta mengalami penambahan 1% – 8%. Hal ini menyebabkan terjadinya penumpukan pasien sehingga membuat perawat memiliki jam kerja melebihi batas normal. Selain itu, dikutip melalui liputan6.com kondisi pandemi Covid-19 yang tidak kunjung mereda dan kasus penambahan pasien positif yang semakin meningkat, pekerja yang paling rentan mengalami *burnout* adalah tenaga kesehatan salah satunya ialah perawat. Apabila semakin banyak perawat yang mengalami *burnout* maka semakin rendah kualitas pelayanan yang akan diberikan (Harnida, 2015).

Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tawale, Budi dan Nurcholis (2011) bahwa *burnout* yang dialami oleh pekerja selama menjalankan pekerjaannya akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikannya kepada orang lain. Selama menjalankan tugasnya, mereka memiliki risiko tinggi akan terpapar virus Covid-19 yang dapat membahayakan keselamatan jiwa mereka (Prasasti, 2020). Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh tim peneliti Program Studi Magister Kedokteran UI pada tahun 2020 yang menunjukkan bahwa sebanyak 82% tenaga kesehatan di Indonesia telah mengalami *burnout* tingkat sedang, 17% mengalami *burnout* tingkat ringan dan 1% sisanya mengalami *burnout* tingkat berat (Kinanti, 2020). Penelitian lain dilakukan oleh beberapa dokter di Magister Kedokteran UI selama masa pandemi COVID-19, hasil penelitian menunjukkan bahwa jam kerja yang dimiliki perawat mengalami kenaikan menjadi 43 jam per minggu (Tim CNN Indonesia, 2020).

Kemudian dilakukan wawancara oleh reporter [Alinea.id](https://www.alinea.id) kepada seorang perawat di salah satu rumah sakit di Jakarta yang menjelaskan bahwa rasa lelah secara fisik dan juga psikis dialami oleh mereka sebagai perawat karena harus

menjalankan protokol kesehatan sangat ketat dan tidak diperbolehkan melepaskan pelindung diri saat bertugas serta waktu istirahat yang hanya cukup untuk makan saja (Wahidin & Setiawan, 2020). Kondisi inilah yang akhirnya membuat perawat akan merasakan perasaan tertekan hingga akhirnya rentan mengalami *stress* yang dapat berakibat pada menurunnya kinerja perawat selama bekerja (Wahidin & Setiawan, 2020). Beberapa hasil studi di atas menunjukkan bahwa selama masa pandemi COVID- 19 perawat memiliki banyak tekanan yang memicu timbulnya *stress*, beban kerja, jam kerja yang lebih banyak dibandingkan dengan profesi lainnya (Tim CNN Indonesia, 2020).

Maslach dan Jackson (1981) menggambarkan *burnout* sebagai sebuah sindrom psikologis meliputi kelelahan emosional, depersonalisasi dan pencapaian diri (*personal accomplishment*) yang sering dialami oleh seorang individu dengan banyak pekerjaan, sedangkan menurut Rzeszutek dan Schier (2014) *burnout* didefinisikan sebagai sindrom multidimensional yang terdiri dari kelelahan yang terjadi baik secara fisik maupun emosional, penurunan pada prestasi pribadi, memiliki kecenderungan untuk melakukan evaluasi secara negatif kepada diri sendiri maupun pekerjaan orang lain. *Burnout* juga dijelaskan sebagai suatu bagian dari kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang dialami oleh seseorang karena adanya keterikatan dengan lingkungan pekerjaan secara intens dan terjadi secara berkepanjangan (Farhati & Rosyid, 1996; Schaufeli & Greenglass, 2001). Definisi lain yang sedikit berbeda dikemukakan oleh Lavrova dan Levin (2006) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan sindrom yang berkembang dari stress yang berkepanjangan sehingga menyebabkan kelelahan secara emosional dan personal serta kehilangan energi pada seseorang yang bekerja.

Tinggi rendahnya *burnout* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terbagi kedalam dua kelompok yaitu tekanan pekerjaan dan dukungan (Lee & Ashforth, 1996). Faktor tekanan pekerjaan terdiri dari ambiguitas, konflik peran, stress kerja, dan beban kerja (Lee & Ashforth, 1996), sedangkan faktor dukungan jika dilihat dari sumber didapatkannya dukungan sosial terbagi menjadi dukungan sosial keluarga, dukungan sosial teman, dan dukungan sosial orang terdekat lainnya (*significant other*) (Zimet, Dahlem, Zimet & Farley, 1988). Faktor dukungan sosial selalu dikaitkan dengan manusia sebagai makhluk sosial yang dalam menjalani

kehidupannya selalu membutuhkan dan dibutuhkan oleh orang lain (Rohman, Prihartanti & Rosyid, 1997). Adanya hubungan timbal balik inilah yang pada akhirnya membuat suatu ikatan ketergantungan satu sama lainnya, sehingga kehadiran orang lain akan sangat dibutuhkan didalam kehidupan pribadi orang (Rohman, Nanik & Haryanto, 1997). Oleh sebab itu, dukungan sosial menjadi salah satu faktor dalam mengurangi terjadinya *burnout* (Robiatul Adawiyah, 2013).

Menurut Zimet et al (1988) dukungan sosial adalah sebuah tindakan untuk saling memberi satu sama lain yang dilakukan minimal oleh dua orang individu yang kemudian tujuannya dipersepsikan oleh salah satu pihak untuk membantu. Dukungan sosial juga didefinisikan sebagai bentuk kenyamanan, penghargaan, bantuan, dan kenyamanan yang didapatkan seseorang dari orang lain (Sarafino & Smith, 2011). Sejalan dengan pendapat tersebut dukungan sosial juga didefinisikan oleh Cobb (1976) sebagai informasi yang membuat individu untuk percaya bahwa dirinya telah dicintai, dirawat, dihormati, dan menjadi bagian dari kelompok yang saling terikat kewajiban sehingga seseorang akan merasakan dibutuhkan serta keberadaannya diinginkan oleh orang lain. Gottlieb dan Bergen (2010) menjelaskan bahwa dukungan sosial terdiri dari informasi verbal maupun nonverbal yang meliputi nasihat, bantuan secara nyata atau tindakan yang diberikan oleh keluarga atau orang lain yang kehadirannya memberikan manfaat secara emosional atau efek perilaku bagi penerima bantuan. Russell dan Cutrona, 1987 juga menjelaskan bahwa dukungan sosial adalah sebuah ketentuan yang berasal dari hubungan seorang individu dengan individu lainnya yang saling berbagi rasa dukungan untuk dapat menghindari rasa kesepian.

Penelitian yang dilakukan oleh Greenhaus, Parasuraman dan Wormley pada tahun 1990 menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki hubungan yang sangat erat dengan *burnout*, dukungan sosial yang diberikan oleh orang lain memiliki pengaruh yang besar dalam meringankan beban seseorang yang mengalami *burnout*. Selain itu, Labiib pada 2013 juga melakukan penelitian terhadap seluruh perawat pada bangsal kelas III Rumah Sakit Jiwa dr. Amino Gondohutomo Semarang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara dukungan sosial dengan tingkat *burnout*. Perawat yang mengalami *burnout* kategori rendah 84,2%, sedangkan yang mengalami *burnout* kategori sedang sebanyak 6,6%.

Sebagian besar dari responden dinyatakan mendapatkan dukungan sosial kategori sedang sebanyak 73,7%, dukungan sosial kategori rendah sebanyak 14,5% dan 11,8% mendapatkan dukungan sosial kategori tinggi. Tergambarkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial pada diri seorang individu, maka semakin rendah *burnout* yang dialami oleh seorang individu. Penelitian lain dilakukan oleh Adnyaswari dan Adnyani pada tahun 2017 yang menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat pada RSUD Sanglah Denpasar. Jadi semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan, maka akan semakin berkurang *burnout* pada perawat di RSUP Sanglah Denpasar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Li, Ruan dan Yuan pada tahun 2015 kepada perawat di ruangan ICU pada Rumah Sakit Shanghai yang menjelaskan adanya hubungan antara dukungan sosial terhadap *burnout*.

Hasil penelitian juga menjelaskan bahwa terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi tingginya tingkat *burnout* pada perawat seperti: dukungan dari atasan, dukungan dari rekan kerja, waktu pemberian libur dan beban pekerjaan. Perawat yang memiliki dukungan sosial atasan dan rekan kerja yang tinggi akan cenderung memiliki tingkat *burnout* yang rendah dibandingkan dengan perawat yang kurang memiliki dukungan sosial dari atasan maupun rekan kerja. Selain itu, pemberian waktu libur atau istirahat juga akan mempengaruhi tingkat *burnout*. Perawat yang diberikan waktu libur lebih banyak memiliki tingkat *burnout* yang rendah dibandingkan dengan perawat yang diberikan waktu libur lebih sedikit karena semakin banyaknya perawat bekerja, maka semakin banyak pula beban kerja yang dimilikinya.

Kemudian dilakukan kembali penelitian oleh Adawiyah dan Blikololong pada tahun 2018 dengan hasil yang menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara dukungan sosial dan kelelahan kerja pada karyawan dan tenaga kesehatan yang bekerja di RSUD Kota Tangerang. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi dukungan sosial, maka akan semakin rendah kelelahan kerja pada karyawan. Pada penelitian ini responden mengalami kelelahan kerja pada tingkat sedang dikarenakan seluruh karyawan di rumah sakit harus bekerja menangani pasien sepanjang waktu, sehingga mereka akan rentan terkena *burnout*. Oleh sebab itu,

dukungan sosial dari lingkungan kerja dibutuhkan untuk menekan kelelahan kerja (Adawiyah & Blikololong, 2018).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Purba, Yulianto dan Widyanti pada tahun 2007 kepada guru yang menunjukkan perbedaan *burnout* dialami oleh pekerja dapat dipengaruhi oleh status pernikahan. Guru yang berstatus sudah menikah akan mendapatkan dukungan sosial dari keluarga lebih besar dibandingkan dukungan sosial dari teman kerja maupun orang terdekat lainnya (*significant other*), sementara guru yang berstatus belum menikah akan mendapatkan dukungan sosial teman dan orang terdekat lainnya (*significant other*) seperti pasangan lebih besar dibandingkan dengan dukungan sosial keluarga. Namun, belum terdapat penelitian pada perawat yang menjelaskan besarnya pengaruh dukungan sosial berdasarkan sumber didapatkannya dukungan sosial yaitu dukungan sosial keluarga, teman dan orang terdekat lainnya (*significant other*) dalam mengurangi potensi terjadinya *burnout*. Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Pangastiti dan Rahardjo, 2014; Labiib, 2013; Rohman, 1997; Harnida, 2015; Adawiyah dan Bikololong, 2018 dengan menggunakan variabel dukungan sosial lebih banyak menjelaskan pengaruh dari dukungan sosial berdasarkan bentuk dukungan sosial bukan berdasarkan sumber didapatkannya dukungan sosial yang meliputi dukungan sosial keluarga, teman dan orang terdekat lainnya (*significant other*) serta sampel pada penelitian sebelumnya masih sedikit yang mengujikannya pada perawat di Jakarta. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* Pada Perawat di DKI Jakarta”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas, maka identifikasi masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran dukungan sosial pada perawat di DKI Jakarta.
2. Bagaimana gambaran *burnout* pada perawat di DKI Jakarta.

3. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada perawat di DKI Jakarta.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti akan membatasi masalah pada pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada perawat di DKI Jakarta.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah

“Apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada perawat di DKI Jakarta?”

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada perawat di DKI Jakarta.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis yang terdapat didalam penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada perawat di DKI Jakarta.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perawat

Dari Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tambahan kepada perawat mengenai pengaruh dukungan sosial dalam mengurangi timbulnya *burnout* yang terjadi pada perawat yang bekerja di DKI Jakarta.

2. Bagi Masyarakat Umum

Peneliti berharap melalui hasil penelitian ini masyarakat dapat lebih mengerti dan memahami pengaruh dukungan sosial dalam mengurangi potensi terjadinya *burnout* yang terjadi pada perawat di DKI Jakarta.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan gambaran data untuk penelitian selanjutnya mengenai topik pengaruh dukungan sosial berdasarkan sumber didapatkannya dukungan sosial yaitu: dukungan sosial keluarga, dukungan sosial teman, dan dukungan sosial orang terdekat lainnya (*significant other*) terhadap *burnout* pada perawat di DKI Jakarta.