

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **F. Latar Belakang**

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan, serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan (Menurut UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan).

Peranan tenaga kesehatan merupakan penentu keberhasilan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, sehingga wajar bila kinerja tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sangatlah penting. Tenaga kesehatan harus mempunyai sikap rasional juga memiliki semangat pengabdian yang tinggi, kreatif, inovatif, berdisiplin, berwawasan ilmu dan terampil serta dapat memegang teguh etika profesi ketenagaan kesehatan. Perawat adalah salah satu bagian tenaga kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam pemberian pelayanan kesehatan, karena pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit.

Keperawatan merupakan sebuah profesi, dan perawat sebagai tenaga profesional yang bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerjasama dengan anggota kesehatan lainnya (Hera dkk, 2016: 120). Sebagai perawat profesional tentu tidak mudah dalam menjalankan sebuah peran dan tanggungjawab. Menurut Nurahman (2009) permasalahan yang terkait dengan pelayanan keperawatan yaitu masih terbatasnya jumlah perawat dan fasilitas pendukung, serta belum optimalnya fungsi manajemen keperawatan dan pengembangan keahlian, sementara itu seorang perawat dituntut untuk melaksanakan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan keperawatan diberikan dalam bentuk penampilan kinerja perawat, maka harus didasari oleh kemampuan yang tinggi sesuai dengan standar asuhan keperawatan sehingga dapat terjamin kualitasnya. Kinerja seorang berperan penting bagi suatu organisasi, karena kinerja setiap orang merupakan sumbangan bagi tercapainya kinerja setiap fungsi organisasi dan pada gilirannya kinerja fungsi-fungsi organisasi memberi sumbangan terhadap pencapaian kinerja organisasi (Pratiwi dan Tri, 2010). Rendahnya kinerja perawat dalam suatu organisasi dapat menyebabkan terhambatnya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya (Anja et al., 2008).

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan dukungan sosial dan tingkat stress atau kejenuhan kerja (*burnout*) yang mengakibatkan keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu menjadi menurun (Sulis and Anisah, 2011).

Kinerja perawat adalah sesuatu yang dapat dirasakan oleh para pasien, apabila kinerja buruk maka menyebabkan penurunan mutu pelayanan (Melisa, 2014). Kejenuhan kerja menjadi suatu masalah bagi organisasi apabila mengakibatkan kinerja menurun, selain kinerja yang menurun produktivitas juga menurun (Sulis and Anisah, 2011). Keadaan jenuh seringkali membuat pikiran kita menjadi terasa penuh dan mulai kehilangan rasional, hal ini dapat menyebabkan kewalahan dengan pekerjaan dan akhirnya menyebabkan kelelahan mental dan emosional, kemudian mulai kehilangan minat terhadap pekerjaan dan motivasi menurun, pada akhirnya kualitas kerja dan kualitas hidup ikut menurun (Valentina et al., 2011).

Perawat dituntut untuk mampu menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi, tuntutan itu karena pekerjaan yang bersifat *human service* atau bidang pekerjaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan diharapkan penuh dengan tanggung jawab dan membutuhkan ketrampilan yang tinggi, sehingga bila tidak mampu beradaptasi akan sulit melepaskan diri dari tekanan yang dihadapi sehingga menimbulkan kejenuhan kerja (*burnout*). Akibat dari kejenuhan kerja (*burnout*) itu sendiri dapat muncul dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya kinerja, dan produktivitas yang rendah. Munculnya kejenuhan kerja berakibat kerugian di pihak pekerja maupun perusahaan. Beban kerja dan kejenuhan kerja pada diri perawat akan menurunkan kualitas kerja perawat sehingga menimbulkan kinerja yang rendah (Adnyaswari dan Adnyani, 2017).

*Burnout* yaitu suatu keadaan dimana individu mengalami kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres yang dialami dalam jangka waktu yang cukup lama dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang cukup tinggi. Efek yang timbul akibat *burnout* adalah menurunnya motivasi terhadap kerja, sinisme, timbulnya sikap negatif, frustrasi, timbul perasaan ditolak oleh lingkungan, gagal dan self esteem rendah (Mc Ghee dalam Irawati, 2014). *Burnout* pada pekerja pelayanan kemanusiaan dalam hal ini perawat lebih sering dikaitkan dengan perasaan lelah secara fisik dan psikis. *Burnout* terjadi akibat berubahnya kondisi psikologis pemberi layanan seperti perawat akibat reaksi kerja yang tidak menguntungkan. Wujud dari perubahan

tersebut berupa kelelahan fisik (*physical exhaustion*), kelelahan emosional dan kelelahan mental (*mental exhaustion*) karena bekerja dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional (Sujipto, 2014). Perusahaan sering memberikan ketidaksesuaian kepada karyawan, seperti adanya persaingan yang tidak sehat dan kurang dukungan dari atasan, hal tersebut merupakan faktor yang dapat menimbulkan gejala *burnout* dalam diri karyawan (Harry dan Yanuar, 2010). *Burnout* memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja, dimana apabila tidak segera diatasi maka kinerja akan mengalami kemunduran (Asi, 2013)

*Safety Council* (2014), *burnout* merupakan 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. *Burnout* menjadi suatu masalah bagi organisasi yang mengakibatkan kinerja menurun, selain kinerja yang menurun produktivitas juga menurun (Dale, 2011). Penelitian oleh Maharani dan Triyoga (2012) memberikan kesimpulan bahwa tidak ada hubungan antara *burnout* dengan kinerja perawat karena semua perawat memiliki kinerja yang baik dan cukup walaupun memiliki kejenuhan kerja. Mangkunegara (2013) bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Bertambahnya beban kerja perawat serta keadaan fisik yang kurang mendukung saat bekerja dapat merasakan kelelahan. Banyak penelitian menunjukkan bahwa faktor individu dalam hal ini antara lain umur, masa kerja, status perkawinan dan gizi mempunyai pengaruh menimbulkan kelelahan (Eraliesa, 2009). Kelelahan kerja merupakan salah satu faktor penurunan kinerja yang dapat menambah tingkat kesalahan dalam bekerja (Nurmianto, 2015). Kelelahan kerja yang tidak diatasi dapat menimbulkan berbagai permasalahan kerja yang fatal dan mengakibatkan kecelakaan dalam bekerja. Sehingga dapat dipastikan suatu rumah sakit wajib mengetahui tingkat kinerja dan hal yang dapat menimbulkan permasalahan dalam bekerja yaitu antara lain kelelahan kerja yang dialami secara umum pada karyawan, dan salah satunya pada perawat.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan agustus 2018 di RSUD Muhammadiyah Delanggu Kabupaten Klaten, dengan kapasitas 214 tempat tidur terdapat perawat sebanyak 137 orang. Status kepegawaian di rumah sakit ini berbeda-

beda yaitu berstatus sebagai perawat tetap sebanyak 47 orang (34,3%), perawat kontrak sebanyak 90 orang (65,7%). Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu, mempunyai ruang rawat inap sebanyak 7 ruangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan di salah satu ruang rawat inap, 3 dari 5 yang diwawancarai mengatakan bahwa beban kerja di ruangan sangat tinggi sehingga mengakibatkan kelelahan pada perawat dan akhirnya mengakibatkan penurunan dalam kinerjanya. Di ruang Ar Fahrudin terdapat 41 tempat tidur dengan jumlah 16 karyawan dengan BOR 81,98%. Rumah sakit menggunakan penghitungan Gillies untuk menghitung jumlah karyawan dan didapatkan jumlah karyawan yang dibutuhkan seharusnya ada 19 perawat. Di tahun 2018 ini belum ada perekrutan karyawan baru, akan tetapi ada 8 karyawan yang resign karena berbagai macam alasan yang salah satunya keterima pegawai PNS. Untuk itu masih ada kekurangan tenaga yang mengakibatkan beban kerja yang berlebihan.

Di Ruang Perawatan Ar Fahrudin, dari hasil wawancara dengan perawat, perilaku atau kondisi perawat rentan mengalami *burnout* yaitu banyaknya jumlah pasien di rawat inap sedangkan jumlah perawat yang kurang. Selain itu ketidakhadiran dari rekan kerja membuat perawat menjadi kurang produktif dalam melakukan pekerjaannya, mengeluh terhadap tuntutan pekerjaan yang ditujukan kepada dirinya sehingga mempengaruhi semangat dalam bekerja. Jika hal ini tidak diantisipasi dapat berpotensi menimbulkan kecenderungan *burnout* perawat dalam melakukan aktivitasnya dan berujung pada penurunan kualitas pelayanan dan bisa menyebabkan kejenuhan pada perawat sehingga berdampak pada kurang terpenuhinya asuhan keperawatan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan *Burnout* dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Delanggu”

## **G. Rumusan Masalah**

Sebagai perawat profesional tentu tidak mudah dalam menjalankan sebuah peran dan tanggungjawab. Permasalahan yang terkait dengan pelayanan keperawatan yaitu masih terbatasnya jumlah perawat dan fasilitas pendukung, serta belum optimalnya fungsi manajemen keperawatan dan pengembangan keahlian, sementara itu seorang perawat dituntut untuk melaksanakan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan perbandingan jumlah tempat tidur dengan BOR dan karyawan di salah satu ruang RSUD Muhammadiyah Delanggu Kabupaten Klaten yang belum sesuai dengan penghitungan Giilies dengan kapasitas tempat tidur 41 dan BOR 81,98% didapatkan jumlah tenaga perawat ada 19 perawat yang saat ini hanya 16 perawat, dan berdasarkan wawancara dari beberapa perawat mengatakan bahwa beban kerja di ruangan sangat tinggi sehingga mengakibatkan kelelahan pada perawat dan akhirnya mengakibatkan penurunan dalam kinerjanya. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah ada hubungan *burnout* dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Delanggu?”

## H. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan *burnout*, *depersonalisasi* dan *personal achievement* dengan kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Delanggu.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik perawat di RSUD Muhammadiyah Delanggu.
- b. Mengetahui kinerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Delanggu.
- c. Mengetahui *burnout*, *depersonalisasi* dan *personal achievement* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Delanggu.
- d. Menganalisa hubungan *burnout*, *depersonal* dan *personal achievement* dengan kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Delanggu.

## I. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi RSUD Muhammadiyah Delanggu

Sebagai masukan pada RSUD Muhammadiyah Delanggu mengenai standar perawat dengan jumlah BOR untuk mencegah adanya *burnout* oleh karyawan RSUD Muhammadiyah Delanggu.

### 2. Bagi Institusi Pendidikan STIKES Muhammadiyah Klaten

Penelitian ini dapat menambah referensi dan bahan kajian pada institusi pendidikan guna meningkatkan kualitas pendidikan tentang hubungan *burnout* dengan kinerja perawat.

### 3. Bagi Profesi Keperawatan

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi profesi keperawatan khususnya manajemen SDM keperawatan mengenai hubungan *burnout* dengan kinerja perawat di RSUD Muhammadiyah Delanggu.

### 4. Bagi Pengembangan IPTEK

Penelitian ini dapat menjadi bahan kajian bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mengenai hubungan *burnout* dengan kinerja perawat di Rumah Sakit.

### 5. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman nyata mengenai hubungan *burnout* dengan kinerja perawat.

## J. Keaslian Penelitian

1. Dian Kurniawati, Solikhah (2012) “Hubungan Kelelahan Kerja dengan Kinerja Perawat di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Fatimah Kabupaten Cilacap”.

Variabel yang terdapat dalam penelitian ini meliputi variabel bebasnya adalah kelelahan kerja, kemudian variabel tergantungnya adalah kinerja. Populasi penelitian ini dilakukan di RS. Islam Fatimah Kabupaten Cilacap. Subjek penelitian ini terdiri dari 80 orang, yang terdiri dari perawat yang bertugas di bangsal rawat inap, diambil dari populasi dengan menggunakan teknik *totality sampling*. Alat yang digunakan adalah media kuesioner dengan jumlah lembar kuesioner kelelahan kerja yang terdiri dari 23 pertanyaan dan kuesioner kinerja khususnya kinerja bagi perawat terdiri dari 25 pertanyaan dan telah diuji validitas serta reliabilitasnya. Untuk mencari validitas alat ukur dengan menggunakan rumus *Product Moment* dan untuk mencari reliabilitas ini digunakan teknik koefisien *Alpha Cronbach*. Teknis analisis statistik yang dipakai untuk menguji hipotesis yang ditetapkan adalah teknik *Chi-Square*.

Berdasarkan data hasil penelitian ini terdapat hubungan antara kelelahan kerja dengan kinerja dengan hasil nilai  $p \ 0,035 \leq \alpha \ 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka ada hubungan yang signifikan antara kelelahan kerja dengan kinerja. Besarnya hubungan kedua variabel yaitu 2,26%. Keeratn hubungan antara kelelahan kerja tinggi dengan kinerja yang tidak baik sangat bermakna, tetapi pada kelelahan kerja yang rendah mengalami hubungan yang kurang bermakna karena,

mendapatkan hasil kelelahan yang rendah dengan kinerja yang tidak baik. Tingkat kesalahan yang di hasilkan 1,441.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada teknik *sampel purposive sampling* dan jumlah sampel yang digunakan peneliti ada 44 orang perawat rawat inap. Kekurangan dengan penelitian sebelumnya terletak pada sampel yang lebih banyak yaitu 80 orang,

2. Puspa Ayu Maharani Akde Triyoga (2012) “Kejenuhan Kerja (*Burnout*) dengan Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan” Populasi penelitian perawat yang bekerja di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Kediri, jumlah sampel 53 responden, diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Variabel independen kejenuhan kerja (*burnout*), dan variabel dependen kinerja perawat. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan observasi, kemudian diuji menggunakan *Spearman's rho* dengan tingkat kemaknaan  $p > 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami kejenuhan kerja ringan yaitu sebanyak 45 responden (85%), dan sebagian besar responden memiliki kinerja dalam pemberian asuhan keperawatan yang baik yaitu sebanyak 39 responden (73,6%). Hasil uji statistik menunjukkan  $\rho = 0.068$ . Kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak ada hubungan kejenuhan kerja dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di instalasi rawat inap (IRNA) Rumah Sakit Baptis Kediri.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada teknik *sampel purposive sampling* dan jumlah sampel sebanyak 44 responden. Kekurangan dari penelitian ini adalah jumlah responden yang lebih sedikit dari peneliti sebelumnya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ulfa, dkk (2015) di di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dengan jumlah sampel sebanyak 55 orang perawat menunjukkan responden yang memiliki tingkat stres kerja sangat tinggi sebanyak 20%, tinggi sebanyak 18,2%, sedang 34,5%, rendah 20,0% dan sangat rendah 7,3%. Pada tingkat *burnout* menunjukkan tingkat *burnout* sangat tinggi 3,6%, 12,7% tinggi, 34,5% sedang, 32,7% rendah dan 16,4% memiliki tingkat *burnout* sangat rendah. Dari hasil penelitian ini pula diketahui stres kerja memiliki hubungan bermakna terhadap *burnout* pada perawat IGD RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada teknik *sampel purposive sampling*, tempat penelitian ada di ruang rawat inap dan jumlah sampel sebanyak 44 responden.

4. Penelitian Nyoman & Adnyani (2017) tentang “Pengaruh Dukungan Sosial dan *Burnout* terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap RSUP”. Studi ini bertujuan mengetahui pengaruh dukungan sosial dan *burnout* terhadap kinerja perawat pada bidang rawat inap (Studi pada RSUP Sanglah Denpasar). Penelitian ini dilakukan di RSUP Sanglah Denpasar yang bergerak dibidang jasa kesehatan dengan teknik analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 107 responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 84 responden dengan menggunakan metode *slovin*. Hasil analisis dapat diketahui bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar. Semakin tinggi *burnout* maka kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar. Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar. Semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar akan mengalami peningkatan. Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap *burnout* perawat RSUP Sanglah Denpasar. Semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka semakin baik *burnout* perawat RSUP Sanglah Denpasar.

Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada teknik sampel proposional random sampling dan jumlah sampel sebanyak 44 responden. Pada penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan variabel bebas *burnout* dan variabel terikat kinerja. Teknik sampling menggunakan *proposional random sampling* dan analisa data menggunakan *Spearman's rho*. Kelemahan dalam penelitian ini ada pada jumlah sampel yang lebih sedikit dari peneliti sebelumnya.