

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan semakin meningkat, dikarenakan semakin berkembangnya berbagai penyakit saat ini. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan dan juga sebagai tempat untuk penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, rumah sakit berusaha untuk mengoptimalkan kesehatan bagi masyarakat melalui pelayanan yang diberikan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, rumah sakit memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang medis. Selain itu, untuk meningkatkan pelayanan kesehatan rumah sakit juga berupaya mengoptimalkan di bidang pelayanan keperawatan.

Salah satu mutu pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari kualitas perawat-perawatnya. Dengan adanya hal tersebut maka perawat merupakan profesi yang rumah sakit usahakan untuk ditingkatkan kualitasnya agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan bagi pasien sebagai konsumen utama di rumah sakit. Peningkatan kualitas perawat dapat memperlancar pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Perawat kesehatan dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Hal ini karena perawat merupakan profesi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, penuh tanggung jawab dan sangat membutuhkan keterampilan yang tinggi. Oleh karena itu, bila seorang perawat tidak mampu beradaptasi maka seorang perawat akan sulit melepaskan diri dari tekanan yang dihadapi sehingga menimbulkan stres, karena yang dihadapi perawat bukanlah benda mati melainkan manusia.

Pekerjaan perawat bukanlah pekerjaan yang mudah, hal ini dikarenakan seorang perawat harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup pasien yang dirawatnya. Di satu sisi, seorang perawat harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup seseorang atau pasien yang dirawatnya. Sedangkan disisi lain, keadaan psikologis perawat itu sendiri juga harus tetap terjaga.

Pada rumah sakit jiwa pelayanan keperawatan dilakukan oleh perawat kesehatan jiwa. Perawat kesehatan jiwa merupakan bagian dari perawat umum, tetapi sifatnya khusus untuk menangani pasien yang mengalami gangguan jiwa. Namun ada sedikit hal yang membedakan antara perawat kesehatan jiwa dengan perawat umum, yaitu perawat kesehatan jiwa lebih dititikberatkan pada kesehatan rohani pasien tanpa mengesampingkan kesehatan jasmaninya, sedangkan pada perawat umum lebih dititikberatkan pada kesehatan jasmani pasien meskipun kesehatan rohaninya tidak dilupakan.

Pekerjaan sebagai perawat kesehatan jiwa merupakan profesi yang mulia dimana perawat harus memberikan perawatan yang cukup menguras tenaga dan pikiran demi tercapainya kepuasan para pasiennya. Serta rasa tanggung jawab yang diemban perawat kesehatan jiwa dan kesabaran yang tinggi dalam merawat pasiennya. Hal tersebut dikarenakan perawat kesehatan jiwa harus menangani pasien gangguan jiwa yang dapat dikatakan memiliki kondisi mental yang labil dan perilaku yang sulit diprediksi.

Tuntutan yang demikian besar tersebut terkadang membuat perawat kesehatan jiwa merasa tidak mampu untuk memenuhi harapan dan tuntutan di tempat kerja sehingga akan mengakibatkan stres pada perawat. Stres kerja terjadi ketika ada ketidakseimbangan antara tuntutan, dengan sumber daya atau kemampuan yang dimiliki perawat untuk memenuhinya. Stres tersebut dapat menjadi berkepanjangan sehingga profesi perawat kesehatan jiwa rentan terhadap kejenuhan kerja (*burnout*). Semua itu menyebabkan kelelahan fisik, kelelahan mental dan kelelahan emosional sehingga tidak jarang ada perawat yang menjadi mudah marah, mudah tersinggung, mudah cemas, cenderung berbuat salah dan bersikap sinis dengan rekan kerja dan pasien.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kejenuhan kerja (*burnout*) pada perawat, yaitu seperti konsep diri, motivasi kerja, tuntutan tugas, konflik peran, konflik interpersonal dan dukungan sosial.

Faktor yang termasuk mempengaruhi kejenuhan kerja (*burnout*) ialah konsep diri. Konsep diri yang rendah rentan terhadap kejenuhan kerja (*burnout*). Konsep diri merupakan pandangan dan perasaan individu terhadap dirinya sendiri.

Tingkah laku individu bergantung pada kualitas konsep dirinya, yaitu konsep diri positif atau konsep diri yang negatif.

Namun, pada kenyataannya tidak semua perawat memiliki konsep diri yang positif. Perawat yang memiliki konsep diri yang positif merasa dirinya mampu mengatasi masalah yang dihadapinya, seperti menangani pasiennya dan merasa mampu memperbaiki diri bila dirinya melakukan tindakan yang dianggap kurang. Sedangkan perawat yang memiliki konsep diri yang negatif atau rendah memiliki karakteristik, yaitu kurangnya kemampuan untuk menerima kritik dari orang lain sebagai proses refleksi diri, kurangnya rasa percaya diri yang mengakibatkan rasa takut terhadap sesuatu, dan cenderung merasa tidak disukai oleh orang lain sehingga menimbulkan sikap pasrah dalam melakukan pekerjaannya.

Motivasi kerja yang rendah rentan terhadap kejenuhan kerja (*burnout*). Motivasi kerja merupakan daya penggerak atau pendorong tingkah laku seseorang dalam bekerja. Motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kejenuhan kerja (*burnout*) pada perawat. Motivasi dapat berasal dari diri pribadi atau berasal dari luar diri pribadi perawat tersebut.

Namun, pada kenyataannya tidak semua perawat memiliki motivasi kerja yang tinggi. Masing-masing perawat memiliki motivasi kerja yang berbeda-beda. Perawat dengan motivasi kerja yang tinggi akan melaksanakan semua pekerjaannya dengan sungguh-sungguh dan penuh semangat. Akan tetapi, perawat yang memiliki motivasi kerja yang rendah, cenderung kurang bersemangat dalam bekerja.

Profesi perawat merupakan profesi yang membutuhkan tingkat kesabaran yang tinggi, terutama pada perawat kesehatan jiwa. Hal tersebut dikarenakan profesi ini senantiasa harus bertanggung jawab memberikan pelayanan perawatan yang baik dan dapat memuaskan pasiennya dari sisi kesehatan rohani dan jasmani pasien.

Namun, pada kenyataannya tidak semua perawat selalu dapat memberikan pelayanan yang baik. Tuntutan tugas seperti itu sering kali membuat pekerjaan perawat sangat melelahkan, di sisi lain perawat juga sering menghadapi masalah lain di tempat kerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kejenuhan kerja (*burnout*), yaitu konflik peran. Konflik peran merupakan keadaan dimana seorang individu dihadapkan dengan harapan-harapan peran yang berlainan atau berbeda. Setiap orang yang bekerja tentu pernah dihadapkan pada situasi dimana dia merasa perilaku atau tindakan yang dilakukannya sedang bertentangan dengan harapan tindakan lainnya. Setiap perawat harus memenuhi tanggung jawabnya sebagai seorang perawat, yaitu melayani dan merawat pasien dengan sebaik-baiknya.

Namun, pada kenyataannya setiap perawat tidak selalu dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena mereka memiliki konflik peran. Dalam bertugas perawat memiliki jam *shift* kerja, yaitu tugas malam atau siang. Perawat yang memiliki keluarga tentunya merasa dirinya sedang mengalami konflik peran, yaitu ketika keluarganya membutuhkan mereka disaat mereka sedang bertugas malam sedangkan dia harus juga melaksanakan tanggung jawabnya sebagai

seorang perawat. Oleh karena itu, konflik peran merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kejenuhan kerja (*burnout*) pada perawat.

Hubungan sosial di tempat kerja amatlah penting, dengan hubungan sosial yang baik antar rekan kerja maka dalam bekerja dapat merasa nyaman. Perawat yang memiliki hubungan sosial yang baik antar rekan kerja pasti lebih bersemangat dalam bekerja dan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pasien.

Namun, terkadang hubungan tersebut menjadi rusak karena kondisi kerja yang sifatnya kompetitif dan mengunggulkan prestasi pribadi yang dapat mengakibatkan perasaan tidak nyaman antar rekan kerja. Keadaan tersebut dapat memicu konflik interpersonal antar rekan kerja, sehingga dalam melaksanakan tugas terkadang ada perawat yang bersikap tidak kooperatif dan menyelesaikan masalah yang lebih menggunakan emosional.

Dukungan sosial (*social support*) amat penting dalam aspek kehidupan manusia. Dengan adanya dukungan sosial (*social support*) membuat individu merasa dirinya dicintai, diperhatikan, serta dihargai oleh individu lainnya. Namun bila tanpa dukungan sosial (*social support*) individu dapat merasa dirinya terpisah dan tidak dihargai. Pada saat seorang perawat mengalami kejenuhan kerja (*burnout*), maka ia sangat membutuhkan kehadiran orang lain untuk memperhatikan, menghargai, dan mencintai dirinya. Dengan kata lain, seorang perawat sangat membutuhkan dukungan sosial (*social support*) dari orang-orang yang ada disekitarnya untuk membantunya dalam menghadapi permasalahan,

sehingga ia merasa bahwa tekanan-tekanan yang dialami tidak hanya dihadapi oleh dirinya sendiri, tetapi ada orang lain yang membantunya.

Namun, pada kenyataannya tidak semua perawat selalu mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja. Dukungan sosial (*social support*) dari orang-orang disekitar perawat, seperti rekan kerja dan atasan tentunya akan berpengaruh terhadap proses kerja perawat itu sendiri karena dapat menciptakan suasana kerja yang menyenangkan. Perawat yang sedang mengalami masalah dan mendapat dorongan, nasehat, serta informasi dari orang sekitar tentu akan memberikan semangat dalam bekerja.

Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta merupakan rumah sakit pemerintah yang bernaung di bawah Kementerian Kesehatan dalam bidang pelayanan kesehatan jiwa. Namun, fenomena yang terjadi saat ini pada Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta adalah masih terdapat perawat yang mengalami kejenuhan kerja (*burnout*). Hal itu dikarenakan oleh peran mereka sebagai perawat yang selalu berhubungan langsung dalam menangani pasien yang dapat dikatakan memiliki kondisi mental yang labil dan perilaku yang sulit diprediksi. Dengan kondisi pasien yang seperti itu, perawat harus selalu siap sedia bila sewaktu-waktu pasiennya mulai menunjukkan keadaan tersebut. Kemudian, perawat disana harus selalu tersenyum, ramah dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada semua pasien sakit jiwanya walaupun saat itu kondisi perawat tersebut sedang menghadapi banyak masalah, baik itu masalah di pekerjaan ataupun dirumah.

Pihak Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta khawatir apabila para perawatnya mengalami kejenuhan kerja (*burnout*), karena apabila tingkat kejenuhan kerja (*burnout*) yang dialami mereka semakin tinggi maka akan berdampak buruk pada pelayanan yang diberikan kepada para pasien. Dengan keadaan tersebut maka salah satu hal penting yang dapat mengatasi kejenuhan kerja (*burnout*), yaitu dengan mendapatkan banyak dukungan sosial (*social support*) dari rekan kerja. Hal tersebut karena rekan kerja paham akan masalah yang dihadapi perawat lain yang berhubungan dengan pekerjaannya. Namun tidak semua perawat mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja mereka dalam pekerjaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi sebuah penelitian.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang timbul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Konsep diri rendah
2. Motivasi kerja yang rendah
3. Tuntutan tugas yang melebihi batas kemampuan
4. Konflik peran yang tinggi
5. Konflik interpersonal antar rekan kerja
6. Dukungan sosial (*social support*) yang kurang sehingga menyebabkan kejenuhan kerja (*burnout*)



### **C. Pembatasan Masalah**

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata kejenuhan kerja (*burnout*) memiliki penyebab yang luas dan kompleks, karena keterbatasan yang dimiliki peneliti yaitu dari segi waktu dan tenaga maka peneliti hanya membatasi masalah pada “Hubungan antara dukungan sosial (*social support*) dengan kejenuhan kerja (*burnout*) pada perawat”. Dukungan sosial ini akan dibatasi pada rekan kerja.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah maka penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

“Apakah terdapat hubungan antara dukungan sosial (*social support*) dengan kejenuhan kerja (*burnout*) pada perawat?”.

### **E. Kegunaan Penelitian**

#### 1. Peneliti

Untuk menambah wawasan dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di perguruan tinggi serta menambah pengalaman untuk melakukan penelitian dikemudian hari.

#### 2. Rumah Sakit

Sebagai bahan referensi atau masukan bagi pihak rumah sakit dalam upaya menurunkan tingkat kejenuhan kerja (*burnout*) pada perawat.

### 3. Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan sebagai tambahan literatur pada perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

### 4. Masyarakat

Memberikan informasi mengenai hubungan dukungan sosial (*social support*) dengan kejenuhan kerja (*burnout*) sekaligus menambah khazanah keilmuan dalam bidang penulisan penelitian ilmiah yang dapat digunakan dalam aktifitas kehidupan bermasyarakat.