

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan rumah sakit sangatlah penting untuk diperhatikan karena penilaian baik atau tidaknya rumah sakit tersebut tergantung pada konsumen atau pasien yang menerima pelayanan itu sendiri. Maka dari itu, mutu pelayanan rumah sakit perlu ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pelaku pembangunan (Wibawa & Musafik, 2013).

Mutu pelayanan rumah sakit tergantung pada kualitas perawat di dalamnya sehingga perawat merupakan profesi yang banyak diusahakan dalam peningkatan kualitas pelayanannya (Hanafi & Yuniasanti, 2012). Menurut Mariyanti & Citrawati (2011) yang berdasarkan pendapat dari Lumenta mengatakan bahwa tanggung jawab yang diberikan kepada perawat sangatlah berat dan penuh dengan resiko, di antaranya perawat harus memperhatikan kebutuhan pasien, merawat pasien dengan penuh tanggung jawab, dan memberikan pelayanan asuhan kepada individu maupun kelompok orang yang sedang mengalami suatu tekanan akibat sakit yang dirasakan. Menurut Schaufeli dan Jauczur, seorang perawat juga dituntut memiliki keahlian, pengetahuan, dan konsentrasi yang tinggi dalam menjalani fungsi dan tugasnya sehari-hari (Hanafi & Yuniasanti, 2012).

Seorang perawat akan sering dihadapkan pada berbagai macam karakter pasien dengan berbagai macam penyakit yang diderita pasien tersebut. Tidak hanya dari segi pasien saja, perawat juga akan dihadapkan pada keluarga pasien

yang terlalu banyak menuntut dalam hal menerima pelayanan terbaik untuk kesembuhan pasien tersebut. Adapun rekan kerja yang tidak sejalan hingga dokter yang cenderung bersikap arogan. Kondisi yang dialami perawat tersebut akan menyebabkan perasaan tertekan sehingga mudah sekali mengalami stres (Mariyanti & Citrawati, 2011).

Menurut Hanafi & Yuniasanti (2012), seseorang yang mengalami stres berarti mengalami ketegangan mental yang akan menyebabkan gangguan pada kondisi emosional, fisik, dan pikirannya. Stres dapat terjadi kapan saja dan bersumber dari mana saja, misalnya dari lingkungan pekerjaan, keluarga, perubahan yang terjadi di sekitar, baik sosial maupun fisik (Mariyanti & Citrawati, 2011). Kondisi stres yang dialami oleh individu secara berlebihan akan berdampak buruk dalam berinteraksi dengan lingkungan yang nantinya juga akan berdampak pada kinerja mereka dan secara tidak langsung akan memberikan pengaruh pada organisasi tempat individu tersebut bekerja (Harnida, 2015).

Peneliti telah melakukan wawancara terhadap empat orang perawat RSUD Kota Surakarta. Subjek berinisial E (35) mengatakan bahwa *“di sini kerjanya secara tim mbak, jadi mau enggak mau ya saling bantu satu sama lain. Kadang tuh kalau ada rekan sekerja yang enggak bisa mengerjakan tugas yang udah dibagi apalagi kalau ada temen yang lama banget mudengnya, bikin anyel, gemes gimana gitu mbak terus ya mau enggak mau kita yang ngeback up tugas tersebut padahal tugas kita juga belum selesai. Kadang saya juga lelah, jadi males bertugas, ya kalau lagi kayak gitu ya saya menyuruh temen saya untuk menggantikan tugas saya”*. Subjek berinisial T (26) mengatakan bahwa *“ya kalau*

sebagai perawat ya harus bekerja dengan sepenuh hati dong mbak, saya aja sampai melewatkan waktu makan siang saya”. Subjek berinisial T (29) mengatakan bahwa “saya sering tersulut emosi pas lagi banyak pekerjaan dan banyak pasien sama keluarga pasien yang tidak menaati aturan yang berlaku, misalnya pas itu saya pernah menjawab pertanyaan-pertanyaan dari keluarga pasien dengan nada tinggi, pernah juga memarahi keluarga pasien. Kadang jengkel sama pasien yang banyak keluhan terus ya udah saya jelasin berulang kali tapi dia tetep enggak paham yaudah langsung saya panggil keluarganya aja suruh nemenin, biar keluarganya aja yang nenangin dia. Saya juga pernah merasa minder banget soalnya rekan sekerja saya pintar semua mbak terus saya pas kerja jadi gimana gitu, kayak males-malesan”.

Subjek berinisial A (37) mengatakan bahwa “saya sempat berpikir mbak buat keluar aja dari pekerjaan saya sebagai perawat, ya gimana lagi mbak saya merasa bosan, lelah mbak. Saya juga pernah bekerja di tiga ruang berbeda mbak, UGD, ruang operasi sama ICU, kalau yang buat saya stres banget mbak pas di ruang operasi itu, udah ngeliat tubuh manusia disayat-sayat, bagian dalamnya keliatan, sama kalau misalnya lagi membutuhkan perawat untuk operasi jam berapa aja harus siap dipanggil, pernah pas itu saya jaga sampai jam dua terus saya pulang, eh pas jam tiganya langsung disuruh balik lagi, ya saya tolak mbak, ya gimana udah sampai rumah, capek juga. Saya juga sering ngeblank mbak karena mentalnya belum kuat menjadi seorang perawat”.

Subjek berinisial T dan A menjelaskan perbedaan antara rumah sakit milik pemerintah dan rumah sakit swasta. Menurut subjek T dan A tuntutan pekerjaan

pada rumah sakit swasta lebih berat daripada rumah sakit milik pemerintah, jadi saat bekerja di rumah sakit swasta subjek T dan A lebih sering mengalami stres. Hal ini disebabkan pasien yang menuntut pelayanan lebih karena mereka merasa telah membayar lebih banyak kepada pihak rumah sakit. Jika keluarga pasien maupun pasien itu sendiri meminta sesuatu maka harus dituruti. Subjek A mengatakan bahwa apabila ada pasien di rumah sakit milik pemerintah yang meminta sesuatu, namun kurang sesuai dengan prosedur atau aturan yang berlaku, cukup memberi penjelasan saja kepada pasien tentang prosedur yang berlaku di rumah sakit tersebut dan akhirnya mereka cukup menghargai prosedur tersebut. Subjek T menambahkan bahwa *“dulu itu saya pernah mbak pas kerja di salah satu rumah sakit swasta di Solo diminta untuk menemani pasien di kamar sampai besok paginya, padahal ya saya masih banyak pekerjaan, kepala ruangan saya juga sudah menjelaskan kalau lagi banyak tugas yang harus diselesaikan tapi ya itu mbak ngeyel pake acara ngancam dilaporkan ke atasan, yaudah mau ga mau saya harus nemani, pernah juga mbak saya diminta keramasin pasien, ya mau ga mau saya lakuin mbak”*.

Menurut Harnida (2015) yang berdasarkan pendapat dari Leatz dan Stolar kondisi stres yang terjadi dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan ditandai dengan kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental sehingga keadaan ini akan mengakibatkan seorang perawat mengalami gejala yang disebut dengan *burnout*. Menurut Pines dan Aronson, *burnout* merupakan suatu kelelahan dari segi fisik, emosional, dan mental yang

disebabkan oleh keterlibatan dalam jangka waktu yang cukup lama pada situasi yang secara emosional penuh dengan tuntutan (Hartawati & Mariyanti, 2014).

Penyedia layanan kesehatan memiliki resiko yang tergolong tinggi mengalami gejala burnout karena mereka bekerja secara intens dengan pasien (Aftab, Shah, & Mehmood, 2012). Hal ini juga didukung oleh hasil dari beberapa penelitian menunjukkan profesi pekerja sosial, khususnya pada bidang kesehatan menempati posisi pertama yang paling banyak mengalami *burnout*, yaitu sekitar 43%. Profesi di bidang kesehatan yang memiliki tingkat stres yang tergolong tinggi adalah perawat. Kondisi stres pada perawat yang tergolong tinggi mengakibatkan perawat rentan terhadap munculnya gejala *burnout* (Fakhsianoor & Dewi, 2014).

Kenyataannya tidak semua orang memiliki cara yang sama dalam menghadapi kondisi yang menekan. Terdapat individu yang mampu bertahan dan mengatasi kondisi yang menekan, namun ada pula individu yang tidak mampu bertahan dalam kondisi yang serupa, bahkan mereka cenderung menghindar. Menurut Alidosti, Delaram, Dehgani, & Moghadam (2016), *burnout* dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk yang berkaitan dengan faktor individu, interpersonal, dan karakteristik pekerjaan. Hal ini menandakan bahwa fenomena *burnout* umumnya tergantung pada kemampuan individu dalam mengatasi situasi yang sulit, di mana kemampuan tersebut dapat mengurangi gejala *burnout* yang ada. Efikasi diri merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi cara seseorang dalam menghadapi tekanan.

Efikasi diri merupakan keyakinan akan kemampuan pada diri individu untuk mengorganisir secara efektif kemampuan sosial, kognitif, emosional, dan perilaku yang dimiliki untuk mencapai tujuan tertentu saat berada pada situasi yang menekan (Bandura, 1997). Jadi, efikasi diri mempengaruhi seberapa besar usaha dan ketahanan yang dimiliki individu dalam menghadapi kesulitan. Individu yang mampu mengontrol suatu keadaan akan mengurangi akibat negatif dari tekanan yang dihadapi sehingga individu yang memiliki efikasi diri yang tergolong tinggi cenderung mengalami stres yang lebih rendah pada situasi yang menekan tersebut (Jex & Bliese, 1999).

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan: apakah ada hubungan antara efikasi diri dengan *burnout* pada perawat?. Mengacu pada rumusan masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Hubungan Antara Efikasi Diri dengan *Burnout* pada Perawat**”.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan antara efikasi diri dengan *burnout* pada perawat
2. Untuk mengetahui tingkat efikasi diri pada perawat
3. Untuk mengetahui tingkat *burnout* pada perawat
4. Untuk mengetahui seberapa besar peranan atau sumbangan efektif efikasi diri dengan *burnout* pada perawat

C. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu psikologi, terkhususnya dalam psikologi industri dan organisasi. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmiah mengenai peningkatan efikasi diri dalam kaitannya meminimalisir gejala *burnout*

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pimpinan rumah sakit, hasil penelitian ini dimaksudkan agar bisa dijadikan bahan rujukan dalam meningkatkan efikasi diri dan menurunkan gejala *burnout* pada perawat
- b. Bagi pihak akademis, hasil penelitian ini dimaksudkan agar dapat dijadikan bahan bacaan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang efikasi diri yang berhubungan dengan *burnout*
- c. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini agar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi organisasi yang mengalami permasalahan serupa.