

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan satu dari beberapa bagian yang termasuk dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini dikarenakan rumah sakit memiliki kedudukan yang strategis berkaitan dengan program pelayanan kesehatan. Sebagai penyelenggara pelayanan masyarakat dibidang kesehatan, rumah sakit diminta untuk dapat memenuhi harapan dan tuntutan dari masyarakat yaitu dapat memberikan pelayanan yang terbaik, memuaskan dan bermutu, supaya pasien atau pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Karena pada dasarnya, hal tersebut telah diatur oleh Undang – Undang Dasar nomor 36 pasal 5 ayat (2) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan terjangkau. Maka dari itu, adanya pelayanan kesehatan yang merata untuk semua masyarakat, bermutu dalam memberikan pelayanan, dan berorientasi kepada kepuasan pasien merupakan target yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Terkait hal tersebut secara tidak langsung menyatakan bahwa rumah sakit diharuskan untuk memiliki kinerja yang optimal untuk pelanggan sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan.

Kinerja yang baik juga digunakan untuk menekan daya saing yang semakin kompetitif. Untuk mempertahankan keberadaannya, rumah sakit perlu membangun keunggulan daya saing sebagai penyedia jasa layanan kesehatan di industri rumah sakit. Pelayanan pelanggan menjadi salah satu keunggulan kompetitif rumah sakit dalam upaya mempertahankan pelanggan. Namun, dengan

berkembangnya zaman saat ini menjadikan masyarakat semakin kritis karena adanya kemudahan dalam mengkritisi pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal tersebut yang menjadikan rumah sakit semakin bersaing dan berlomba-lomba untuk memajukan kualitasnya dalam memberikan pelayanan dengan tujuan memenuhi harapan pelanggan. Dengan adanya persaingan yang semakin tinggi, diharapkan rumah sakit dapat mempertahankan keadaannya.

Salah satu kunci sukses yang dapat dilakukan dari keberhasilan dalam meningkatkan penjualan pada keadaan masyarakat yang demikian adalah dengan berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik pada pelanggan. Oleh karena itu dibutuhkan ketrampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya pada bagian yang berhubungan langsung dengan pelanggan seperti perawat.

Perawat merupakan sumberdaya manusia terbanyak dalam organisasi rumah sakit. Perawat merupakan salah satu profesi yang terlibat dan berinteraksi langsung dengan pasien serta keluarganya selama kurang lebih 24 jam, sehingga perawat memiliki peranan penting dalam pelayanan di rumah sakit (Asi, 2013). Ketika datang ke rumah sakit, pasien dan keluarga pastinya menginginkan senyum dan sapaan yang ramah dari petugas yang berhadapan dengannya. Selain itu, pasien dan keluarga menginginkan pelayanan yang hangat dan bersahabat. Dengan harapan tersebut, perawat dituntut untuk selalu dapat berperilaku baik, tersenyum tulus yang berarti siap melayani, berwajah hangat dan bersemangat, bertata bahasa yang halus, dan berpenampilan rapi.

Tuntutan tersebut tidak hanya datang dari kemauan pelanggan saja, namun saat ini salah satu Gubernur yaitu Ganjar Pranowo selaku Gubernur Jawa Tengah mengharuskan para karyawan rumah sakit untuk selalu ramah dan tersenyum kepada pelanggan. Pada pemaparannya dalam rapat koordinasi bidang perkoperasian se Jawa Tengah, beliau mengungkapkan bahwa syarat utama pada bidang pelayanan yaitu adanya senyum yang ramah, dan apabila karyawan tidak dapat memenuhi persyaratan maka gubernur tidak segan untuk mengganti karyawan tersebut. Hal itu disampaikan lantaran banyaknya keluhan yang diterima Bapak Gubernur terkait pelayanan yang kurang ramah (Huda, 2017).

Salah satu berita yang datang dari salah satu *public figure* juga merasakan pelayanan rumah sakit terlebih pelayanan yang diberikan oleh perawat yang kurang optimal. Dalam keluhannya tersebut artis yang bernama Chaca Federica mengatakan bahwa mendapat perlakuan tidak menyenangkan karena merasa dimarahi oleh perawat ketika hendak memeriksakan tenggorokannya. Merasa dikecewakan oleh pelayanan yang diberikan oleh sang perawat, akhirnya Chaca membagikan keluh kesahnya melalui *instagram story* miliknya, yang akhirnya mendapat respon permohonan maaf dari rumah sakit terkait salah satu perawat yang melakukan pelayanan kurang memuaskan dengan alasan merasakan lelah ketika bekerja sehingga tidak dapat mengendalikan emosinya (Uyun, 2018).

Didalam dunia kerja, hal tersebut sering disebut dengan *burnout*. Menurut Khairani dan Ifdil (2015) *burnout* adalah kondisi seseorang ketika menghadapi pekerjaan yang baku dan selalu dituntut dapat mencapai hasil yang terbaik

meskipun harus dilakukan secara dramatis, hingga menyebabkan seorang individu merasakan lelah dan jenuh yang berlebih baik secara fisik maupun emosional.

Hasil penelitian Ribeiro, Celso, Vitor, Marcello, dan Abreu (2014) menyatakan bahwa gejala *burnout* terdeteksi dalam berbagai profesi dalam prevalensi sangat tinggi seperti dalam pelayanan dan perawatan pekerja, terutama dalam bidang kesehatan. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Harrison DF (dalam Harnida, 2014) bibliografi terbaru mengenai *burnout* yang terjadi di Eropa dan memuat 2496 publikasi. *Burnout* yang terjadi pada beberapa profesi menunjukkan bahwa pekerja kesehatan (perawat) menempati urutan tertinggi dengan persentase sebesar 43%, sedangkan profesi selanjutnya yaitu guru sebesar 32%, kemudian profesi manajemen dan pekerja administrasi, 4% terjadi pada profesi dibidang hukum, dan sisanya sebesar 2% dialami oleh profesi lainnya. Sedangkan menurut Moreira (2009) dalam penelitiannya yang dilakukan pada 151 perawat rumah sakit besar yang berada di Eropa Selatan, menunjukkan bahwa sebanyak 35,7% mengalami *burnout*. Selain itu diperkuat dengan adanya penelitian dari Al-Turki (2010) terkait dengan *burnout syndrome* yang menunjukkan bahwa perawat mengalami *emotional exhaustion* sebesar 89%, kemudian 42% mengalami *depersonalization*, dan 71,5% mengalami *lowpersonal accomplishment*.

Hasil survei dari PPNI yang dilakukan di Indonesia pada tahun 2006 dan 2009 menunjukkan bahwa terdapat beberapa karakteristik *burnout* yang terjadi pada para perawat. Seperti pada tahun 2006 yang dilakukan survei di empat provinsi di Indonesia sekitar 50,9% perawat mengalami stres kerja, kelelahan,

sering pusing, tidak dapat beristirahat yang disebabkan oleh beban kerja yang tinggi namun dengan waktu dan yang kurang memadai. Sedangkan pada tahun 2009, survei yang dilakukan di Makassar menunjukkan 51% perawat mengalami karakteristik yang sama (Sunaryati, dalam Harnida 2014).

Berdasarkan wawancara awal yang telah dilakukan oleh perawat di gedung Flamboyan RSUD Dr. Moewardi pada 2 Mei 2019, perawat sering merasakan kewalahan saat menghadapi pasien yang ada di ruangan tersebut. Hal tersebut dikarenakan satu perawat dapat menangani 5 hingga 10 pasien setiap harinya. Adanya beban kerja yang *overload* karena jumlah perawat yang kurang memadai namun banyak tuntutan dari rumah sakit maupun dari pasien yang membutuhkan penanganan yang ekstra, sering kali membuat para perawat kewalahan dan emosi sering naik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Laurensia (2018) juga menyatakan bahwa dari pemaparan para perawat RSUD Dr. Moewardi mengalami stres kerja akibat beban kerja yang *overload* karena 1 perawat dapat menangani 10, hal tersebut disampaikan oleh kepala diklit, perawat IGD, dan perawat HCU. Selain itu biasanya terjadi konflik antar perawat karena perubahan jadwal dimana perawat *shift* pagi terkadang lupa menuliskan penanganan apa saja yang telah diberikan kepada pasien, sehingga perawat *shift* sore bingung terhadap tindakan yang harus diberikan. Berdasarkan beberapa pemaparan tersebut, memang belum ada yang menyatakan bahwa Dr. Moewardi mengalami *burnout*, namun dari pemaparan tersebut dapat dilihat bahwa terdapat tanda – tanda yang dapat menyebabkan *burnout*.

Dalam penelitian Nugroho, Andrian, Marselius (2012) menyatakan bahwa terdapat beberapa *coping* yang dapat dilakukan seorang individu dalam menghadapi gejala – gejala pada *burnout*, namun dalam penelitian tersebut hanya *emotional focused coping* yang sering digunakan oleh para perawat dan menunjukkan adanya tingkat *burnout* yang rendah. *Emotional focused coping* merupakan suatu usaha untuk menurunkan emosi negatif yang dirasakan ketika sedang menghadapi masalah atau tekanan. *Emotion focused coping* terdiri dari lima jenis ,yaitu (1) *Self control* : inividu mengontrol perasaan dan tindakannya. (2) *Distancing* : individu menggambarkan usaha-usaha untuk melepaskan diri dengan menyibukkan diri dalam berbagai aktivitas. (3) *Positive reappraisal* : individu mengubah pemikiran dirinya secara positif dan mengandung nilai religius. (4) *Accepting responsibility* : individu mengenali peran dirinya terhadap masalah dan belajar dari pengalaman yang ada. (5) *Escape avoidance* : individu menghindari atau melarikan diri dari lingkungan secara nyata

Salah satu *coping* dari *emotional focused coping* yang dapat dilakukan oleh perawat yaitu *positive reappraisal* dengan cara bersyukur. Dengan keadaan perawat yang salalu bertugas memberikan pelayanan kepada orang – orang yang lebih membutuhkan pertolongan kesehatan karena sakit, maka diharapkan perawat dapat memaknai hidup dengan lebih bersyukur dengan keadaan yang sedang diterima walaupun pada kondisi kerja yang menekan. Secara spiritual, rasa bersyukur merupakan keadaan seseorang dalam kondisi mengingat sang pencipta yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya. Dengan keadaan tersebut, diharapkan individu dapat mengambil sisi positif dari suatu permasalahan atau

cobaan yang diberikan oleh sang pencipta. Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan oleh Peterson dan Seligman (2004) salah satu cara yang dapat dilakukan ketika berada pada keadaan ketidakberdayaan adalah dengan cara bersyukur, dengan cara tersebut seseorang dapat memandang hidup lebih positif, karena pada dasarnya seseorang memiliki kesempatan untuk dapat memandang hidupnya lebih positif ketika berada pada ketidakberdayaan.

Berbagai manfaat yang bisa didapatkan dari bersyukur, baik secara emosi maupun interpersonal. Sesuai dengan pendapat McCullough, Tsang dan Emmons (2002) yang mengatakan bahwa dengan bersyukur dapat memberikan banyak keuntungan, seperti lebih memiliki tujuan hidup, memiliki kontrol diri yang baik, serta lebih tinggi dalam penerimaan diri. Selain itu dengan bersyukur, dapat membantu individu dalam menghadapi kesulitan hidup, contohnya dalam menghadapi suatu masalah. Hal tersebut dapat terjadi karena dengan bersyukur seorang individu akan menginterpretasikan suatu permasalahan dengan sudut pandang yang lain yaitu dengan cara yang lebih positif, sehingga individu tersebut memiliki perencanaan atau penyelesaian yang terbaik dalam suatu permasalahan.

Beberapa permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya menyatakan bahwa pekerja perawat cenderung dominan mengalami dampak negatif. Jika hal tersebut dibiarkan, maka akan berpengaruh buruk terhadap kehidupannya. Untuk itu, dibutuhkan rasa bersyukur agar lebih mampu menyikapi maupun menjalankan kehidupan. Dengan adanya rasa bersyukur, individu akan mampu menurunkan emosi negatif yang muncul serta akan memperbesar munculnya emosi positif di dalam diri.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik menjadikan dasar fenomena tersebut untuk meneliti “Hubungan antara Rasa Bersyukur dengan *Burnout* pada Perawat RSUD Dr. Moewardi”. Berdasarkan judul tersebut, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu “Apakah Ada Hubungan Negatif antara Rasa Bersyukur dengan *Burnout* pada Perawat RSUD Dr. Moewardi?”

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui :

1. Hubungan antara rasa bersyukur dengan *burnout* pada perawat rumah sakit RSUD Dr. Moewardi
2. Tingkat *burnout* pada perawat RSUD Dr. Moewardi
3. Tingkat rasa bersyukur pada perawat RSUD Dr. Moewardi
4. Sumbangan efektif rasa bersyukur terhadap *burnout*

C. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi :

1. Perawat Rumah Sakit

Menambah informasi bagi perawat mengenai pentingnya rasa bersyukur ketika menjalankan pekerjaannya.

2. Instansi Rumah Sakit

Memberikan informasi terkait permasalahan *burnout* yang terjadi pada perawat rumah sakit tersebut, sehingga diharapkan pihak rumah sakit lebih dapat memperhatikan kondisi perawat. Selain itu dapat menunjang

kegiatan berkaitan dengan pelatihan kebersyukuran dalam menghadapi *burnout*.

3. Ilmuwan psikologi

Memberikan kontribusi berupa informasi mengenai hubungan rasa bersyukur dengan tingkat *burnout* pada perawatrumah sakit.

4. Peneliti Selanjutnya

Memberikan tambahan referensi terbaru kepada peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang serupa.