

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan tidak hanya menjadi aspek tambahan dalam kehidupan manusia, melainkan fondasi yang mendasari kesejahteraan dan kelangsungan hidup suatu negara. Kesadaran akan pentingnya kesehatan sebagai pilar kehidupan harus terus diperkuat, dan upaya bersama dalam mendukung keberlanjutan kesehatan menjadi imperatif untuk mencapai kemajuan dan kemakmuran yang berkelanjutan. Wahyuni (2022) mengatakan kesehatan ialah sebuah proses yang dinamis yang dengan tujuan melindungi dan menjaga keseluruhan keutuhan manusia, baik secara fisik maupun mental, serta memungkinkan adaptasi yang optimal terhadap lingkungan sekitarnya. Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, keadaan yang sehat mencakup aspek fisik, mental, spiritual, dan sosial yang memungkinkan seseorang untuk hidup secara produktif baik secara sosial maupun ekonomi.

Kesehatan dan pelayanan kesehatan, terutama melalui lembaga rumah sakit, mempunyai hubungan yang sangat penting untuk memastikan kesejahteraan masyarakat. Rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk tempat penyembuhan penyakit, tetapi juga sebagai pijakan utama dalam memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Menurut World Health Organization, (dalam Theresia 2014), rumah sakit dianggap sebagai bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan. Fungsinya mencakup penyediaan pelayanan paripurna yang melibatkan penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) bagi masyarakat. Pentingnya kelangsungan fungsi rumah sakit tidak terlepas dari peran kunci perawat. Perawat tidak hanya bertanggung jawab atas tugas medis semata, tetapi juga berfungsi sebagai pendukung emosional dan pendidik bagi pasien dan keluarganya. Peran ini membantu menciptakan lingkungan perawatan yang holistik dan memberikan dampak positif terhadap proses penyembuhan pasien. Dengan demikian, rumah sakit bukan hanya menjadi tempat penyembuhan fisik, tetapi juga tempat di mana kebutuhan emosional dan edukatif pasien diprioritaskan demi kesejahteraan mereka.

Sektor kesehatan menjadi bagian penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat. Namun, perawat memegang peranan krusial dalam menyediakan perawatan berkualitas seringkali dihadapkan pada tantangan yang signifikan. Menurut ICN atau *International Council Of Nursing* (dalam Purnani, 2022) perawat merupakan seorang tenaga ahli yang sudah tersertifikasi untuk memberikan bantuan kesehatan kepada para pengguna layanan

kesehatan. Salah satu tantangan yang meruncing adalah meningkatnya tuntutan tugas yang dialami perawat, yang secara langsung berkorelasi dengan kondisi lelah dan kelelahan emosional (Christina, 2020).

Perawat menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit seringkali menemui kendala yang melibatkan kurangnya dukungan sosial yang optimal dari atasan dan rekan kerja. Kondisi ini dipertegas oleh tidak adanya pengakuan dan apresiasi terhadap upaya terhadap pekerjaan yang dilakukan, hal dapat berdampak pada penurunan motivasi dalam menjalankan tugas sebagai seorang perawat. Selain itu, munculnya ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi dan menambah kompleksitas serta menciptakan suatu lingkaran stres yang sulit dihindari.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saparwati & Apriatmoko (2020) menunjukkan sebagian besar perawat di RSUD Ungaran menghadapi kejadian *burnout syndrome* dengan persentase nilai 50,8%. Fakta ini diperkuat dengan kejadian yang terjadi di satu diantara rumah sakit umum di Sulawesi Barat. Dilansir dari detiknews.com, pada tahun 2019, adanya sekitar 50 perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Mamasa yang melakukan aksi mogok kerja dikarenakan honor kerja yang belum dibayar. Salah satu perawat yang diwawancarai oleh pihak detiknews, mengaku bahwa honor mereka sebagai perawat berkisar sekitar Rp. 500.000 - Rp. 600.000 per bulan yang belum dibayar oleh pihak rumah sakit dari bulan Juli sampai September. Dengan adanya aksi mogok kerja tersebut, pelayanan di rumah sakit mengalami keterlambatan. Direkur RSUD Mamasa mengaku telah membawa tuntutan ini kedalam ranah hukum.

Contoh kasus lain yang serupa terjadi di negara tetangga. Ribuan perawat di Australia berunjuk rasa dengan tujuan menyuarakan kondisi yang tidak dapat mereka tolerir seperti kekurangan *staff*, kelelahan fisik dan stress akibat pandemi, dimana dalam dua tahun terakhir, perawat di Australia bekerja dibawah protokol pandemi yang ketat sembari terus melaksanakan tugas pada kesehariannya dan memperkenalkan program vaksinasi. Tetapi, beberapa bulan terakhir karena ledakan kasus corona membawa lebih banyak pasien ke rumah sakit yang berpengaruh terhadap kurangnya jumlah *staff* di rumah sakit.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa orang perawat di rumah sakit X, beberapa dari perawat menyatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan sering kali tidak sebanding dengan pendapatan yang diterima, selain itu tidak adanya dispensasi atau toleransi oleh pihak rumah sakit seperti pemotongan gaji tanpa diketahui oleh perawat, kemudian pekerjaan yang diberikan kepada perawat melebihi waktu kerja dan kelebihan waktu bekerja jarang sekali dihargai, kurangnya dukungan sosial oleh

atasan dan rekan se-profesi memperkuat stres baik fisik maupun psikis. Beberapa hal ini yang mendukung munculnya *burnout* pada perawat di rumah sakit X.

Dari fenomena-fenomena dan beberapa kasus yang dijelaskan di atas diambil kesimpulan bahwasanya perawat sering kali dihadapkan oleh hambatan seperti pekerjaan yang *overload*, lalu *salary* yang tidak sesuai, yang kemudian berujung pada munculnya *burnout* pada perawat. *Burnout* dapat terjadi bukan hanya kepada perawat namun ini ialah satu diantara permasalahan yang terjadi disetiap orang di dunia kerja.

Burnout merupakan fenomena kelelahan emosional yang diakibatkan oleh akumulasi stres yang berlebihan, seringkali bermanifestasi dalam bentuk kejenuhan dan kelelahan fisik yang mendalam. Konsep ini pertama kali dijelaskan oleh Herbert Freudenberger, seorang psikolog klinis di New York pada tahun 1974. Senada dengan pendapat Pines (dalam Christiana, 2020) *burnout* ialah keadaan emosional dimana seseorang merasakan kelelahan dan kejenuhan secara fisik diakibatkan karena tuntutan tugas yang meningkat.

Satu diantara faktor yang memengaruhi *burnout* ialah dukungan dari organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, Widiana dan Yuliasesti (2019) terhadap 73 orang personil kepolisian Polres A. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya dukungan organisasi memiliki pengaruh secara langsung terhadap *burnout* yang artinya jika semakin tinggi dukungan organisasi maka semakin rendah *burnout* yang terjadi dan juga sebaliknya, jika semakin rendah dukungan organisasi maka semakin tinggi tingkat *burnout* yang terjadi.

Menurut Maslach dan Leiter (2016) *burnout* memiliki tiga dimensi utama yang paling sering diukur dan diakui oleh alat pengukuran Maslach *Burnout Inventory* (MBI), yakni : 1) Kelelahan emosional karena tuntutan pekerjaan yang terus menerus, 2) Depersonalisasi yang menyebabkan pembentukan sikap negatif seperti ketidakpedulian dan kurangnya empati, 3) Kurangnya pencapaian pribadi sehingga menurunnya kepercayaan diri dalam bekerja.

Syarif dan Yusuf (2018), mendefinisikan dukungan organisasi sebagai cara organisasi memperlakukan karyawan sesuai dengan kontribusi mereka. Karyawan yang merasakan didukung organisasi memiliki kecenderungan lebih setia dan tidak tergoda untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Klein (dalam Syakilla, 2019) menyatakan bahwa dukungan organisasi, baik dalam bentuk formal maupun informal, sangat penting bagi karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal. Dukungan ini melibatkan berbagai aspek, termasuk aspek ekstrinsik seperti gaji dan bonus, serta aspek intrinsik seperti perhatian, promosi, iklim organisasi, dan pengakuan. Dengan adanya dukungan ini, diharapkan anggota organisasi dapat menjalankan tugas dan mencapai tujuan mereka dengan lebih efektif.

Eisenberger, dkk (dalam Syakilla, 2019) mengindikasikan tiga aspek utama pada perlakuan yang dipersepsikan karyawan berhubungan dengan dukungan organisasi, ialah : 1) Keadilan prosedural menyangkut distribusi sumber daya di antara karyawan dan terbagi menjadi aspek struktural dan sosial. 2) Dukungan atasan melibatkan tindakan oleh atasan sebagai perwakilan organisasi yang bertanggung jawab mengatur serta menilai kinerja karyawan. 3) Penghargaan organisasi dan kondisi kerja, seperti bonus, kenaikan gaji, dan promosi, berperan penting dalam menyampaikan penilaian positif terhadap kontribusi karyawan serta meningkatkan dukungan organisasi yang dirasakan karyawan.

Adanya partisipasi dan dukungan dari anggota organisasi dapat dikatakan sebagai sudut pandang dari karyawan dengan sejauh mana sebuah organisasi dapat menghargai dedikasi dan memiliki rasa kepedulian terhadap kemakmuran dan kenyamanan karyawan. Rhoades (dalam Rosyiana, 2019) mengatakan dukungan organisasi artinya mampu menghargai kontribusi karyawan, mendengar keluhan, merasa bangga dengan hasil kerja serta memenuhi kebutuhan karyawan. Dengan diberikannya dukungan organisasi maka karyawan akan lebih merasa lebih puas dan berkomitmen terhadap pekerjaan.

Penelitian sebelumnya yang sama yang dilakukan oleh Safitri dan Anisah (2021). Dimana hasil penelitian menjelaskan bahwasanya terdapatnya hubungan negatif antara dukungan organisasi dengan *burnout*. Hal tersebut ditampilkan dengan nilai koefisien korelasi pada variabel dukungan organisasi dan *job burnout* dengan nilai ($r=-0,175$). Yang berarti semakin tinggi tingkat dukungan organisasi maka semakin rendah tingkat *burnout*. Dan juga sebaliknya semakin rendah tingkat dukungan organisasi maka semakin tinggi pula tingkat *burnout*. Artinya adalah ketika atasan memberikan dukungan secara positif maka kelelahan fisik dan mental perawat akan semakin berkurang, secara tidak langsung perawat akan lebih menghargai pekerjaannya.

Hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwasanya terdapat korelasi yang signifikan antara tingkat dukungan organisasi dengan tingkat *burnout*. Asumsinya adalah semakin tinggi dukungan organisasi, semakin rendah tingkat *burnout*, dan sebaliknya, apabila dukungan organisasi rendah, maka tingkat *burnout* akan semakin tinggi.

Berdasarkan uraian fenomena dan beberapa pendapat para ahli di atas disimpulkan bahwasanya *burnout* terjadi pada perawat mengakibatkan kinerja dan performa yang diberikan oleh perawat tidak maksimal sehingga mempengaruhi pelayanan terhadap pasien dan kelangsungan RS. Kedepannya. Dengan permasalahan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peranan Dukungan Organisasi Terhadap *Burnout* Pada Perawat di Rumah Sakit X”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini ialah berdasarkan beberapa masalah yang dibahas di latar belakang penelitian: "Bagaimana peranan dukungan organisasi terhadap *burnout* pada perawat di Rumah Sakit X?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui peranan dukungan organisasi terhadap *burnout* pada perawat di Rumah Sakit X.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini menghasilkan dua jenis manfaat, yakni manfaat teoritis dan praktis, diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah untuk Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi, terkait dukungan organisasi dan *burnout*. Juga diharapkan menjadi referensi penting untuk penelitian di masa depan dalam bidang ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan pandangan praktis bagi Rumah Sakit dalam meningkatkan kesadaran terhadap beban kerja dan kesejahteraan mental perawat. Hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi penting untuk menilai urgensi dukungan organisasi. Bagi perawat, penelitian ini diharapkan memberikan wawasan tentang peran krusial dukungan organisasi dalam mengelola risiko *burnout*.