

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia telah berhasil meningkatkan pelayanan kesehatan secara lebih merata. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengakibatkan golongan masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi semakin bertambah, sehingga mereka dapat memilih dan menuntut untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas (Muhith, 2014). Pelayanan yang berkualitas dan paripurna berdampak langsung pada stress kerja petugas dan berpotensi mengalami kecenderungan burnout pada perawat sebagai ujung tombak pelayanan Rumah Sakit. *Burnout* merupakan kondisi kelelahan kerja yang dialami oleh perawat, yang disebabkan oleh faktor personal, keluarga dan lingkungan kerja. Pada perawat yang mengalami *burnout*, akan terlihat bahwa asuhan keperawatan tidak dapat terlaksana dengan baik, sehingga *burnout* dapat berdampak pada finansial, fisik, emosi, sosial, klien dan organisasi rumah sakitnya dalam hal ini kepuasan kerja (Noermijati, 2013).

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal tersebut terlihat dari sikap positif

karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Bagian manajemen harus selalu memonitor kepuasan kerja karyawannya karena hal ini mempengaruhi sikap absensi, perputaran tenaga kerja, kepuasan kerja dan masalah-masalah penting lainnya (Muhith, 2017).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Tingkat kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap berdasarkan hasil penelitian terdahulu dilaporkan bervariasi. Beberapa penelitian tentang kepuasan kerja perawat di Internasional dan Indonesia, antara lain Wang et al (2015) di Shanghai diketahui bahwa kepuasan kerja perawat rendah sebesar 60,8%. Kartika (2012) di Bekasi diketahui bahwa kepuasan kerja perawat yang rendah sebanyak 70,96%. Penelitian di Rumah Sakit Stella Maris Makassar dengan kepuasan kerja 60,8% (Agrapati, 2014). Kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Panti Waluya sebagian besar puas yaitu 86,5% (Roostyowati, 2017).

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Menurut Bahri (2017), kepuasan perawat sangat menentukan terbentuknya kepuasan pasien dan keluarga. Kepuasan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dapat mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan yang berdampak pada kepuasan pasien dan keluarga. Jika kepuasan perawat baik maka mutu pelayanan keperawatan yang diberikan juga akan baik sehingga kepuasan pasien dan keluarga juga akan ikut meningkat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat adalah *burnout* (kejenuhan kerja). *Burnout* di tempat kerja merupakan keadaan yang tidak bisa dihindari. Kenyataan menunjukkan ada individu yang dapat bertahan dan mengatasi situasi yang menekan tersebut, namun ada juga yang tidak dapat bertahan. Pekerjaan perawat memiliki beberapa karakteristik yang dapat menciptakan tuntutan kerja yang tinggi dan menekan. Karakteristik tersebut antara lain, jadwal kerja yang ketat dan harus siap kerja setiap saat. Ada beberapa tatanan pelayanan yang mempekerjakan perawat dengan beban kerja yang berlebih (*overload*). Terkadang dalam satu shift jaga satu perawat harus melayani sebanyak 8-10 pasien. Menurut penelitian tingkat *burnout* perawat di IGD didapatkan tingkat stres tertinggi dibandingkan ruang rawat inap biasa. Hal ini dikarenakan pada departemen kegawatdaruratan merupakan suatu lingkungan yang penuh dengan tekanan (Mahastuti, 2019). Menurut data dari RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang tahun 2019, jumlah kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat bulan Oktober 306 pasien, bulan November 352 pasien, bulan Desember 395 pasien, dengan jumlah tenaga perawat 14 orang.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan IPCU (*Intensive Psychiatric Care Unit*) adalah salah satu sumber utama pelayanan kesehatan di rumah sakit. Ada beberapa hal yang membuat situasi di IGD dan IPCU menjadi khas, diantaranya adalah pekerjaan yang tinggi dan mengharuskan perawat mengambil keputusan secara cepat. Perawat yang bertugas di ruang IGD dan IPCU berpotensi mengalami stres karena tuntutan pekerjaan yang *overload* yang berhubungan dengan pelayanan kepada orang lain. Keadaan seperti ini apabila berlangsung

terus menerus akan menyebabkan perawat mengalami kelelahan fisik, emosi, dan mental yang disebut dengan gejala *burnout*.

Pada saat yang sama, perawat dituntut untuk mampu bekerja dalam tim sehingga konflik interpersonal biasanya tidak dapat dihindari. Tanggung jawab atas kesehatan dan keselamatan orang lain, beban kerja yang berat, keharusan untuk selalu berhubungan dengan masalah hidup atau mati, dan gambaran tentang konsekuensi yang berat yang harus ditanggung jika melakukan kesalahan, akan menambah tekanan pada perawat. Stres yang berkepanjangan dapat memperburuk kondisi emosional, fisik, dan mental perawat, yang kemudian dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan mental karena terkurasnya energi untuk menghadapi stres yang terus menerus. Stres kerja yang terjadi secara terus menerus dan dengan intensitas yang tinggi dapat menyebabkan terjadinya *burnout*. *Burnout* dapat berdampak pada memburuknya kondisi fisik, mental, dan emosional, serta pada performa dan kepuasan kerja perawat, sehingga dapat memperburuk citra pelayanan rumah sakit, dan lebih lanjut dapat membahayakan kondisi pasien.

Namun, permasalahan yang terjadi adalah, tidak seluruh rumah sakit mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara prima, dalam hal pelayanan rawat inap maupun gawat darurat. Dalam menjalankan perannya perawat dituntut untuk memiliki keahlian, pengetahuan dan konsentrasi yang tinggi. Selain itu pula seorang perawat selalu dihadapkan pada tuntutan idealisme profesi dan sering menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien maupun teman sekerja. Itu semua dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat,

sehingga mudah mengalami stres dan berpotensi mengalami kecenderungan *burnout* pada perawat.

Kepuasan kerja perawat yang kurang dan angka *burnout* perawat yang tinggi merupakan masalah yang memerlukan perhatian dari manajemen SDM agar tidak menjadi penyebab rendahnya mutu pelayanan keperawatan. Oleh sebab itu pengelolaan SDM merupakan hal yang penting untuk bisa dilakukan yaitu dengan menekan angka *burnout* perawat dapat dilakukan dengan membentuk nilai pribadi dan menurunkan beban kerja perawat kontrak, nilai pribadi dibentuk oleh kontrol melalui dua aspek yaitu komunitas dan penghargaan, depersonalisasi memiliki pengaruh paling dominan dalam dimensi *burnout* yang dibentuk oleh aspek kelelahan emosional, turnover intention dapat diturunkan melalui penurunan dimensi kelelahan emosional dan meningkatkan prestasi pribadi. (Nursalam,2013)

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja di Instalasi Gawat Darurat dan Ruang *Intensive Psychiatric Care Unit* (IPCU) RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.

B. Pembatasan dan Rumusan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus maka peneliti memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja di Instalasi Gawat Darurat dan Ruang *Intensive Psychiatric Care Unit* (IPCU) RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang. Kedua unit tersebut

dipilih oleh peneliti dikarenakan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan IPCU (*Intensive Psychiatric Care Unit*) adalah salah satu sumber utama pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan situasi yang khas. Diantaranya adalah pekerjaan yang tinggi dan mengharuskan perawat mengambil keputusan secara cepat. Perawat yang bertugas di ruang IGD dan IPCU berpotensi mengalami stres karena tuntutan pekerjaan yang overload yang berhubungan dengan pelayanan kepada orang lain. Keadaan seperti ini apabila berlangsung terus menerus akan menyebabkan perawat mengalami kelelahan fisik, emosi, dan mental yang disebut dengan gejala *burnout*.

Berdasarkan batasan masalah tersebut, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja perawat Instalasi Gawat Darurat dan Ruang *Intensive Psychiatric Care Unit* (IPCU) RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat dan Ruang *Intensive Psychiatric Care Unit* (IPCU) RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi *burnout* di Instalasi Gawat Darurat dan Ruang *Intensive Psychiatric Care Unit* (IPCU) RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang

- b. Mengidentifikasi kepuasan kerja perawat di Instalasi Gawat Darurat dan Ruang *Intensive Psychiatric Care Unit* (IPCU) RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang
- c. Menganalisa hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja perawat Instalasi Gawat Darurat dan Ruang *Intensive Psychiatric Care Unit* (IPCU) RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

a. Lokasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang dalam melakukan strategi yang tepat untuk mencegah *burnout* dan meningkatkan kepuasan kerja pegawainya.

b. Tenaga Kesehatan

Penulisan ini diharapkan menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman nyata tentang hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja perawat, sehingga meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengembangan ilmu keperawatan kaitannya dengan hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja perawat, serta jadi bahwa referensi bagi peneliti selanjutnya.

