

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Rifai (dalam Beni, 2022) kesehatan merupakan aset yang paling berharga dari manusia karena setiap orang akan berusaha untuk menjaga kesehatannya dan melakukan segala daya untuk menghindari keadaan yang dapat menyebabkan penyakit disisi lain atau tidak sehat. Dalam skala yang lebih besar, kesehatan merupakan kebutuhan yang mendasar dalam masyarakat dan lingkungan dimana orang-orang tersebut tinggal dan bekerja. Kesehatan sangat penting sehingga diakui sebagai salah satu hak asasi manusia yang mendasar dan dilindungi oleh banyak undang-undang dan aturan, salah satunya tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut Siregar (dalam Adawiyah & Blikololong, 2018) rumah sakit adalah sebuah organisasi kompleks yang menggunakan berbagai macam alat ilmiah khusus yang digunakan di berbagai kesatuan terdidik dan terlatih dalam menangani masalah secara keseluruhan terikat pada tujuan yang sama untuk pemeliharaan kesehatan yang baik. Selain itu, rumah sakit juga memiliki karakteristik yang berbeda dari instansi lainnya.

Dalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara kompleks yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memegang peranan penting untuk kesehatan masyarakat (Priantoro, 2018).

Rumah sakit adalah salah satu organisasi kesehatan yang berfokus pada bidang pelayanan kesehatan baik diselenggarakan oleh negeri ataupun swasta yang memiliki visi dan misi guna mencapai suatu tujuan organisasi. Tujuan organisasi ini akan dapat tercapai apabila memiliki sumber daya yang unggul. (Pratiwi & Nurtjahjanti, 2018). Salah satu sumber daya yang harus dimiliki oleh rumah sakit adalah sumber daya manusia yang unggul dan berkompeten. Hal ini untuk mencapai tujuan atau visi dan misi dari rumah sakit.

Sumber daya manusia merupakan aset suatu organisasi yang unik, rentan dan sulit untuk diprediksi. Suatu organisasi dalam menjalankan aktivitasnya akan selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk berkembang. Perkembangan tersebut dapat mempengaruhi stabilitas dan kontinuitas organisasi. Dengan demikian sumber daya manusia sebagai aset adalah objek yang menerima beban pekerjaan yang merupakan akibat dari keinginan untuk mencapai visi dan misi sebuah organisasi (Mahawati et al., 2021).

Sumber daya manusia merupakan bagian dari keseluruhan manajemen sumber daya yang ada dan tersedia dalam suatu organisasi. Hal ini merupakan faktor yang sangat penting dalam kemajuan suatu organisasi karena sumber daya manusia adalah ilmu yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi (Mahawati et al., 2021).

Salah satu sumber daya manusia yang terpenting di rumah sakit adalah pegawai. Pegawai di rumah sakit rentan untuk mengalami *burnout* disebabkan

karena sepanjang waktu melayani pasien dari pagi hingga malam. Jumlah pasien yang banyak dan jenis penyakit yang bermacam ragam membuat pegawai membutuhkan kesabaran dan ketekunan para pegawai di rumah sakit (Adawiyah & Blikololong, 2018).

Dari data penelitian yang telah dilakukan oleh Rahmad Hidayat (2019) tercatat 125 responden sebanyak 62 orang (49,6%) mengalami *burnout* lebih besar di banding 29 orang (23,2%). Hal ini terjadi karena adanya faktor tingkat kematangan emosional dan intelektual yang optimal sehingga lebih menguras tenaga dan pikiran dalam mengatasi sebuah permasalahan saat bekerja. Penelitian lainnya juga telah dilakukan oleh Merry Pongantung (2018) sebanyak 14 (87,5%) responden merasakan *burnout* ringan dan mengalami *workload* yang ringan sedangkan sebanyak 60 (100%) responden merasakan *burnout* dan *workload* yang berat. Jumlah kerja optimum dapat diperoleh jika tidak ada tekanan dan ketegangan yang berlebihan baik secara fisik maupun secara mental. *Workload* harus diterima sesuai dengan kemampuan fisik dan kognitif manusia.

Menurut Maslach dkk (dalam Adawiyah & Blikololong, 2018) *burnout* adalah suatu kejadian yang berhubungan erat dengan stres kerja yang banyak ditemukan pada profesi yang melayani manusia yang menuntut keterlibatan emosi yang tinggi. Beberapa peneliti juga telah melakukan penelitian mengenai *burnout* pada beberapa profesi yang berkaitan dengan pelayanan pada manusia seperti psikolog klinis, tenaga pengajar, pekerja sosial, pekerja industri, pegawai rumah sakit, dokter dan perawat.

Menurut Pretty dan Potter (dalam Adawiyah & Blikololong, 2018) *burnout* adalah menurunnya kondisi mental atau fisik setelah terjadinya stres yang begitu lama yang berkaitan dengan pekerjaan. *Burnout* dapat terjadi pada berbagai bidang yang berkaitan dengan pelayanan profesional. Proses ini di mulai dari ketidakcocokan antara karakteristik pegawai dengan lingkungan kerja. Menurut Demerouti dkk (dalam Adawiyah & Blikololong, 2018) kondisi ini disebabkan karena pegawai berhadapan langsung dengan kebutuhan untuk menjalin sebuah hubungan emosional dengan pasien yang sedang sakit serta kesulitan dalam menghadapi perilaku pasien-pasien.

Burnout adalah keadaan pikiran yang lemah. Ini merupakan respon yang berkepanjangan terhadap permasalahan yang terdiri dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi yang dapat terjadi pada setiap profesi yang mengharuskan berinteraksi dengan manusia. *Burnout* tidak hanya memengaruhi kesehatan, fisik dan emosional saja tetapi juga memengaruhi kualitas seseorang dalam bekerja, ketidakhadiran serta niat untuk mengundurkan diri yang berdampak negatif kepada rekan atau organisasi (Na Nakorn et al., 2022)

Burnout adalah suatu kondisi seseorang yang di tandai dengan kelelahan mental, emosional, dan kurangnya pencapaian akibat stres yang dialami seseorang pada saat bekerja. Tuntutan produktifitas yang terus meningkat, dibebani dengan jam kerja yang panjang mengakibatkan seorang individu menjadi sering berurusan dengan individu lainnya dalam berbagai kondisi, stratifikasi sosial, dan suasana

hati yang dibawah waktu serta sumber daya yang terbatas (Jesuyajolu et al., 2022).

Menurut *American Thoracic Society* (dalam Saleh, 2018) faktor risiko *burnout syndrome* diklasifikasikan atas dua yaitu faktor internal/individu merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor ini meliputi usia, jenis kelamin, merasa memiliki harga diri yang rendah, orang dewasa muda yang pandangan idealis, memiliki pandangan realistik dan memiliki masalah keuangan. Sedangkan faktor eksternal/lingkungan merupakan faktor yang berasal dari luar diri individu. Faktor ini meliputi *workload*, konflik sesama rekan kerja, sumber daya yang kurang, kurangnya dukungan sosial dari atasan, ketidakseimbangan imbalan usaha, perubahan aturan kelembagaan yang cepat, serta pekerjaan yang monoton. Sejalan dengan hal itu, penelitian yang dilakukan oleh Lendongan (dalam Pongantung, 2018) di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi *burnout* yang terjadi pada pegawai salah satu diantaranya adalah *workload*.

Menurut Koesomowidjojo (dalam Ahmad & Tewel, 2019) mendefinisikan bahwa *workload* adalah segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia agar diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Workload adalah pekerjaan-pekerjaan yang harus ditanggung atau diselesaikan oleh suatu unit atau jabatan organisasi yang diberikan kepada sumber daya manusia dengan memanfaatkan kemampuan dan potensi yang dimiliki. Kesimpulan dari *workload* adalah suatu kegiatan yang harus diselesaikan oleh

suatu unit organisasi agar efektif dan efisien untuk bekerja dalam jangka waktu tertentu. *Workload* yang berat, tidak diperhatikan, penghargaan yang tidak sesuai akan menyebabkan pegawai merasa tidak puas sehingga akan pegawai akan keluar dari pekerjaannya. *Workload* memiliki kaitan yang erat dengan produktifitas tenaga kesehatan, studi yang dilakukan mendapatkan bahwa hanya 53% waktu yang benar-benar produktif untuk pelayanan kesehatan langsung dan sisanya 39,9% untuk kegiatan yang menunjang. Produktifitas tenaga dipengaruhi oleh *workload* yang berlebihan, sementara *workload* tersebut akibat dari jumlah tenaga kerja yang belum memadai dan jumlah pasien yang terus meningkat (Priantoro, 2018).

Menurut Irwandy (Mahawati et al., 2021) menjelaskan bahwa *workload* adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. *Workload* meliputi *workload* secara fisik dan *workload* secara mental. Selanjutnya Haryanto (Mahawati et al., 2021) menyatakan bahwa *workload* merupakan sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh individu maupun kelompok dalam jangka waktu tertentu dalam kegiatan normal.

Menurut Menpan (dalam Ahmad & Tewel, 2019) mendefinisikan *workload* adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Selanjutnya menurut Soleman (dalam Mardiana & Asj'ari, 2022) *workload* adalah besaran pekerjaan yang harus ditanggung oleh suatu organisasi dan merupakan hasil kali antara volume pekerjaan dan norma waktu.

Menurut Hartz dan Staveland (dalam Mardiana & Asj'ari, 2022) *workload* adalah sesuatu yang muncul karena interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimanainteraksi tersebut digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja terhadap pekerjaan tersebut. Sedangkan menurut Suma'mur (dalam Mardiana & Asj'ari, 2022) *workload* adalah kemampuan kerja seorang tenaga kerja yang mana pekerja tersebut berbeda dari satu kepada yang lainnya dan sangat bergantung dari tingkat keterampilan, kesegaran jasmani, keadaan gizi, jenis kelamin, usia, dan ukuran tubuh dari pekerja yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil Observasi dan Wawancara di lapangan pada tanggal 28 Oktober 2022 bersama dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian beserta Staf. Mereka menjelaskan bahwa banyak pegawai di rumah sakit yang mengalami *burnout*. Para pegawai di rumah sakit sering mengalami *burnout* akibat pola tidur yang terganggu dan jadwal libur yang tidak tepat waktu. Terganggunya pola tidur mengakibatkan emosional pegawai menjadi tidak stabil. Pegawai menjadi sering marah dan lebih sensitif. Para pegawai di rumah sakit sering merasa bosan dan jenuh dengan pekerjaan rutinitas yang dilakukan. Namun pegawai merasa bahwa ini adalah sebuah tanggung jawab atas dirinya dalam tuntutan kerja, serta tuntutan kehidupan yang di alami oleh pegawai di rumah sakit. Para pegawai ingin melakukan perubahan namun masih sulit untuk mengontrol emosi yang datang. Disaat para pegawai berada pada kondisi jenuh, lelah, tertekan para pegawai lebih sering melakukan *sharing* dengan rekan kerja lainnya. Para pegawai menceritakan apa yang mereka rasakan antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Para

pegawai merasa dengan bercerita beban pikiran bisa menjadi berkurang dan bisa melakukan rutinitas yang para pegawai anggap sebagai suatu pekerjaan mulia dan pekerjaan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Disaat pekerjaan mulai banyak, para pegawai cenderung bersikap acuh tak acuh pada rekan lainnya karena takut melakukan kesalahan yang bisa berakibat fatal dan merugikan orang lain.

Para pegawai di rumah sakit tidak pernah merasa kecewa atas kegagalan yang tidak di sengaja. Disebabkan para pegawai di tuntutan untuk tidak pernah berbuat kesalahan saat melakukan penanganan pada pasien karena ini menyangkut pekerjaan, rumah sakit, dan kepercayaan masyarakat. Para pegawai merasa tertekan dengan jumlah pekerjaan yang di berikan. Para pegawai di rumah sakit tidak pernah memberikan evaluasi negatif pada diri sendiri terhadap hasil kerja yang diterima.

Seiring dengan bertambahnya jumlah pasien yang tidak seimbang dengan jumlah pegawai mengakibatkan para pegawai mendapati *workload* yang ditanggung lebih banyak dari sebelumnya. Banyak dari pegawai yang merasa pusing, sakit kepala, kram pada tangan karena jumlah pekerjaan yang banyak. Para pegawai terkadang melampiaskan emosi kepada rekan kerja seperti marah, sensitif, juteks, dan lain sebagainya. Namun hal ini dianggap tidak berlebihan selagi masih dalam batas wajar dan mampu saling memahami satu dengan yang lainnya. Saat *workload* terlalu banyak, para pegawai terkadang meminta bantuan kepada teman lainnya agar bisa diselesaikan dengan cepat.

Sama halnya dengan D (43 tahun) yang berprofesi sebagai Case Manajer Perawat RSUD Kabupaten Padang Pariaman menyatakan bahwa banyak pegawai yang mengalami *burnout* akibat dari jumlah pegawai yang sedikit dan meningkatnya jumlah pasien menyebabkan *workload* pada pegawai. *Burnout* yang terjadi pada pegawai berupa *burnout* secara fisik dan psikologis. *Burnout* secara fisik yang terjadi pada para pegawai adalah seperti sakit kepala, sakit punggung, susah tidur sedangkan *burnout* secara psikologis seperti gelisah, mudah marah, mudah tersinggung, dan mudah frustrasi. *Burnout* para pegawai berpengaruh terhadap perilaku pegawai dengan rekan kerja seperti emosi tidak terkendali, ketus, menjaga jarak tetapi para pegawai tersebut sudah saling memahami satu sama lain sehingga tidak terjadi perselisihan antar pegawai.

Penelitian tentang *workload* dan *burnout* ini pernah dilakukan oleh Merry Pongantung pada tahun 2018 dengan judul “Hubungan antara Beban Kerja dan Stress Kerja dengan Kelelahan Kerja pada Perawat Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang”. Kemudian Hendri Priantoro pada tahun 2017 dengan judul “Hubungan Beban Kerja dan Lingkungan Kerja dengan Kejadian *Burnout* Perawat dalam Menangani Pasien BPJS”. Selanjutnya Rahmat Hidayat, Enok Sureskiarti pada tahun 2019 dengan judul “Hubungan Beban Kerja terhadap Kejenuhan Kerja pada Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdoel Meis Samarinda 2019”.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada tempat penelitian, tahun penelitian, dan populasi/sampel penelitian. Maka dari itu berdasarkan fenomena serta hasil wawancara diatas, maka peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian tentang “Hubungan antara *Workload* dengan *Burnout* pada Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Padang Pariaman”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti paparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah “Apakah Terdapat Hubungan antara *Workload* dengan *Burnout* pada Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Padang Pariaman ?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Hubungan antara *Workload* dengan *Burnout* pada Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Padang Pariaman.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian yang akan di lakukan diharapkan dapat memberikan informasi dan memperkaya keilmuan di bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat praktis

Manfaat secara praktis adalah :

a. Bagi Pegawai

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi tambahan pembelajaran dan informasi terkait Hubungan antara *Workload* dengan *Burnout* pada Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Padang Pariaman.

b. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi sumber acuan bagi pihak rumah sakit agar lebih memerhatikan pegawai pegawai dalam pelaksanaan tugas-tugas di rumah sakit.

c. Bagi Peneliti Lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada bidang yang berkaitan dan dapat juga menjadi bahan perbandingan serta referensi bagi semua pihak yang melakukan penelitian selanjutnya.