

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan sebuah fasilitas umum yang dimiliki oleh pemerintah maupun swasta yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Layanan rawat inap merupakan komponen penting dari fasilitas rumah sakit, yang menawarkan bantuan komprehensif untuk mengatasi masalah pasien. Unit rawat inap berfungsi sebagai pusat penerimaan di rumah sakit, dan tingkat kepuasan pasien berfungsi sebagai indikator kualitas layanan yang berharga (Mahfudhoh & Muslimin, 2020).

Layanan keperawatan yang ditawarkan di lingkungan rumah sakit adalah jenis penyediaan layanan kesehatan berbeda yang membedakan dirinya dari layanan yang diberikan oleh dokter atau profesional kesehatan lainnya. Prinsip-prinsip yang mendasari bidang keperawatan adalah humanisme, holisme, dan kepedulian. Fokus utama dalam keperawatan adalah pada aspek "kardif", yang

bersumber dari sudut pandang humanistik dan dintegrasikan dengan pengetahuan dasar. Faktor-faktor tersebut dipandang sebagai tanggung jawab dan kewajiban bersama antara perawat dan individu, khususnya disebut pasien. Berdasarkan perspektif ini, penanaman sikap peduli memfasilitasi pembentukan hubungan interpersonal yang harmonis antara perawat dan pasien, sehingga memungkinkan perawat untuk secara efektif menangani dan memenuhi kebutuhan pelanggannya, yang pada akhirnya mengarah pada kepuasan klien (Sutoto dalam Suwoko & Warsito, 2019).

Prinsip inti keperawatan sebagai aktivitas profesional adalah penekanan pada pemberian perawatan penuh kasih sayang. Perawat sering kali terlibat dalam tindakan kepedulian saat memberikan asuhan keperawatan, menunjukkan tingkat perhatian yang tinggi kepada pasiennya. Menurut karya ilmiah Watson yang dikutip (dalam Alligood, 2017), konsep kepedulian menekankan pada kualitas seperti komitmen yang tak tergoyahkan, dedikasi, dan akuntabilitas. Kualitas-kualitas ini menjadi kekuatan pendorong di balik upaya yang dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan martabat klien. Pemberian asuhan keperawatan yang lengkap dan holistik, ditandai dengan perilaku kepedulian dan pelayanan penuh perhatian, berkontribusi pada peningkatan kenyamanan pasien dan peningkatan kesejahteraan mental (Praghlopati & Andria, 2015).

Perilaku *caring* merupakan sikap peduli, menghormati, dan menghargai orang lain. Perilaku *caring* sangat dibutuhkan dalam tatanan layanan keperawatan, karena *caring* merupakan inti dari praktek keperawatan. Perilaku *caring* merupakan merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk

lebih meningkatkan kepeduliannya kepada pasien. Perilaku *caring* adalah tindakan yang diarahkan untuk membantu, membimbing, atau melakukan cara untuk membantu dalam pencapaian tujuan tertentu, dengan cara mendukung individu lain atau kelompok dengan nyata atau antisipasi kebutuhan untuk meningkatkan kondisi kehidupan manusia (Kusumawaty & Yunike, 2019).

Menurut Swanson (dalam Rahmayani, 2020) perilaku *caring* merupakan suatu tindakan asuhan keperawatan yang dilakukan dengan adanya rasa menghargai antara pasien dan perawat sehingga menghasilkan suatu asuhan yang bernilai, timbul rasa memiliki dan penuh tanggung jawab. Menurut Swanson (dalam Kustanto, 2019) ada lima dimensi perilaku *caring* yaitu : *meintening belief, Knowing, being with, doing for dan enabling*. Kusmiran (dalam Pardede dkk, 2020) juga menyatakan bahwa perilaku *caring* merupakan suatu perasaan untuk memberikan keamanan, perubahan perilaku dan bekerja sesuai standar. Perilaku *caring* dipengaruhi oleh beberapa faktor individu, psikologis dan organisasi. Salah satu faktor psikologis yang mempengaruhi perilaku *caring* yaitu *burnout*.

Pretty & Potter (dalam Adawiyah & Blikololong, 2018) menjelaskan *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 dimulai dari ketidakcocokan antara karakteristik perawat dengan lingkungan kerja. Menurut Demerouti, dkk (dalam Adawiyah & Blikololong, 2018) kondisi ini disebabkan karena perawat berhadapan langsung dengan kebutuhan untuk menjalin sebuah

hubungan emosional dengan pasien yang sedang sakit serta kesulitan dalam menghadapi perilaku pasien-pasien.

*Burnout* adalah bentuk yang parah dari tekanan psikologis yang timbul dari pekerjaan terkait trauma fisik dan mental, yang bermanifestasi sebagai kehilangan energi yang parah yang tidak dapat dikembalikan (dalam Sujannah, 2021). *Burnout* yang terjadi pada perawat dapat dilihat dari sikap dan perilaku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien terutama di ruang rawat inap. Sikap dan perilaku yang kurang baik tentunya akan mendapat respon tidak baik juga dari pasien. Sikap dan perilaku yang dapat dilihat dari perawat yang mengalami *burnout* yaitu dari cara perawat menerima tugasnya dalam memberikan asuhan keperawatan apakah langsung dikerjakan atau ditunda-tunda, kemudian mengeluh dan tidak peduli dengan lingkungan kerjanya (Tinambunan, dkk 2018).

Dampak dari *burnout* yang paling terlihat adalah menurunnya kinerja dan kualitas pelayanan dari seorang perawat. Seorang perawat yang sedang mengalami *burnout* akan merasa dimana pekerjaannya tidak lagi menyenangkan hal ini dikarenakan respons yang berkepanjangan dari kelelahan emosional, fisik dan mental yang para perawat alami. Ini juga dapat mengakibatkan perawat tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan sehingga sering absen dan cuti sampai berhenti dari pekerjaannya (Gunarsa dalam Adawiyah & Bilikololong).

Kelelahan dikalangan perawat di rumah sakit telah menjadi subjek penyelidikan ilmiah yang luas, dan para peneliti berhasil mengidentifikasi stres yang menunjukkan hubungan signifikan dengan kelelahan pada kelompok

profesional ini. Stres tersebut mencakup beberapa faktor, seperti kelelahan fisik dan mental, yang dapat menyebabkan terbentuknya persepsi diri yang buruk, berkurangnya kemampuan berkonsentrasi, dan perilaku buruk terkait pekerjaan. Ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan terbatasnya kapasitas perawat berkontribusi terhadap fenomena kelelahan kerja di kalangan perawat, karena permintaan akan layanan keperawatan melebihi kemampuan perawat pada umumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Saparwati & Apriatmoko (2023) menunjukkan bahwa sebagian besar peserta melaporkan mengalami kelelahan, dan sebagian besar masuk dalam kategori sedang. Secara khusus, responden yang merupakan 50,8% sampel, melaporkan mengalami kelelahan pada tingkat ini. Selain itu, sebanyak 22,2% sampel melaporkan mengalami *burnout* dalam kategori ringan. Meski demikian, tergolong dalam kelompok tinggi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta melaporkan mengalami kelelahan yang berada dalam kisaran sedang. (dalam Laella dkk, 2023).

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kepala ruangan, perawat dan pasien di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau pada tanggal 11 Mei 20244 ditemukan bahwa perawat kurang memberikan asuhan keperawatan kepada pasien seperti membiarkan pasien membuat kerajinan tangan sendiri, seperti hal tersebut membuat perawat membutuhkan konsentrasi penuh agar tidak mengalami kesalahan dan fokus pada perawat dalam melakukan tindakan. Kurangnya perhatian perawat terhadap keluhan pasien, kurangnya komunikasi perawat pada pasien dan terkadang perawat hanya menyuruh pasien sendiri tanpa bimbingan perawat, kurangnya penjelasan yang diberikan kepada perawat, perawat

tidak memberikan jawaban yang sesuai dengan maksud pasien sehingga menyebabkan salah komunikasi antara perawat dan pasien, perawat sering kali melayani pasien dengan seadanya tanpa melakukan komunikasi dan perawat jarang bertanya apa yang dibutuhkan pasien selama dirawat. Pada saat perawat lagi memeriksa pasien, perawat jarang tersenyum kepada pasien.

Selain itu peneliti juga menemukan permasalahan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 11 Mei 2024 dengan kepala ruangan, beberapa perawat dan perawat Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Diperoleh beberapa hambatan dari kelelahan psikis. Para perawat yang ada di ruangan sering mengalami burnout akibat pola tidur yang terganggu. Terganggunya pola tidur mengakibatkan emosional perawat menjadi sering rentan marah. Para perawat di rumah sakit sering merasa bosan dan jenuh dengan pekerjaan rutinitas yang dilakukan. Namun perawat merasa bahwa ini adalah tanggung jawab atas dirinya dalam tuntutan kerja, serta tuntutan kehidupan yang di alami oleh perawat di rumah sakit. Para perawat ingin melakukan perubahan namun masih sulit untuk mengontrol emosi yang datang. Disaat para perawat berada di posisi jenuh, leleh, para perawat lebih sering sharing dengan rekan kerja lainnya namun tidak menemukan solusi permasalahan yang mereka alami. Pada saat memberi layanan perawat tampak terlihat lesu dihadapan pasien. Beberapa perawat menunjukan perilaku seperti memberikan respon yang tidak menyenangkan kepada pasien, menunda pekerjaan, mudah marah, mengeluh lelah dan pusing.

Penelitian tentang *burnout* dan perilaku caring pernah dilakukan Arum, dkk (2024) yang berjudul “Hubungan Beban Kerja dan *Burnout* Terhadap Perilaku

*Caring* Perawat di RSUD Hidayah Purwokerto”. Hasil penelitian tersebut hal ini terdapat hubungan antara *burnout* dengan perilaku *caring* perawat. Selanjutnya dilakukan penelitian oleh Agung (2024) yang berjudul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Perilaku *Caring* Perawat di Rumah Sakit Umum Asslam Gemolong”. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh dengan perilaku *caring*. Selanjutnya oleh Sofiantun (2022) yang melakukan penelitian berjudul “Hubungan Stress Kerja Perawat dengan Perilaku *Caring* di Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan ada pengaruh signifikan antara stress kerja perawat dengan perilaku *caring* di instalasi rawat inap, konflik yang terjadi di tempat kerja juga akan memicu terjadinya stress kerja pada perawat yang menyebabkan berubahnya perilaku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada tempat penelitian, waktu penelitian dan populasi/sampel penelitian.

Dari uraian yang telah dikemukakan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Hubungan Antara *Burnout* dengan Perilaku *Caring* Pada Perawat Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka rumusan permasalahan dari penelitian ini adalah apakah ada “Hubungan Antara *Burnout* dengan Perilaku *Caring* Pada Perawat di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau”

### **C. Tujuan Penelitian**

Adakah tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Hubungan Antara *Burnout* dengan Perilaku *Caring* pada Perawat di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang di harapkan dari dilakukannya penelitian ini nantinya, adalah :

#### **A. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan dan memberikan informasi bagi ilmu psikologi terkhususnya bidang Psikologi Klinis.

#### **B. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Perawat**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pembelajaran dan informasi terkait Hubungan antara *Burnout* dengan Perilaku *Caring* Pada Perawat di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

##### **b. Bagi Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber acuan bagi pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan perawat perawat 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.