

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia khususnya dalam bidang kesehatan, seperti yang tertera dalam Pasal 28 H ayat 1 yaitu “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Pengaturan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di Indonesia secara filosofis berasal dari pasal 34 ayat 1 Undang Negara Republik Indonesia adalah Negara yang menjamin Hak Asasi -Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang menetapkan pelayanan kesehatan sebagai tanggung jawab Negara, dan pasal 28 H ayat 1 yang menetapkan mengenai hak warga Negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama dan adil. Kedua pasal tersebut merupakan perwujudan dari ideologi Negara Indonesia dalam sila kedua yang berbunyi “kemanusiaan yang adil dan beradab, serta dalam sila kelima keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” (dalam Theodorus H.W dkk, 2024).

Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara (HAN), pemerintah memiliki peran serta tanggung jawab untuk melakukan kegiatan mengatur dan mengurus pemerintah, melakukan pengaturan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan kesehatan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, Tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan kesehatan, secara gamblang termaktub dalam

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (UU Kesehatan), yakni merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh Masyarakat (dalam Susetio & Iftitah, 2021).

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal sesuai dengan kebutuhan, baik dalam segi pelayanan kesehatan dasar maupun rujukan, tanpa memandang status sosial. Pemerintah dan sarana kesehatan berkewajiban untuk menyempurnakan dan mengendalikan pelayanan yang disediakan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan akan menghasilkan luaran klinis, manfaat yang diperoleh oleh pelanggan, dan pengalaman pelanggan yang berupa kepuasan atau kekecewaan Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, untuk mengupayakan pelayanan yang bermutu harus lebih mengutamakan pendekatan, pemeliharaan, peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan secara profesional dan memberikan manfaat untuk meningkatkan derajat kesehatan Masyarakat (dalam Sabilla, 2021).

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan utama bagi setiap warga negara. Tercapainya status kesehatan masyarakat yang baik merupakan tujuan dari upaya kesehatan melalui pembangunan kesehatan. Dalam mencapai hal tersebut, pembangunan kesehatan secara nasional ditujukan untuk meningkatkan kesadaran setiap orang untuk hidup sehat (dalam Stiyawan, 2023). Pelayanan kesehatan yang berkualitas penting untuk

meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini dapat dicapai melalui kolaborasi antara pemerintah, lembaga kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat dalam membangun sistem kesehatan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting terhadap kepuasan masyarakat sehingga dibutuhkan peran yang efektif untuk dapat meningkatkan kinerja rumah sakit (dalam Ananda dkk, 2023).

Rumah Sakit Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan dari bagian dari daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis professional yang terorganisir baik dari sarana dan prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk dapat memberi pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit dalam hal ini pemenuhan kepuasan pasien membuat pihak rumah sakit harus mampu untuk mengembangkan manajemen mutu yang sebaik-baiknya (dalam Sondakh dkk, 2022). Untuk mendukung peran tersebut, keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten menjadi sangat penting.

SDM merupakan suatu usaha kerja atau jasa yang diberikan dengan tujuan untuk menunjang proses produksi, dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan. Dengan kata lain, Sumber Daya Manusia adalah kualitas usaha yang dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu guna menghasilkan jasa atau barang. Dalam konteks rumah sakit, SDM mencakup tenaga medis maupun non-medis yang memiliki kemampuan untuk bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas dan kompetensi SDM sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan kesehatan, khususnya dalam mencapai kesembuhan dan kepuasan pasien (dalam Sopandi dkk, 2023).

Salah satu komponen penting dalam SDM rumah sakit adalah perawat. Perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit dalam memberikan pelayanan Kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 tentang keperawatan, bahwa perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi Keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh Pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Kemenkes RI, 2019. Penurunan kinerja perawat sangat mempengaruhi citra pelayanan suatu rumah sakit di masyarakat. (dalam Endarwati & dkk 2024). Kondisi ini memiliki keterkaitan dengan fenomena burnout.

Menurut Mariati (dalam Ratnasari, 2023) bahwa *Burnout* adalah bentuk ketegangan psikis yang berhubungan dengan stres yang dialami oleh karyawan dari hari ke hari, yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan

emosional. Menurut Hariyadi (dalam Anandani & Rahmasari 2023) mendefinisikan *burnout* sebagai kelelahan yang diakibatkan oleh intensitas kerja yang berlebihan dimana pegawai bekerja terlalu lama serta terlalu banyak sehingga mengabaikan kebutuhannya sebagai pegawai.

Menurut Leiter & Maslach (dalam Alam, 2022) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu : a). *Lack of work control* (kurangnya kontrol kerja), semua orang memiliki keinginan untuk memiliki kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, menggunakan kemampuannya untuk berfikir dan menyelesaikan masalah dan meraih prestasi, oleh sebab itu dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang ketat. b). *Reward for work* (dihargai saat bekerja), kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai. c). *Breakdown in community* (perpecahan komunikasi), pekerjaan yang kurang merasa *belonginess* terhadap lingkungan kerja akan menyebabkan kurangnya rasa keterkaitan positif ditempat kerja. d). *Work overloaded* (bekerja berlebihan), kemungkinan terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya dan karena pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia.

Menurut Tarwaka (dalam Arifin dkk, 2025) beban kerja didefinisikan sebagai bagian kemampuan tubuh pekerja dalam menerima tugas yang diberikan. Menurut Moekijat (dalam Nurhasanah, 2023) Beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu

bagian tertentu”, Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang objektif dan subyektif.

Menurut Ali (dalam Kristiyanto dkk ,2021) beban kerja adalah sesuatu yang terasa memberatkan, barang- barang atau sesuatu bawaan yang dipikul, yang sukar untuk dikerjakan sebagai tanggungan. Beban kerja berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, mendorong, sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian yang dimiliki oleh seseorang dengan orang lainnya. Beban kerja yang dianggap memberatkan karyawan dan memicu *burnout* secara terus menerus

Menurut Hart & Staveland (Tarwaka, 2019), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu : a). Faktor tuntutan tugas (*Task demands*), bahwa beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas yang dilakukan oleh pekerja. b). Usaha atau tenaga (*effort*), dikeluarkan pada suatu pekerja mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. c). performasi, sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan tingkat performasi. tidaklah akan dapat menyajikan suatu matrik beban kerja yang lengkap.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 15 November 2024 dengan pihak Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit, diketahui bahwa *burnout* memang terjadi dikalangan perawat. Untuk mendalami kondisi tersebut, peneliti juga melakukan wawancara dengan

sepuluh perawat, dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa mereka sering merasakan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik maupun emosional. Mereka menyebutkan bahwa meskipun jam kerja baru dimulai, tubuhnya sudah terasa letih sehingga sulit untuk menjaga konsentrasi dan semangat kerja. Selain itu, perawat juga menyampaikan bahwa dirinya mulai menarik diri dari lingkungan sosial di tempat kerja, merasa enggan berinteraksi dengan rekan kerja, bahkan sering kali bersikap apatis terhadap keluhan pasien. Kondisi tersebut membuatnya merasa tidak pernah puas dengan hasil kerja yang dilakukan.

Lebih lanjut, dari segi beban kerja, perawat menyatakan bahwa beban waktu menjadi masalah yang paling dirasakan karena keterbatasan waktu yang tersedia sering tidak sebanding dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan. Hal ini membuat perawat sering terburu-buru dan merasa tertekan dalam menyusun perencanaan maupun monitoring pekerjaan. Selain itu beban usaha yang tinggi karena pekerjaan yang dijalankan membutuhkan konsentrasi penuh, sehingga membuat pikiran cepat lelah. Perawat juga mengaku sering merasa bingung dalam menentukan prioritas pekerjaan dan mengalami frustrasi ketika tuntutan pekerjaan semakin meningkat, sementara dukungan yang diterima dirasa kurang memadai. Kondisi ini memperkuat munculnya stres dan memperburuk gejala burnout yang dialaminya.

Penelitian ini pernah dilakukan oleh Pratama & M.Dirdjo (2022) dengan judul “Hubungan Beban Kerja dengan *Burnout Syndrome* pada

perawat dimasa pandemi covid-19 suatu literatur review”. Hasil penelitian nya menunjukkan bahwa Hasil analisis dari jurnal yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa beban kerja mempunyai hubungan dengan *burnout*, yaitu sesuai dengan tinjauan teori yang dicantumkan oleh peneliti bahwasanya salah satu faktor yang dapat menjadi penyebab *Burnout* terdapat pada faktor individu adalah beban kerja.

Kemudian penelitian terkait juga pernah dilakukan oleh Mister dkk (2021) dengan judul “Hubungan Beban Kerja dan *Burnout* dengan Respon Time Perawat di IGD RSI Banjarnegara”. Hasil penelitian nya menunjukkan bahwa Beban kerja yang dialami oleh perawat IGD sangat tergantung kondisi pasien yang ditangani, ditambah banyaknya jumlah pasien dan shift kerja yang panjang melebihi kapasitas kerja manusia. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya beban kerja berlebih dan timbulnya burnout pada perawat akan berpengaruh terhadap respon time pelayanan di IGD. Penelitian yang sejalan juga pernah dilakukan oleh Muhaimin Sya’ban dkk (2024) dengan judul “Hubungan Beban Kerja Dengan *Burnout Syndrome* Pada Perawat Di Kota Lhokseumawe”. Dengan hasilnya menunjukkan bahwa Hasil penelitian yang menunjukkan tidak ada hubungan dalam penelitian bahwa secara keseluruhan perawat atau responden dalam penelitiannya memiliki kategori burnout ringan meskipun beban kerja yang dirasakan tinggi. Adapun perbedaan peneliti lakukan dengan penelitian sebelumnya terdapat perbedaan pada tahun, tempat dan sampel penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Beban Kerja Dengan *Burnout* pada perawat di rumah sakit umum daerah (RSUD) Arosuka”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah, apakah terdapat hubungan antara beban kerja dengan *Burnout* pada perawat di rumah sakit umum daerah (RSUD) Arosuka?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, hubungan antara beban kerja dengan *burnout* pada perawat di rumah sakit umum daerah (RSUD) Arosuka.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini secara garis besar terdiri dari dua yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Di harapkan penelitian tentang Hubungan Antara Beban Kerja Dengan *Burnout* Pada Perawat Di Rumah Sakit umum Daerah (RSUD) Arosuka, diharapkan dapat memberikan banyak ilmu baru dan tambahan informasi dalam kajian ilmu psikologi khususnya psikologi industry dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perawat

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai keterkaitan antara beban kerja dengan *burnout*.

b. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang beban kerja perawat dalam kondisi dan *burnout* dalam klasifikasi pasien ruang inap, sehingga pihak rumah sakit dapat melakukan upaya pengulangan kejenuhan dengan dengan baik terhadap tenaga keperawatan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dilanjutkan dijadikan referensi untuk penelitian lanjutan mengenai efek beban kerja terhadap *burnout* pada lingkungan organisasi selanjutnya