

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, rumah sakit dihadapkan pada tingkat persaingan yang ketat, sehingga rumah sakit perlu mempersiapkan kualitas layanan secara optimal agar dapat memenangkan persaingan secara kompetitif. Rumah sakit harus berupaya meningkatkan kualitas jasa layanannya secara berkelanjutan kepada masyarakat pengguna jasa. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidup, maka masyarakat pengguna jasa layanan di rumah sakit akan semakin kritis dalam memilih rumah sakit yang berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan rumah sakit perlu dilakukan secara berkelanjutan (Gunawan & Djati, 2011).

Rumah sakit sebagai organisasi sosial yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan bagi masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Keperawatan merupakan salah satu profesi yang membantu para dokter dalam melayani pasien. Selama 24 jam perawat mendampingi para dokter dan berada di sekitar pasien dan bertanggung jawab terhadap pelayanan perawatan pasien. Sementara itu, Gunarsa (2012) menjelaskan bahwa perawat sebagai seseorang yang telah dipersiapkan melalui pendidikan untuk turut serta merawat dan menyembuhkan orang yang

sakit, usaha rehabilitasi, pencegahan penyakit yang dilaksanakannya sendiri atau di bawah pengawasan dokter atau suster kepala.

Pada suatu kesempatan, Schaufeli & Jauczur (2014) mengatakan bahwa dalam menjalankan peran dan fungsinya seorang perawat dituntut memiliki keahlian, pengetahuan, dan konsentrasi yang tinggi. Selain itu, seorang perawat selalu dihadapkan pada tuntutan idealisme profesi dan sering menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien maupun teman sekerja. Itu semua menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga mudah mengalami *burnout*. *Burnout* merupakan kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi pada diri pekerja (Ilyas, 2012). *Burnout* merupakan tipe khusus ketegangan yang mencerminkan sebuah kepercayaan bahwa beberapa sumber untuk menanggulangi kondisi yang menekan akan menimbulkan seseorang mengalami keputusasaan, keletihan dan kelelahan kognitif (Lee dan shforth dalam Alam, 2007). Maslach (2009) mengatakan *burnout* merupakan sindrome psikologis. Dijelaskan bahwa pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain dapat membentuk hubungan yang asimetrik antara pemberi dan penerima layanan. Tingkat kelelahan perawat akibat dari beban kerja.

Beban kerja sendiri dapat dikatakan sebagai sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana ia ditempatkan, keterampilan yang dimiliki, perilaku dan persepsi dari pekerja (Kasmarani, 2012).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa perawat di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang menunjukkan gejala *Burnout* pada perawat diantaranya menurut sebagian perawat mengeluh bahwa merasa kehabisan atau terlampau banyak kehilangan energi emosi akibat terlalu banyaknya pekerjaan. Sikap beberapa perawat kurang menghargai terhadap orang lain yang ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, tidak peduli terhadap lingkungan atau orang-orang di sekitarnya selain itu perawat juga merasa tidak bahagia tentang diri mereka sendiri dan tidak puas dengan prestasi mereka pada pekerjaan

Burnout Perawat di Rumah Sakit Kristen Mojowarno diduga disebabkan beban kerja perawat. Beban kerja perawat Unit Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit Kristen Mojowarno tergolong berat karena umumnya pasien yang dilarikan ke Unit Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit Kristen Mojowarno adalah pasien darurat yang membutuhkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secepat dan setepat mungkin. Perawat Unit Gawat Darurat (UGD) yang bertugas harus siap siaga selama 24 jam untuk menangani pasien yang jumlah dan tingkat keparahannya tidak dapat diprediksi. Selain itu, tanggung jawab yang diemban perawat Unit Gawat Darurat (UGD) cukup besar karena menyangkut keselamatan hidup seseorang. Beban kerja yang dihadapi perawat fluktuatif tergantung dari jumlah pasien dan tingkat keparahan dari setiap pasien yang nantinya berpengaruh pada jenis tindakan medis yang harus diberikan kepada pasien penanganan harus memiliki standar dalam pekerjaan.

Penelitian Atmaja (2019) membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant*.

Faktor lain yang menyebabkan terjadinya *Burnout* diduga lingkungan kerja non fisik. Pada kondisi ini tentu dapat menyebabkan ketidakseimbangan antara situasi kerja yang mencakup peraturan yang diterapkan, hubungan sosial, kerjasama antar karyawan serta mengakibatkan ketidaknyamanan pekerja. Sunyoto (2012) mengemukakan “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain. Secara serentak Nguyen *et al.*, (2015) dan Chandra & Priyono (2016) dalam penelitian mereka menyatakan bila lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil observasi awal pada Rumah Sakit Kristen Mojowarno, perawat merasakan bahwa pekerjaan yang menjadi tanggung jawab atas tindakan mereka cukup berat. Selain itu adanya permasalahan dalam hubungan antar perawat serta hubungan perawat dengan pimpinan mengenai kebijakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada perawat, perawat merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya sehingga menyebabkan karyawan tertekan. Hubungan dan kerjasama antar karyawan juga tidak harmonis sehingga memicu terjadinya konflik antar karyawan. Lingkungan kerja non fisik juga dapat memengaruhi *burnout* pada karyawan. Rumah Sakit

hendaknya dapat menciptakan hubungan yang baik antar para perawat sehingga dapat mendukung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul : “Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja non fisik Terhadap *Burnout* Perawat Rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di tulis didepan maka penulis menjelaskan rumusan masalah sebagai berikut ;

1. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* Perawat Rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang?
2. Apakah lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap *Burnout* Perawat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap *Burnout* Perawat Rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap *Burnout* Perawat Rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat, yaitu:

- a. Manfaat Teoritis

- 1) Untuk menambah wawasan atau pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
- 2) Diharapkan dapat menerapkan teori yang diperoleh dalam pembuatan karya ilmiah yang berupa penelitian;
- 3) Sebagai salah satu referensi teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan;

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi rumah sakit diharapkan proposal ini dapat memberikan saran atau masukan kepada rumah sakit guna mempertimbangkan kebijakan mengenai beban kerja, lingkungan kerja non fisik dan *Burnout*.
- 2) Diharapkan dapat memperdalam lagi penelitian yang sudah dilakukan serta untuk memberikan informasi kaitannya beban kerja dan lingkungan kerja non fisik Terhadap *Burnout* dalam perusahaan seperti yang terjadi di dalam organisasi.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memfokuskan pada masalah beban kerja, lingkungan kerja dan *job burnout* perawat bagian UGD Rumah Sakit Kristen Mojowarno.