

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Menurut UU 2009 dan Permenkes No. 72 Tahun 2016, rumah sakit adalah institusi yang memberikan layanan kesehatan individu, termasuk rawat inap, gawat darurat, dan rawat jalan. Keberhasilan rumah sakit ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor utama yang memengaruhi kualitas ini adalah Sumber Daya Manusia (SDM), seperti perawat.

Perawat merupakan tenaga profesional yang telah menyelesaikan pendidikan tinggi, baik di dalam negeri maupun luar negeri, serta memperoleh pengakuan dari pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tindakan pertolongan termasuk layanan profesional yang memiliki potensi risiko kecelakaan kerja cukup besar (Undang-Undang Republik Indonesia No.44, 2019). Perawat bertanggung jawab atas pengelolaan layanan keperawatan bagi pasien di rumah sakit. Namun, salah satu alasan pengelolaan tersebut tidak terlaksana dengan baik adalah karena perawat mengalami *burnout syndrome*.

*Burnout syndrome* masih menjadi isu serius dalam bidang kesehatan kerja serta produktivitas, dengan angka kejadian yang cenderung meningkat. Berdasarkan Kleiber & Enzman dalam (Muhammad, L., *et.al.*, 2021), sebuah tinjauan pustaka terbaru yang menganalisis 2.496 publikasi mengenai *burnout syndrome* di Eropa melaporkan bahwa 43% kasus dialami oleh tenaga kesehatan dan pekerja sosial, termasuk perawat. Sementara itu, profesi guru menyumbang 32% kasus, diikuti oleh pekerja administrasi dan manajemen sebesar 9%, sektor hukum dan kepolisian 4%, serta profesi lainnya sekitar 2%. Data ini menegaskan bahwa perawat adalah kelompok paling rentan terhadap *burnout syndrome*, dengan hampir setengah dari kasus terjadi pada mereka.

Penelitian oleh Saparwati dan Apriatmoko (2020) di RSUD Ungaran menunjukkan 50,8% perawat mengalami *burnout syndrome*. Di RS Darmo Surabaya, wawancara dengan 10 perawat pada 19 September 2020 mengungkapkan 100% merasa lelah fisik, 75% mengalami kelelahan emosional, dan 50% menghadapi gangguan tidur, makan, serta sakit kepala. Selain itu, 50% perawat terkadang ingin berpindah profesi. Angka pengunduran diri perawat meningkat dari 4,7% pada 2019 menjadi 9,3% pada 2020.

*Burnout syndrome* adalah penyakit mental yang ditandai dengan kelelahan emosional, sinisme, dan ketidakmampuan untuk bekerja (Nelma, 2019). *Burnout* pada perawat merupakan suatu sindrom yang bersifat merugikan serta berdampak luas, tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga berpengaruh terhadap organisasi maupun pasien yang menjadi tanggung jawab perawat (Kelly et al., 2020). Ketidakmampuan perawat untuk beradaptasi dengan tuntutan dan tekanan pekerjaan dalam waktu yang lama disebut dengan *burnout syndrome* (Raundenska et al., 2020).

*Burnout syndrome* memiliki tiga dimensi utama yaitu, *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *personal accomplishment*. *Emotional exhaustion* terjadi saat individu merasa emosinya terkuras akibat tuntutan kerja, menimbulkan frustrasi, sedih, dan apatis. *Depersonalization* adalah respons terhadap ketidakseimbangan kerja, ditandai dengan sikap kasar, menjauh dari sosial, serta interaksi minim dengan klien. *personal accomplishment* mengacu pada kurangnya kepuasan terhadap pekerjaan dan hidup, membuat individu merasa tidak berkontribusi dan sering merasa bersalah (Lee & Asforth, 1990) dalam (Dyah & Herison, 2019).

*Burnout syndrome* memberikan dampak terhadap individu, orang lain, dan organisasi. Pada individu, burnout dapat menimbulkan gangguan fisik, meningkatkan kerentanan terhadap penyakit, menyebabkan gangguan psikosomatik, serta memicu masalah psikologis seperti penilaian diri yang negatif yang berpotensi berkembang menjadi depresi. Pada tingkat organisasi, burnout berdampak pada meningkatnya ketidakhadiran kerja,

tingginya angka pengunduran diri atau turnover, yang kemudian berpengaruh pada efektivitas maupun efisiensi kerja. Sementara itu, dampak *burnout* yang dialami langsung oleh penerima layanan beserta keluarganya, yang memperlihatkan bahwa *burnout* dapat menyebabkan penurunan kualitas perawatan atau pelayanan kepada pasien (Maslach, 2017).

*Burnout syndrome* pada perawat dapat menurunkan kualitas pelayanan dan efektivitas kerja, serta meningkatkan cuti sakit dan ketidakharmonisan sosial. Kondisi ini juga memicu rasa malas terhadap pasien dan pekerjaan, bahkan keinginan beralih profesi. Jika tidak ditangani, kualitas layanan rumah sakit menurun, dan citra perawat di masyarakat memburuk (Tawale, 2011) dalam (Indiawati, *et.al.*, 2022).

*Burnout syndrome* dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari luar maupun dari dalam diri individu. Menurut Lee dan Ashfort (1996) dalam Indiawati, *et al.* (2022) faktor eksternal mencakup ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja, tingkat motivasi, serta dukungan yang diterima. Sementara itu, faktor internal meliputi aspek demografis seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, status pernikahan, dan masa kerja, serta aspek kepribadian, misalnya tipe kepribadian, harga diri, dan *locus of control*. Salah satu karakteristik kepribadian yang berperan dalam memengaruhi *burnout syndrome* adalah *hardiness personality* (Herma *et.al.*, 2015) dalam (Maramis & Cong, 2019).

*Hardiness personality* berperan dalam mengurangi *burnout syndrome* (Garrosa *et.al.*, 2008) dalam (Bagiartini, 2022). Individu dengan *hardiness personality* lebih mampu menghadapi tekanan dan mengelola tantangan, sehingga dampak negatif peristiwa menegangkan dapat diminimalisir. Mereka juga lebih mudah beradaptasi dengan situasi sulit serta memanfaatkan dukungan sosial untuk memperoleh motivasi (Nirwana & Yanladila, 2014 dalam Maramis & Cong, 2019). Menurut Maslach *et.al.* (2001), yang menyatakan bahwa rendahnya *hardiness personality* berkorelasi dengan meningkatnya risiko *burnout syndrome* karena

kurangnya keterlibatan, kurangnya keterbukaan, dan rendahnya kontrol terhadap pekerjaan (Ramdani, 2021).

Berdasarkan *conservation of resources theory* yang dikembangkan oleh Hobfoll (1989) *hardiness personality* adalah salah satu bentuk sumber daya pribadi (*personal resources*). *Hardiness personality* membantu seseorang lebih kuat secara mental, sehingga meningkatkan motivasi dari dalam diri (Chen, Westman, & Hobfoll, 2015) dalam (Sutarno & Suprayitno, 2022). Sejalan dengan pandangan tersebut, dalam kerangka *positive organizational behavior*, Garrosa, Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, dan Rodríguez-Carvajal (2011) menekankan bahwa *hardiness* termasuk salah satu sumber daya pribadi yang berperan penting dalam psikologi positif (Sutarno & Suprayitno, 2022).

*Hardiness personality* sendiri menggambarkan sikap serta keterampilan yang membantu individu mampu bertahan sekaligus berkembang dalam kondisi penuh tekanan. Dengan adanya kepribadian ini, perawat diharapkan lebih mampu bersikap optimis dalam menjalani beban dan tuntutan pekerjaannya (Riyanti & Rahmandani, 2020). Selain itu, *hardiness personality* juga krusial karena mampu menumbuhkan keberanian, meningkatkan motivasi, serta mendorong perawat untuk mengubah tekanan menjadi peluang, sehingga pekerjaan dapat dimaknai secara lebih positif dan menyenangkan (Sabrina et al., 2023).

Kepribadian *hardiness* memiliki tiga aspek yaitu *control* (kontrol), *commitment* (komitmen), *challenge* (tantangan). Kontrol merujuk pada keyakinan seseorang bahwa ia memiliki kendali atas segala hal yang terjadi dalam hidupnya. Komitmen menggambarkan kecenderungan untuk terlibat secara aktif dalam berbagai aktivitas kehidupan. Sementara itu, tantangan adalah keyakinan bahwa perubahan yang dihadapi merupakan bagian dari dinamika kehidupan yang normal (Kobasa, 1979) dalam (Mund, 2016). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suryani dan Olievia pada tahun 2023, nilai rata-rata untuk aspek kepribadian *hardiness* menunjukkan bahwa

aspek commitment memiliki nilai 4,06, aspek control 3,97, dan aspek challenge 4,02.

Setiap orang perlu memiliki daya tahan dalam menghadapi beragam kondisi agar mampu menangani permasalahan yang muncul dalam kehidupannya tanpa menimbulkan dampak jangka panjang. Kepribadian *hardiness* pada seseorang dapat membantu mengurangi risiko terjadinya *burnout*. Semakin tinggi tingkat *hardiness* yang dimiliki seseorang, semakin rendah kemungkinan mereka mengalami *burnout*. Sebaliknya, jika tingkat *hardiness* rendah, risiko *burnout* akan meningkat (Suryani dan Olievia, 2023).

Hal ini sejalan dengan teuan penelitian yang dilakukan oleh Asih dan Trisni (2015) dalam (Suryani, 2023) pada perawat gawat darurat di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum. Mendukung hal tersebut, mengungkapkan bahwa tingkat kepribadian *hardiness* yang tinggi pada perawat dapat mengurangi kemungkinan terjadinya *burnout*. Sebaliknya, semakin rendah kepribadian *hardiness*, semakin besar kemungkinan perawat mengalami *burnout*. Dengan kata lain, kepribadian *hardiness* berperan penting dalam mencegah *burnout* pada perawat.

Penelitian yang dilakukan oleh Endang (2024), mendukung hal tersebut. Hasil penelitian menunjukkan  $\tau = -0,653$  dengan nilai signifikansi  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ), yang mengindikasikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kepribadian *hardiness* dan *burnout*. Sementara itu, nilai *R-square* sebesar 0,826 menunjukan bahwa kepribadian *hardiness* memiliki sumbangana efektif sekitar 82,6% terhadap tingkat *burnout* pada subjek penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryani dan Olievia pada tahun 2023, menunjukkan hasil bahwa nilai koefisien korelasi sebesar  $-0,490$  ( $r = -0,490$ ) yang bermakna bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang masuk dalam kategori sedang. Selain itu, pada penelitian ini memiliki hubungan arah negatif yang berarti bahwa semakin

tinggi kepribadian *hardiness*, maka akan semakin rendah *burnout* yang dialami oleh perawat, begitu pula sebaliknya.

RSUD Umar Wirahadikusumah adalah rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang, Jawa Barat, sekaligus salahs satu dari tiga rumah sakit yang ada di wilayah tersebut. Rumah sakit ini memiliki tujuh ruang rawat inap dengan jumlah perawat yang berbeda di setiap ruangannya.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada 16 Januari 2025 pada 10 perawat pelaksana yang bertugas di ruang rawat inap Kenanga dan Anggrek melalui kuesioner mengenai burnout syndrome, diperoleh hasil sebagai berikut. Dari aspek *emotional exhaustion*, seluruh responden (10 perawat) merasa lelah secara emosional setelah merawat pasien. Selain itu, lima perawat di ruang Kenanga dan tiga perawat di ruang Anggrek juga melaporkan kelelahan fisik serta kejemuhan terhadap pekerjaannya. Pada aspek *depersonalization*, empat perawat di ruang Kenanga dan tiga perawat di ruang Anggrek merasa bahwa merawat pasien seperti memperlakukan benda, serta lima perawat di ruang Kenanga dan tiga perawat di ruang Anggrek menyatakan menjadi kurang berperasaan sejak menjalani profesi perawat. Sedangkan pada aspek *personal accomplishment*, tiga perawat di ruang Kenanga dan tiga perawat di ruang Anggrek merasa sangat tidak bersemangat, sementara satu perawat di ruang Kenanga dan dua perawat di ruang Anggrek masih mampu menghadapi masalah yang muncul dengan tenang.

Peneliti juga melakukan studi pendahuluan terkait dengan *hardiness personality* dengan membagikan kuesioner kepada 5 perawat yang bertugas di ruang Kenanga dan 5 perawat lainnya yang bekerja di ruang Anggrek. Diperoleh data bahwa dari aspek *commitment*, 3 perawat bekerja di ruang Kenanga dan 4 perawat bekerja di ruang Anggrek merasa bosan dengan kehidupannya, 5 perawat bekerja di ruang Kenanga dan 2 perawat bekerja di ruang Anggrek tidak menikmati aktivitas sehari-harinya, 4 perawat bekerja di ruang Kenanga dan 4 perawat bekerja di ruang Anggrek merasa

hidupnya kurang bermakna. Dari aspek *control*, 3 perawat bekerja di ruang Kenanga dan 4 perawat bekerja di ruang Anggrek merasa tidak bisa berbuat banyak untuk mengubah masa depannya, 5 perawat bekerja di ruang Kenanga dan 3 perawat bekerja di ruang Anggrek. Apa yang terjadi dalam hidupnya tidak tergantung pada usaha diri sendiri. Dari aspek *challenge*, 3 perawat bekerja di ruang Kenanga dan 3 perawat bekerja di ruang Anggrek lebih suka memiliki jadwal tetap yang jarang berubah, 3 perawat bekerja di ruang Kenanga dan 5 perawat bekerja di ruang Anggrek tidak menyukai tantangan dan tidak menyukai ketika harus melakukan banyak hal sekaligus.

Peneliti melaksanakan wawancara dengan perawat yang bertugas di ruang rawat inap RSUD Umar Wirahadikusumah. Perawat tersebut mengungkapkan bahwa ketika jumlah pasien meningkat, keluhan dari pasien bertambah, ditambah dengan masalah pribadi dan kondisi keuangan yang tidak stabil, sering muncul rasa enggan untuk bekerja. Hal tersebut membuatnya merasa terpaksa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, bahkan sempat terpikir untuk berhenti dari pekerjaannya. Perawat mengaku sering merasa pusing dan ingin marah saat menghadapi banyak keluhan, namun tetap berusaha profesional. Kelelahan fisik juga dirasakan karena faktor usia. Ini menunjukkan bahwa selain rendahnya hardiness, burnout dipengaruhi oleh beban kerja, tekanan ekonomi, masalah pribadi, dan kondisi fisik serta emosional.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Umar Wirahadikusumah karena rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit umum milik pemerintah daerah kabupaten Sumedang yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit ini memiliki tujuh ruang rawat inap aktif dengan jumlah perawat pelaksana yang cukup banyak di masing-masing ruangan, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data yang representatif terkait *burnout syndrome* dan *hardiness personality* di lingkungan kerja perawat rumah sakit.

Selain itu, berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 16 januari 2025 di RSUD Umar Wirahadikusumah, ditemukan adanya tanda-tanda *burnout syndrome* pada perawat pelaksana, khususnya di ruang rawat inap Anggrek dan Kenanga. Data tersebut menunjukkan bahwa perawat pelaksana di ruang rawat inap rentan mengalami burnout karena memiliki beban kerja yang tinggi, menghadapi kondisi pasien dengan berbagai Tingkat keparahan, serta tuntutan emosional dan tanggung jawab yang intensif selama 24 jam.

Selain di RSUD Umar Wirahadikusumah, peneliti juga melakukan studi pendahuluan di RSAU dr. M. Salamun Bandung pada tanggal 29 Januari 2025 dengan membagikan kuesioner *burnout syndrome* dan *hardiness personality* kepada 10 perawat yaitu 5 perawat ruang Gelatik dan 5 perawat ruang Merak. Diperoleh hasil bahwa 2 perawat bekerja di ruang Merak dan 1 perawat bekerja di ruang Gelatik merasa lelah secara fisik dan jenuh dengan pekerjaannya, 1 perawat bekerja di ruang Merak dan 1 perawat bekerja di ruang Gelatik merasa merawat pasien secara langsung menimbulkan banyak tekanan, 2 perawat bekerja di ruang Merak dan 2 perawat bekerja di ruang Gelatik secara emosional merasa lelah setelah merawat pasien. Studi pendahuluan menunjukkan bahwa gejala burnout di RSAU dr. M. Salamun lebih ringan dibandingkan RSUD Umar Wirahadikusumah, sehingga RSUD Umar Wirahadikusumah dipilih sebagai lokasi penelitian karena lebih relevan dengan topik.

Pemilihan ruang rawat inap sebagai lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik tugasnya yang paling intensif dibanding unit lainnya di rumah sakit. Perawat di ruang ini bekerja dengan sistem shift 24 jam dan harus selalu siaga melayani pasien dengan berbagai tingkat keparahan. Mereka juga berinteraksi langsung dan berkelanjutan dengan pasien dan keluarganya, sehingga beban emosional dan fisik lebih tinggi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan ditemukan tanda gejala *burnout syndrome* pada perawat pelaksana di RSUD Umar Wirahadikusumah. Sedangkan berdasarkan pada beberapa penelitian sebelumnya, kepribadian *hardiness* dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout syndrome*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *hardiness personality* dan *burnout syndrome* pada perawat pelaksana yang bekerja di rumah sakit RSUD Umar Wirahadikusumah.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diajukan dari penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *hardiness personality* dengan *burnout syndrome* pada perawat pelaksana di RSUD umar wirahadikusumah?

## 1.3. Tujuan Penelitian

### 1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara *hardiness personality* dan *burnout syndrome* pada perawat pelaksana di RSUD Umar Wirahadikusumah.

### 1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengidentifikasi tingkat *hardiness personality* pada perawat di RSUD umar wirahadikusumah.
2. Untuk mengidentifikasi *burnout syndrome* yang dialami oleh perawat di RSUD umar wirahadikusumah.
3. Untuk menganalisis hubungan antara *hardiness personality* dan *burnout syndrome* pada perawat pelaksana di RSUD umar wirahadikusumah.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menjelaskan hubungan antara *hardiness personality* dengan *burnout syndrome*. Hasilnya dapat menambah literatur dalam bidang keperawatan, psikologi, dan manajemen stres pada tenaga kesehatan.

### 1.4.2. Manfaat Praktis

#### 1. Untuk Perawat

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran perawat tentang pentingnya mengembangkan *hardiness personality* untuk mengurangi risiko *burnout syndrome*, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan kerja dan kualitas pelayanan kepada pasien.

#### 2. Untuk Rumah Sakit

Penelitian ini dapat membantu rumah sakit memahami bagaimana *hardiness personality* memengaruhi *burnout* perawat. Hal ini penting untuk meningkatkan kesejahteraan mental dan fisik tenaga kerja. Sehingga rumah sakit dapat mengembangkan program pelatihan penguatan *hardiness personality* untuk meningkatkan ketangguhan perawat dalam menghadapi tekanan kerja.

#### 3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Studi ini dapat berfungsi sebagai rujukan dan dasar bagi peneliti lain dalam mengembangkan kajian terkait *hardiness personality* dan *burnout syndrome*, serta meneliti faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh.

## 1.5 Batasan Masalah

Studi ini mempunyai beberapa batasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian hanya melibatkan perawat pelaksana yang bertugas di ruang rawat inap RSUD Umar Wirahadikusumah, tanpa menyertakan tenaga kesehatan lain seperti dokter atau staf administrasi. Kedua, fokus penelitian terbatas pada hubungan antara *hardiness personality* dan *burnout syndrome*, sehingga tidak mencakup variabel psikologis lainnya yang

mungkin turut berperan. Ketiga, lokasi penelitian hanya dilakukan di RSUD Umar Wirahadikusumah, sehingga hasil yang diperoleh tidak dapat digeneralisasi untuk rumah sakit atau lingkungan kerja lain yang memiliki karakteristik berbeda.