

HUBUNGAN ANTARA KELELAHAN KERJA (*BURNOUT*) DENGAN PERSEPSI PERAWAT TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN BERMUTU DI UNIT RAWAT INAP RSUD BALUNG – JEMBER
(*Relationship Between Working Fatigue (Burnout) Nurse With Perception Of Quality Service In Balung Hospital Jember*)

Erdi Istiaji *, R.Surya Irawan **

ABSTRACT

Nurses perceptions of quality nursing service is the process of giving the impression of value or by a nurse in providing nursing services to patients in accordance with the standards and quality expected hospital. Fatigue of work (Burnout), is a kind of psychological stress syndrome consisting of emotional exhaustion, depersonalisation, and decreased achievement in itself, experienced by individuals who work to provide services for others. Burnout is a phenomenon more common in social work compared to other occupations, it is because workers have to interact directly with patients or clients, dealing with clients who do not cooperate, contact with suffering patients, and others. Examples include professions in this field one of them is a nurse. This research uses korelasional research approach. Population of the study subjects were all correlation nurses who served in the Inpatient Unit-Jember Balung hospitals totaling 58 people. Retrieving data using questionnaire instruments, and performed data analysis using computer assistance with SPSS 12.0 for windows, the first conducted test the validity and reliability of assumptions to measure the level of instrument accuracy and regularity. The results of the questionnaire was found that fatigue of work (Burnout) of the 36 items 28 items found valid with reliability index of $r = 0.794$ revealed reliable. While the questionnaire to the nurse's perception of quality of nursing service there are 36 items 29 items are valid with reliability index of $r = 0.947$ revealed reliable. Furthermore the test for normality and linearity test showed a normal spreading data and linear correlation. Then in the hypothesis test obtained $r_{xy} = 0.301$ and a significance level of $p = 0.022$, which means there is a significant relationship between work exhaustion (Burnout) the nurse's perception of quality nursing service in hospitals inpatient units Balung-Jember.

Keyword: *Work Fatigue (Burnout), Nursing Services Quality*

*) *Erdi Istiaji, S.Psi., M.Psi., Psikolog adalah Dosen Bagian Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember*

***) *R.Surya Irawan, S.Psi adalah Alumni Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember*

PENDAHULUAN

Dewasa ini pembahasan faktor manusia dalam ruang lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting. Persaingan ketat di berbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlibat didalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lainnya, terutama jika industri atau bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pelanggan, tamu, klien, pembeli, nasabah adalah aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri tersebut. Industri jasa adalah bidang yang penuh risiko. Sedikit kesalahan dalam memberikan pelayanan akan mengundang keluhan, selanjutnya ketidakpuasan, dan akhirnya penolakan konsumen untuk datang kembali (Sugiarto, 2002 : xiii).

Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap rumah sakit bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Disamping itu, penekanan pelayanan kepada kualitas yang tinggi tersebut harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh suatu tim multi-disiplin termasuk tim keperawatan. Tim keperawatan merupakan anggota tim kesehatan garda depan yang menghadapi masalah kesehatan, tim pelayanan keperawatan memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini ditujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Dalam sistem pelayanan kesehatan, para dokter dan perawat mendapat banyak perhatian karena peran dan fungsi mereka memberi bentuk terhadap upaya pelayanan kesehatan. Perhatian yang besar banyak diberikan kepada profesi perawat dan peran mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan rumah sakit sangat bergantung pada kualitas perawat-perawatnya sehingga dewasa ini perawat merupakan profesi yang banyak diusahakan peningkatan kualitasnya. Oleh karena itu, perlu diperhatikan hal-hal yang dapat menjadi hambatan pengembangan kualitas perawat, agar dapat diusahakan pencegahan atau penanganannya sedini mungkin sehingga tidak sampai mengganggu proses pelayanan rumah sakit.

Salah satu hal yang penting untuk diperhatikan berkaitan dengan di atas adalah berkembangnya suatu gejala, yang apabila tidak dilakukan penanganan dengan semestinya, maka dapat mengurangi efektivitas kerja dan pada akhirnya mengganggu proses pelayanan kesehatan yang diberikan. Gejala ini disebut kelelahan kerja (*burnout*), yaitu sindrom psikologis sejenis stres yang terdiri atas kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan

pencapaian prestasi diri (*reduced personal accomplishment*), yang dialami oleh individu yang bekerja memberikan pelayanan bagi orang lain. *Burnout* merupakan gejala yang lebih banyak ditemukan pada bidang pekerjaan sosial dibandingkan pada bidang pekerjaan lainnya, hal ini disebabkan karena pekerja harus berinteraksi langsung dengan pasien atau klien, menangani klien yang tidak kooperatif, berhubungan dengan penderitaan pasien, dan lain-lain. Contoh profesi yang termasuk dalam bidang ini adalah dokter, polisi, perawat, guru, dan lain-lain.

Bila stres menyerang individu terus menerus dalam waktu yang cukup lama dan individu itu tidak dapat mengatasinya maka akan timbul gejala melemahnya fisik dan psikis. Menurut teori yang dikembangkan oleh Hans Selye (1997) tubuh manusia tidak dapat secara cepat membangun kemampuan untuk mengatasi stres, akibatnya individu mengalami kelelahan fisik dan psikis dalam usahanya melawan stres itu. Kondisi seperti ini disebut *burnout* yaitu kelelahan emosi yang berlebihan, merasa terpisah dari pekerjaan, dan merasa tidak mampu mencapai tujuan.

Menurut hasil survei dari PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia) tahun 2006, sekitar 50,9 persen perawat yang bekerja di empat provinsi (tidak disebutkan) di Indonesia mengalami stress kerja, sering pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena gaji rendah tanpa insentif memadai, menyita waktu, beban kerja yang tinggi dan tidak sesuai dengan kapasitas tenaga perawat, misalnya dalam satu bangsal yang terdiri dari 30 orang pasien standarnya ditangani oleh 5 atau 6 orang perawat. Dalam kasus ini hanya 2-3 orang perawat yang bertugas. Hal ini berkorelasi dengan hasil interview dengan beberapa perawat yang bekerja di salah satu Rumah Sakit swasta di Kota Jember bahwa para perawat tersebut sering mengalami pusing, lelah, badan terasa pegal ketika bekerja. Ini dikarenakan beban kerja yang tinggi yaitu dalam setiap shift kerja terdapat empat orang perawat yang bertugas dan menangani 30 orang pasien, berarti setiap orang perawat menangani 6-7 pasien.

Sementara hasil penelitian yang dilakukan *International Council of Nurses* (ICN, 2008) menunjukkan, peningkatan beban kerja perawat dari empat pasien jadi enam orang telah mengakibatkan 14 persen peningkatan kematian pasien yang dirawat dalam 30 hari pertama sejak dirawat di rumah sakit. Ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan beban kerja berdampak pada kurang maksimalnya kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Perawat kurang memperdulikan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, hal ini disebabkan karena tingkat ketergantungan pasien yang tinggi dan mempengaruhi ketelitian perawat dalam bekerja. Jika kondisi ini terus berlangsung maka para perawat tersebut rentan mengalami *burnout*.

Dari hasil survey oleh PPNI dan hasil penelitian ICN dapat disimpulkan bahwa jumlah tenaga perawat yang tidak berimbang dengan beban kerjanya akan mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasiennya.

Sedangkan dari hasil interview yang dilakukan dengan beberapa perawat unit rawat inap RSUD Balung, bahwa mereka sering mengalami letih dan lesu ketika bekerja sehingga

mempengaruhi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini disebabkan karena tidak sesuainya antara jumlah perawat yang bertugas dengan jumlah pasien yang ditangani. Di RSUD Balung terdapat 5 ruangan unit rawat inap dengan rata-rata terdapat 20 tempat tidur dan rata-rata 12 orang perawat setiap ruangan. Setiap shift kerjanya hanya 2-4 perawat yang bertugas, berarti setiap perawat bertanggung jawab terhadap 5-6 orang pasien. Beban kerja tersebut tergolong tinggi karena standarnya satu orang perawat hanya menangani 4 orang pasien. Jika keadaan ini terus berlangsung akan mempengaruhi kondisi fisik dan psikis para perawat tersebut. Kondisi fisik dan psikis yang buruk akan berdampak pada bagaimana para perawat tersebut memaknai, menilai atau memberikan kesan dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang sesuai dengan standar dan kualitas yang diharapkan rumah sakit. Dari proses pemberian nilai atau kesan tersebut akan membentuk sikap dan pandangan perawat dalam menjalankan tugasnya. Jika tugas tersebut dinilai positif maka perawat tersebut akan melaksanakannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan berupaya semaksimal mungkin sehingga pasien merasa puas dan harapannya terhadap rumah sakit akan terpenuhi. Begitu pula sebaliknya, jika perawat menilai tugas tersebut hanya sebagai rutinitas yang membosankan maka perawat tersebut akan cenderung bekerja asal-asalan dan tidak menghiraukan bagaimana kondisi pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian korelasional, yakni penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau beberapa variabel (Arikunto, 2002 : 326). Untuk mengetahui hubungan dua variabel tersebut maka digunakan penelitian korelasional dengan teknik koefisien korelasi bivariat yaitu statistik yang digunakan oleh peneliti untuk menerangkan keeratan hubungan antara dua variabel (Arikunto, 2002 : 240). Subyek penelitian ini adalah perawat di unit rawat inap RSUD Balung Jember yang berjumlah 56 orang. Berhubung jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 56 orang, maka peneliti memutuskan untuk memakai semua populasi tersebut agar hasilnya menjadi lebih baik.

Variabel dalam penelitian ini dibedakan antara satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Variabel Bebas (X) atau *Independent Variabel*: Kelelahan Kerja (*Burnout*). Variabel Terikat (Y) atau *Dependent Variabel*: Persepsi Perawat. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, yang diisi oleh para perawat yang bekerja di unit rawat inap RSUD Balung. Jenis angket terdiri dari Angket kelelahan kerja (*burnout*) dan angket persepsi perawat terhadap pelayanan keperawatan bermutu disusun menggunakan Skala Likert yang sudah dimodifikasi menjadi empat kategori jawaban yaitu: Selalu (SL), Sering (SR), Jarang (JR), dan Tidak Pernah (TP). Angket kelelahan kerja (*burnout*) dibuat dengan indikator item-itemnya didasarkan pada aspek-aspek kelelahan kerja (*burnout*)

Sedangkan angket persepsi perawat terhadap pelayanan keperawatan bermutu ini dibuat dengan indikator item-itemnya disusun berdasarkan penggabungan antara fungsi persepsi menurut Mashuri (2003: 16) dengan komponen yang harus dilaksanakan oleh tim keperawatan dalam mewujudkan asuhan Untuk mengetahui validitas item menggunakan rumus korelasi *Product Moment Karl Pearson* menggunakan *SPSS For Windows Release 12.0*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum dari variabel kelelahan kerja dan variabel persepsi perawat terhadap pelayanan keperawatan bermutu di Unit Rawat Inap RSUD Balung memiliki nilai rendah. Artinya tingkat kelelahan kerja perawat rendah, hal ini dapat kita lihat dari hasil perhitungan mean empirik (ME) lebih yang rendah dari mean hipotetik (MH) yaitu $ME = 49,78$ dan nilai $MH = 65$. Demikian pula dengan variabel persepsi perawat terhadap pelayanan keperawatan bermutu di Unit Rawat Inap RSUD Balung dinilai rendah atau negatif, artinya perawat kurang menunjukkan sikap profesional dan kurang memperhatikan dan memahami bagaimana kondisi pasien. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan mean empirik (ME) yang lebih rendah dari mean hipotetik (MH) yaitu $ME = 49,52$ dan nilai $MH = 67,5$.

Berdasarkan hasil analisis data didapatkan angka koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,301 dan nilai $p = 0,022$ atau $p < 0,05$ artinya hipotesis yang diajukan diterima, ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kelelahan kerja dengan persepsi perawat terhadap pelayanan keperawatan bermutu di Unit Rawat Inap RSUD Balung.

Selain itu peneliti juga melakukan analisis sumbangan efektif variabel X terhadap variabel Y. Dari analisa tersebut didapatkan bahwa kelelahan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 9% terhadap persepsi perawat terhadap pelayanan keperawatan bermutu di Unit Rawat Inap RSUD Balung, dengan demikian sisanya sebesar 91% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa perawat yang bertugas di unit rawat inap tersebut bahwa selain faktor kelelahan kerja ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi rendahnya persepsi perawat terhadap pelayanan keperawatan bermutu yaitu, beban kerja, gaji, sistem kerja (shift / jam kerja), promosi jabatan, kesehatan dan keselamatan kerja (K3) yang kemungkinan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja perawat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Adanya *hubungan* yang signifikan antara kelelahan kerja dengan persepsi perawat terhadap pelayanan keperawatan bermutu, membuktikan bahwa kelelahan kerja dapat

mempengaruhi persepsi perawat dalam menjalankan atau memberikan pelayanan kepada pasien. Bila stres menyerang individu terus menerus dalam waktu yang cukup lama dan individu itu tidak dapat mengatasinya maka akan timbul gejala melemahnya fisik dan psikis. Menurut Hans Selye tubuh manusia tidak dapat secara cepat membangun kemampuan untuk mengatasi stres, akibatnya individu mengalami kelelahan fisik dan psikis dalam usahanya melawan stres itu. Kondisi seperti ini disebut *burnout* yaitu kelelahan emosi yang berlebihan, merasa terpisah dari pekerjaan, dan merasa tidak mampu mencapai tujuan.

Kondisi fisik dan psikis yang buruk akan berdampak pada bagaimana para perawat tersebut memaknai, menilai atau memberikan kesan dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang sesuai dengan standar dan kualitas yang diharapkan rumah sakit. Dari proses pemberian nilai atau kesan tersebut akan membentuk sikap dan pandangan perawat dalam menjalankan tugasnya. Jika tugas tersebut dinilai positif maka perawat tersebut akan melaksanakannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan berupaya semaksimal mungkin sehingga pasien merasa puas dan harapannya terhadap rumah sakit akan terpenuhi. Begitu pula sebaliknya, jika perawat menilai tugas tersebut hanya sebagai rutinitas yang membosankan maka perawat tersebut akan cenderung bekerja asal-asalan dan tidak menghiraukan bagaimana kondisi pasien.

Saran

Pihak rumah sakit diharapkan memberikan program-program pelatihan untuk kematangan emosi bagi para perawatnya sehingga ketika perawat memberikan pelayanan mampu menanggapi berbagai situasi dengan sikap yang lebih profesional. Selain pemberian program kematangan emosi juga bisa dengan memberikan program pendampingan pada perawat dengan pemberian supervisi dari perawat senior yang telah berpengalaman untuk sharing atau bertukar pengalaman tentang bagaimana cara pemberian pelayanan yang lebih berkualitas. Pihak Rumah sakit dapat mengadakan acara pertemuan bersama bagi seluruh karyawan (Perawat dan Non perawat) untuk menambah suasana keakraban dan keterbukaan sehingga terjalin hubungan yang harmonis antara atasan dengan bawahan. Bagi para perawat agar lebih menyadari tentang tanggung jawab profesinya, untuk lebih ikhlas dalam memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan, terus belajar tentang bagaimana cara berinteraksi sosial dan menjaga hubungan yang lebih harmonis dengan pasien, sehingga mutu pelayanan keperawatan lebih berkualitas sesuai dengan harapan lembaga dan pengguna jasa.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, Z. 2001. *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.
- Arikunto. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- _____. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Davidoff, Linda L. 1998. *Psikologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Irwanto. 1989. *Psikologi Umum*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kusnanto. 2004. *Pengantar Profesi Dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.
- Mashuri. 2003. *Psikologi Kognitif*. Jember: Sains.
- Nurachmah. 2001. *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. (Online). <http://bondanmanajemen.blogspot.com>. Diakses pada 23 januari 2008.
- Nursalam. 2002. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Rita. 2004. *Burnout Pada Perawat Puteri di RS St. Elizabeth Semarang Ditinjau Dari Dukungan Sosial*. (Online). <http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal.pdf>. Diakses pada 22 Februari 2008.
- Schuler, dan Jacson. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad Ke-21/Edisi 6/Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.