BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu institusi yang menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat serta menyelenggarakan upaya kesehatan adalah rumah sakit. Upaya kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit terkait dengan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, seperti memberikan fasilitas yang terkait dengan peningkatan kesehatan. Rumah sakit tentunya tidak selalu menangani penyakit yang bersifat umum saja namun ada beberapa rumah sakit yang hanya menangani penyakit khusus seperti rumah sakit khusus penanganan jantung, rumah sakit khusus penanganan mata, rumah sakit khusus penanganan paru-paru, rumah sakit khusus penanganan kanker dan lain sebagainya.

Terdapat salah satu rumah sakit khusus yang menangani kanker berada di Jakarta. Rumah sakit kanker tersebut merupakan rumah sakit milik pemerintah yang berada dalam pengawasan Departemen Kesehatan (Depkes). Rumah sakit kanker tersebut didirikan dengan salah satu maksud dan tujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kanker menuju pelayanan prima. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut maka salah satu fungsi dari rumah sakit tersebut adalah melaksanakan upaya peningkatan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit berupa pelayanan promotif, preventif, kuratif, paliatif, maupun rehabilitatif. (www.dharmais.ac.id)

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak rumah sakit membutuhkan tenaga-tenaga ahli atau pekerja kesehatan seperti misalnya perawat. Berdasarkan data statistik tahun 2013 jumlah perawat yang bertugas di setiap rumah sakit adalah 164.309 orang, dengan rata-rata 74 perawat per rumah sakit (Kemenkes, 2014). Selain merawat pasien, perawat juga dibutuhkan untuk bekerja sama dengan tenaga medis lainnya dalam memberikan pelayanan kesehatan. Rumah sakit kanker tersebut memiliki jumlah perawat kurang lebih 297 orang per 1 Januari 2009.

Perawat merupakan suatu profesi dimana situasi pekerjaannya selalu berhubungan dengan manusia serta adanya proses interaksi dengan pasien, interaksi tersebut bisa memberikan pengaruh satu sama lain (Suhaemi, 2002). Peran perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat di butuhkan dan sangat penting dalam membantu tenaga medis lainnya. Fungsi utama dari perawat itu sendiri adalah membantu pasien dalam memelihara maupun meningkatkan kesehatan baik kondisi pasien dalam keadaan sakit maupun sehat, kemudian fungsinya ini bisa dikatakan sebagai layanan keperawatan. Layanan keperawatan diberikan kepada pasien dikarenakan ketidakmampuan pasien secara fisik maupun mental serta keterbatasan pengetahuan yang mengakibatkan kurangnya kemauan untuk melaksanakan kegiatan secara mandiri bagi kehidupannya (Asmadi, 2005).

Perawat yang bekerja di rumah sakit khusus tentunya memiliki pekerjaan yang lebih dari pada tugas utama. Perawat pada rumah sakit kanker memiliki tugas untuk memberikan asuhan keperawatan secara paliatif. Perawatan paliatif adalah pendekatan yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas hidup pasien dan keluarga yang menghadapi masalah berhubungan dengan penyakit yang dapat

mengecam jiwa, melalui pencegahan dan membantu meringankan penderitaan, identifikasi dini dan penilaian yang tertib serta penanganan nyeri dan masalah lain baik fisik, psikososial, dan spiritual (WHO dalam Adriani, 2014). Perawat kanker pada rumah sakit tersebut memberikan pelayanan berupa penanggulangan nyeri pada pasien; penanggulangan gejala fisik seperti gangguan saluran pernafasan, saluran pencernaan, saluran kemih, dan lain – lain; memberikan bimbingan kepada pasien dari segi psikososial dan spiritual; memberikan edukasi kepada keluarga untuk melakukan perawatan di rumah; melakukan asuhan keperawatan pada pasien dengan luka, kateter, NGT, kolostomi, gastromi, nefrostomi, dan lain – lain; memberikan dukungan baik sosial maupun emosional pada pasien (www.dharmais.co.id). Pada perawat kanker setiap harinya mereka dihadapkan dengan pasien berkondisi sakit parah baik dengan isu akan kematian dini maupun sekarat. Dengan adanya isu tersebut perawat harus mampu menjaga kondisi emosi karena jika kondisi emosi tidak terjaga dengan baik maka perasaan bersalah akan selalu muncul karena merasa tidak mampu memberikan perawatan yang terbaik untuk pasien. Hal inilah yang menjadi tantangan bagi perawat kanker untuk menjalankan tugasnya membantu pasien untuk tetap bisa bertahan dengan kondisi yang seperti itu (Davis, Lind, dan Sorensen, 2013). Salah satu yang menyebabkan gangguan emosi adalah *shift* kerja karena tidur yang tidak teratur dan hormon yang menjadikannya berpengaruh pada kondisi emosional (Firmana dan Hariyono, 2011).

Perawat di rumah sakit rentan mengalami sistem kerja shif karena pentingnya peran perawat untuk menunjang kesembuhan pasien menyebabkan perawat dibutuhkan oleh institusi kesehatan selama 24 jam penuh (Potter dan

Perry, 2005). Oleh karena itu, perawat bekerja dengan sistem *shift*. *Shift* kerja di masing-masing instansi memiliki pengaturan yang berbeda. Pengaturan kerja diberikan kepada perawat karena pasien harus mendapatkan pelayanan tidak pada satu waktu namun setiap waktu. Berdasarkan hasil observasi peneliti selama di rumah sakit tersebut pada bulan Juli 2015, *shift* kerja perawat terdiri dari tiga *shift* yaitu: *shift* pagi bekerja selama 7 jam mulai jam 7.00-14.00, *shift* sore bekerja 7 jam mulai jam 14.00-21.00, dan *shift* malam bekerja 10 jam mulai 21.00-7.00. *Shift* kerja memiliki dampak yang tidak terlalu baik bagi pekerjanya, karena bisa menimbulkan beberapa masalah kesehatan. Menurut United Electrical (UE) News Health and Safety (dalam Hestya, 2012), *shift* kerja dapat mengakibatkan gangguan tidur, gangguan pencernaan, dan kelelahan apabila terjadi dalam jangka waktu lama.

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, sistem *shift* kerja dapat menimbulkan kelelahan (Maurits, 2008). Kelelahan adalah hilangnya kemauan individu untuk menghasilkan energi yang maksimal yang ditandai kurangnya daya tahan tubuh sehingga hilang semangat untuk melakukan suatu pekerjaan (Davis dalam Nisa dan Martiana, 2013). Kelelahan adalah akibat dari proses aktivitas tidak terkontrol, aktivitas yang tidak biasanya atau melebihi kapasitas yang dapat menurunkan kesejahteraan serta kinerja pada seseorang. Kelelahan kerja merupakan komponen dari kelelahan fisiologis dan psikologis (Hestya, 2012). Kelelahan bisa disebabkan secara fisik maupun tekanan mental. Salah satu penyebab dari kelelahan adalah gangguan tidur yang dipengaruhi oleh kurangnya waktu untuk tidur serta gangguan pada ritme sirkadian (siklus 24 jam untuk

mengatur pola tidur) akibat *jet lag*, yang biasanya terjadi ketika ada rotasi kerja atau *shift* kerja (Wicken dalam Maurits, 2008).

Kelelahan kerja di rumah sakit biasanya disebabkan oleh faktor-faktor fisik seperti suhu pada ruangan, penerangan, mikroorganisme, zat kimia, kebisingan dan ritme sirkadian atau pola tidur (terutama pada perawat *shift* kerja malam hari). Selain itu, faktor dari non fisik disebabkan oleh faktor psikososial seperti gaya hidup yang kurang baik, keadaan psikologis yang kurang baik (mengalami stres, depresi, dan cemas), serta hubungan dengan rekan sekerja (Hestya, 2012). Selain itu, mengingat bahwa pasien yang ditangani perawat merupakan penyakit yang terminal sehingga pasien memiliki ketergantungan pada tim medis untuk kegiatan harian yang jelas merupakan suatu tantangan baik secara praktis maupun emosional bagi praktisi kesehatan. Aspek emosional merupakan sesuatu yang penting ketika ada seorang pasien yang memiliki harapan rendah dalam masa pemulihan, resiko medis yang komplikasi dan mengecam jiwa, kemungkinan terjadinya kematian dini pada pasien, dan potensi konflik dengan keluarga merupakan kontribusi serius terhadap munculnya tekanan psikologis dan lebih khusus lagi terjadi *burnout* (Gosseries, dkk, 2012). Kelelahan kerja yang disebabkan oleh faktor-faktor fisik dan psikis dan berlangsung secara lama akan menimbulkan *burnout* (Istiaji dan Irawan, 2009).

Burnout adalah fenomena yang berhubungan dengan pekerjaan secara umum, dan terdapat penelitian yang telah dilakukan di Inggris menunjukkan bahwa *burnout* terkait dengan kualitas kondisi kerja, hubungan interpersonal, konflik peran, dan beban kerja (Maslach, Schaufelli, dan Leiter, 2001). *Burnout* adalah sindrom yang meliputi gejala kelelahan fisik, emosional dan mental dengan

perasaan rendahnya penghargaan diri akibat dari stres yang berkepanjangan (Baron dan Greenberg dalam Mayasari, 2007). Berdasarkan hasil penelitian Zulkarnain (2011) *burnout* memiliki kontribusi sebesar 17,4 % terhadap varians kualitas kehidupan bekerja sehingga apabila *burnout* seorang pekerja rendah maka semakin tinggi kualitas kehidupan bekerja dan sebaliknya. Selain itu berdasarkan penelitian dari Supriatna (2012) *burnout* memiliki korelasi yang positif dengan kinerja sehingga apabila semakin tinggi *burnout* maka semakin rendah kinerja pada perawat.

Burnout merupakan respon terhadap situasi yang menuntut secara emosional dengan adanya tuntutan dari penerima pelayanan yang memerlukan bantuan, pertolongan, perhatian, maupun perawatan dari pemberi pelayanan (Maslach dalam Maryanti, 2011). Sindrom yang terdapat pada *burnout* terjadi sebagai respon terhadap stres baik secara fisik maupun psikologis yang dihadapi di tempat kerja dan relatif umum pada profesional merawat pasien dengan penyakit kritis, terutama di bagian medis seperti pskiatri, geriatrik, onkologi, unit darurat, unit operasi dan perawatan intensif (Sahraian, dkk; Chen, dkk; Cocco, dkk; Trufelli, dkk; Ksiazek, dkk dalam Gosseries, dkk, 2012).

Rumah sakit kanker tersebut merupakan salah satu tempat kerja perawat yang menangani penyakit kritis khususnya bagian onkologi. Perawat di rumah sakit tentunya berhubungan langsung dengan pasien penderita maupun dengan keluarga penderita dan harus bisa menjaga kepuasan pasien selama menerima pelayanan dalam proses pengobatan. Kepuasan pada pasien dapat memberikan kontribusi penting untuk nama baik institusi. Selain itu, kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi rasa kepuasan pada pencapaian

kerja yang dirasakan pada perawat karena mampu melayani pasien dengan baik (Mulyati dan Lukito, 2008).

Syariat Islam menganjurkan umat muslim untuk bekerja mencari rezeki halal, karena bekerja merupakan salah satu amal saleh. Saat melakukan suatu pekerjaan dianjurkan dengan niat karena Allah SWT, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh, profesional, jujur dan amanah, serta tetap menjaga etika sebagai umat muslim dalam bekerja sebagai seorang muslim. Pekerjaan yang kita kerjakan tidak akan pernah sia-sia karena meskipun merasa lelah dalam bekerja, tentu Allah SWT tidak akan diam karena Allah akan memberikan balasannya pada hamba-hamba-Nya yang mau berusaha, sesuai dengan ayat Al-Qur'an :

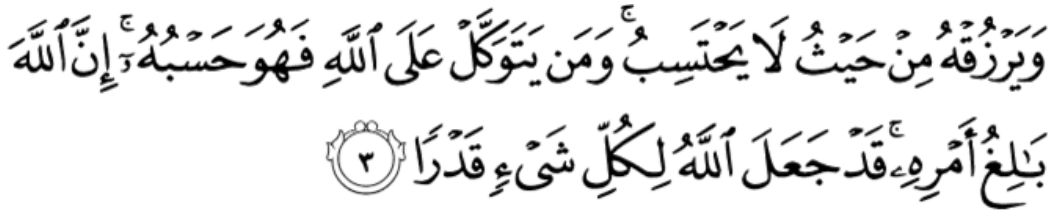
مَنْ عَمِلَ صَٰلِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُۥ حَيَوٰةً
طَيِّبَةً ۖ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا۟ يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Artinya :

"Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki – laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya kepadanya akan Kami berikan penghidupan yang baik dan sesungguhnya akan kami berikan balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang mereka kerjakan". (Q.S An – Nahl (16) :97).

Kepuasan kerja adalah rasa puas dan senang yang dirasakan oleh pekerja terhadap pekerjaannya dan perasaan ini didasarkan atas pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau (Locke dalam Munandar, 2001). Dalam kepuasan kerja pun terdapat dua unsur yang penting yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan dan nilai-nilai pekerjaan harus

sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar (Locke dalam Munandar, 2001). Apabila kita merasakan kepuasan dalam suatu pekerjaan jangan kita lupakan untuk mendasarinya dengan rasa syukur kepada Allah SWT, karena nikmat-Nya lah kita bisa merasakan hal seperti itu, sesuai dengan ayat berikut ini :



Artinya :

"Dan memberinya rezeki dari arah yang tiada disangka –sangka. Dan baransiapa yang bertawakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap – tiap sesuatu". (Q.S At – Talaq (65) : 3).

Kepuasan kerja perawat adalah digambarkan seperti kebutuhan akan kemudahan urusan kepegawaian, insentif, keamanan dan kenyamanan kerja serta kelengkapan fasilitas kerja lainnya (Muslim, 2010). Apabila kepuasan itu tidak terjadi pada perawat dapat mengakibatkan kerugian pada rumah sakit, yakni penurunan pemberian kualitas layanan terhadap pasien yang berada pada rumah sakit. Kepuasan kerja pada perawat dapat memberikan dampak yang positif bagi kinerjanya. Apabila perawat mengalami puas maka kinerja yang diberikan akan baik dan optimal begitu juga sebaliknya apabila terjadi ketidakpuasan maka kinerja perawat tersebut kurang baik (Putra, 2014).

Menurut hasil penelitian Argapati, et,al (2014) tingkat kepuasan perawat berdasarkan dilihat berdasarkan aspek, yaitu aspek minat, kententraman kerja, keterampilan, interaksi sosial perawat dengan atasan, interaksi sosial antar

perawat, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, gaji, jaminan sosial, tunjangan, dan promosi. Dari berbagai aspek tersebut peneliti memilih *burnout* sebagai variabel yang akan di teliti lebih lanjut dalam penelitian ini, dalam kaitannya dengan korelasi terhadap kepuasan kerja. Variabel ini dipilih karena menurut peneliti perawat mengalami *burnout* karena tuntutan pekerjaan yang banyak yang membutuhkan tenaga baik secara fisik maupun mental kemudian ditambah dengan kondisi – kondisi di lingkungan sekitar perawat yang dapat memicu terjadinya *burnout*.

Berdasarkan paparan di atas diketahui bahwa pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat tentunya mempengaruhi kelelahan kerja pada perawat. Pada perawat kanker kelelahan akan terus – menerus terjadi dan kadang – kadang menyebabkan stres secara emosional yang luar biasa karena hasil dari isu kematian pasien dan pasien yang sekarat serta perawat merasa tidak memadai dalam memberikan perawatan pada pasien sehingga perawat memiliki pengalaman rasa bersalah dan kemarahan (Davis, Lind, dan Sorensen, 2013). Kelelahan kerja yang berlebihan tersebut dapat digolongkan sebagai *burnout*.

Burnout dapat menurunkan kesejahteraan serta kinerja pada seseorang (Hestya, 2012). Kesejahteraan merupakan salah satu indikasi kepuasan kerja yang termasuk ke dalam kondisi kerja yang menunjang, (Munandar dalam Ariati , 2010). Selain itu, kepuasan kerja memiliki efek pada keterlambatan atau ketidakdisiplinan pekerja dalam waktu bekerja, selain itu memiliki efek pada *turn over*, komitmen terhadap organisasi, dan kesehatan fisik dan mental (Luthans dalam Hamsyah, 2004). Oleh karena banyaknya dampak atau efek yang ditimbulkan dari kedua variabel tersebut maka peneliti ingin mengetahui apakah

terdapat hubungan antara *burnout* dan kepuasan kerja pada perawat yang memiliki *shift* kerja serta tinjauannya dalam Islam.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk meneliti :

1. Apakah terdapat hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja pada perawat yang memiliki jadwal *shift* kerja di rumah sakit kanker "X" Jakarta?
2. Bagaimana pandangan Islam mengenai hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja pada perawat yang memiliki jadwal *shift* kerja di rumah sakit kanker "X" Jakarta ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja pada perawat yang memiliki jadwal *shift* kerja di rumah sakit kanker "X" Jakarta.
2. Untuk mengidentifikasi bagaimana Islam memandang hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja pada perawat yang memiliki jadwal *shift* kerja di rumah sakit kanker "X" Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

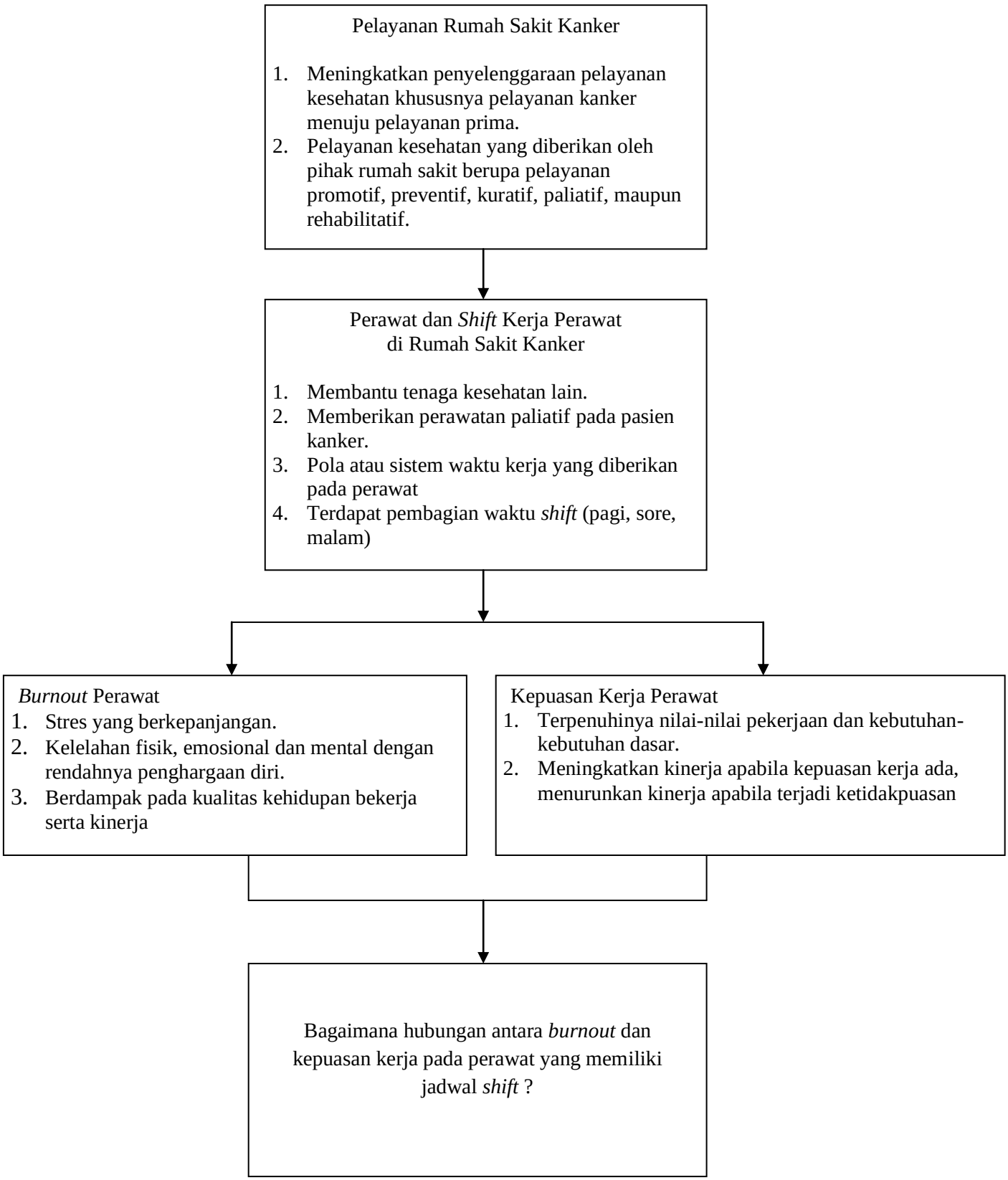
1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan bagi perkembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri organisasi untuk mengetahui bagaimana hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja pada bidang kesehatan.

2. Manfaat Praktis

Memberikan dasar informasi untuk rekomendasi kepada institusi kesehatan terkait kondisi perawat, khususnya tentang *burnout* dan kepuasan kerja, sehingga membantu pihak rumah sakit dalam merumuskan kebijakan pembentukan jadwal yang memperhatikan potensi terjadinya *burnout* sehingga nantinya dapat mengarah pada kepuasan kerja perawat.

E. Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Pelayanan kesehatan adalah upaya penyelenggaraan yang dilakukan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatka kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memelihara kesehatan perorang, kelompok, atau masyarakat (Azwar dalam Afrizal, 2012). Pelayanan pada rumah sakit kanker pun bertujuan untuk meningkatkan kesehatan serta membantu pengobatan pada pasien. Pelayanan yang diberikan pun harus maksimal guna untuk mencapai kesehatan yang optimal bagi pasien.

Dalam memberikan pelayanan pada rumah sakit tentunya dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu membantu memberikan pelayanan tersebut. Salah satu sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah perawat. Perawat di rumah sakit kanker memiliki peran lebih dibandingkan dengan perawat di rumah

Perawat dalam menjalankan tugas pun memiliki *Shift* kerja yang telah ditentukan oleh institusi mereka, namun tidak semua perawat mendapatkan *shift*, hanya beberapa bagian yang mendapatkan *shift kerja*. Tidak semua *shift* kerja membawa dampak yang positif namun juga bisa membawa dampak negatif yaitu kelelahan. Kelelahan disebabkan oleh adanya gangguan tidur pada irama sirkadian (Rosanti, 2011).

Burnout digambarakan sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada orang yang bekerja pada bidang pelayanan kemanusiaan (*human services*) dan bekerja erat dengan masyarakat (Bernadin dalam Mariyanti, 2011). Penderita *burnout* banyak dijumpai pada perawat di rumah sakit, pekerja sosial, guru dan para anggota polisi (Mariyanti, 2011).

Kepuasan kerja adalah pandangan karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka perasaan tersebut akan tampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (T. Hani Handoko dalam Tunjungsari, 2011).

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti ingin membuktikan bagaiamana hubungan antara *burnout* dan kepuasan kerja pada perawat yang memiliki kerja *shift*.