

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan, sebuah divisi layanan kesehatan, menyediakan perencanaan, pelatihan, dan pengembangan komprehensif untuk membantu para profesional layanan kesehatan mencapai kesehatan yang optimal. Pengembangan sumber daya manusia kesehatan bertujuan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang memiliki keahlian khusus di bidang keperawatan. Pembangunan kesehatan dapat terjamin apabila tersedia sumber daya kesehatan yang berkualitas dan berkeadilan. Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang kesehatan merupakan bagian dari pengelolaan utama sumber daya manusia untuk meningkatkan pengendalian mutu dan menjamin ketersediaan, mutu dan penempatan sumber daya manusia di bidang kesehatan secara tepat (Fatharani, 2022).

Pada tahun 2016, Organisasi Kesehatan Dunia menyatakan bahwa sistem kesehatan tidak dapat berfungsi tanpa tenaga kesehatan yang dapat memperluas cakupan layanan kesehatan dan mewujudkan hak semua orang untuk mengakses layanan kesehatan dengan kualitas terbaik sesuai standar kesehatan. Layanan ini tergantung pada ketersediaan, aksesibilitas, dan kualitas yang ada.

Menurut data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) tahun 2020, terdapat sekitar 7,8 juta petugas kesehatan di 198 juta. Selain itu, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, terdapat ada 410.064 perawat di seluruh rumah sakit pada tahun 2018, dilihat dari gambaran sumber daya manusia medis yang dialokasikan pada fasilitas kesehatan pada tahun 2018. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat juga mencatat pada tahun 2022 terdapat kurang lebih 410.064 perawat dan 60.890 perawat, serta Kabupaten Bogor memiliki 4.374 perawat.

Sebuah studi oleh Khamisa dkk. Studi tahun 2015 yang berjudul 'Stres Terkait Pekerjaan, Kelelahan, Kepuasan Kerja, dan Kesehatan di Kalangan Perawat'

menggunakan 4 rumah sakit di seluruh provinsi Gauteng, Afrika Selatan dengan 300 perawat per rumah sakit Regresi linier berganda mengungkapkan bahwa masalah staf yang berkontribusi terhadap stres terkait pekerjaan paling baik dikaitkan dengan setiap dimensi kelelahan. Semua model berbeda secara signifikan dari nol ($p < 0,05$). Permasalahan staf menjelaskan varian tertinggi dalam kelelahan emosional (16%), depersonalisasi (13%) dan pencapaian pribadi (10%). Hal ini terjadi setelah mengontrol usia, jenis kelamin, kelompok populasi, pendidikan, pengalaman dan jenis rumah sakit. (publik dan swasta), yang menjelaskan varian tambahan sebesar 12% dalam kelelahan emosional, 10% dalam depersonalisasi, dan 1% dalam pencapaian pribadi.. Di Indonesia, menurut hasil penelitian yang berjudul Rumah Sakit *burnout* pada perawat di RSUD Ungaran oleh Saparwati dan Apriatmoko (2020), kejadian *burnout* pada indikator kelelahan emosional, depersonalisasi, rendahnya prestasi diri sebanyak.

Masalah *burnout* juga teridentifikasi di RS Darmo Surabaya, Indawati dkk (2018) berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya *Burnout* Perawat Di Rumah Sakit Darmo Surabaya. Pada 19 September 2020 dengan 10 perawat senior dari bangsal rawat inap. 100% responden menyatakan sering mengalami kelelahan fisik, 75% menyatakan sering mengalami kelelahan dan kelelahan mental, dan 50% menyatakan sering mengalami gangguan tidur, gangguan makan, dan sakit kepala. 50% mengatakan mereka terkadang mengalami kelelahan, dan 50% mengatakan mereka sering mengalami kelelahan mental. Data pensiunan perawat meningkat antara tahun 2019 dan 2020, dari 4,7% pada tahun 2019 menjadi 9,3% pada tahun 2020.

Perawat rentan mengalami *burnout* akibat kelelahan kerja. Sebuah penelitian menemukan bahwa prevalensi *burnout* di kalangan perawat di rumah sakit besar Brasil adalah 35,7% dari total 151 responden (Wirati et al., 2020). Bruyneel et al 2023, melakukan penelitian berjudul *Association of burnout and intention-to-leave the profession with work environment: A nation wide cross-sectional study among Belgian intensive care nurses after two years of pandemic* mensurvei 123 rumah sakit di seluruh Belgia dan menggunakan 78 sampel penelitian, menemukan bahwa

setiap sampel mengalami stres saat menjalankan tugasnya disebut *burnout* dan berniat berhenti dari pekerjaannya (Bruyneel dkk, 2023).

Burnout ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi merajalela di antara profesi kesehatan, termasuk keperawatan (NAM, 2019). Fenomena ini dihasilkan dari stres kerja yang konstan dan kronis (Maslach, 2016), karakteristik yang menonjol dari pekerjaan keperawatan. Lebih dari setengah dari empat juta perawat di negara Bagian Amerika Serikat (NAM, 2019) dan satu dari sepuluh perawat di seluruh dunia telah melaporkan mengalami *burnout* (Woo *et al*, 2020).

Penelitian dilakukan Pramana (2019) tentang hubungan tuntutan pekerjaan dengan dukungan atasan terhadap *burnout* pada perawat pelaksana rawat inap di RSUD Mentilan Provinsi Magelang Tahun 2019, pada 49 perawat rawat inap RSUD Mentilan Kabupaten Magelang memperoleh persentase 22 orang (44,9%) dalam kategori tinggi 18 orang (36,7%), kategori sedang, dan 9 orang (18,4%) kategori rendah.

Penelitian yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout* pada Perawat di Unit Rawat Inap RS Raden Mattaher dan Abdul Manap Jambi tahun 2017 yang diteliti oleh Mawarti *et al.*, 2018 menunjukkan (77,7%) pada perawat yang mengalami *burnout* ringan lebih sering terkena dampak dibandingkan perawat yang mengalami kelelahan parah (5%). Kebanyakan perawat dengan kelelahan ringan tidak pernah memperlakukan pasien dengan tidak tepat, tidak pernah merasa pekerjaannya terlalu sulit untuk dilakukan lagi, dan merasa bahagia sebagai perawat. Di antara perawat dengan kelelahan sedang, mereka sering merasa lelah di akhir setiap shift, sering khawatir bahwa pekerjaan mereka membuat mereka tidak peka, dan bahwa perawat jarang merasa bahwa saya memberikan pengaruh pada pasien saya. Hasil penelitian ini berkaitan dengan tiga indikator *burnout* kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi (Mawarti *et al*, 2018).

Penelitian yang dilakukan Mawarti dkk. tahun 2018 berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* pada perawat di unit rawat inap RS Raden Mattaher dan Abdul Manap Jambi yang dilakukan pada tahun 2017, perawat yang telah bekerja selama 1 hingga 5 tahun terbukti lebih mungkin mengalami *burnout syndrome* (81,3%). Pada tahun 2017, tidak terdapat hubungan antara masa kerja dengan *burnout* pada perawat di fasilitas rawat inap RS Raden Mattaher dan RS Abdul Manap Jambi, dengan nilai p-value sebesar 0,098. Teori Maslach menjelaskan bahwa pekerja sektor publik, seperti perawat, sering kali mengalami rasa depersonalisasi dan oleh karena itu menjauhkan diri dari pekerjaan yang menimbulkan stres emosional (Mawarti dkk, 2018).

Penelitian ini sama dengan temuan Akde dkk. pada penelitian mengenai *burnout* dan kinerja perawat selama merawat di unit rawat inap RS Baptis Kediri, mayoritas responden merasa kelelahan di akhir shiftnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Mawarti dkk. Menurut penelitian yang dilakukan pada tahun 2018, perawat di bagian rawat inap Rumah Sakit Raden Mattah dan Rumah Sakit Abdul Manap meneliti lingkungan kerja yang sangat positif dan pasien merasa lebih bertanggung jawab dan lebih bahagia berada di dekat pasien mereka. Beberapa perawat merasa lelah setelah bekerja, hal ini normal karena sebagian besar perawat mengalami kelelahan ringan.

Perawat dihadapkan pada berbagai bentuk emosi dan kepribadian yang berbeda baik dengan rekan kerja maupun pasien. Namun, perawat berusaha untuk percaya diri dan percaya pada kemampuan dirinya, sehingga hanya sedikit perawat yang mengalami perasaan depersonalisasi atau penurunan rasa pencapaian pribadi. Kelelahan ringan dianggap sebagai kelelahan sedang, dan kelelahan parah dapat terjadi. Perawat perlu meluangkan waktu untuk memikirkan tindakan yang akan mereka lakukan, sumber kebosanan yang mereka hadapi, dan tindakan yang diambil dengan mempertimbangkan keseimbangan antara pekerjaan dan waktu luang di dalam keluarga dan jejaring sosial lainnya. Tingkat kelelahan yang parah ditandai dengan banyaknya tuntutan pekerjaan dan pemberian pelayanan yang

optimal di tempat kerja dapat menyebabkan perawat mengalami kelelahan dalam jangka waktu yang lama.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian tentang hubungan pengalaman kerja dengan *burnout* pada perawat di Bangsal Anak RSUP Sangla Denpasar (Ayu *et al.*, 2017), penelitian ini menemukan bahwa tidak ada hubungan antara masa kerja perawat dengan *burnout*, dengan nilai p-value 0,10. Berdasarkan hal di atas, peneliti berpendapat bahwa profesi yang melibatkan layanan interpersonal, seperti keperawatan, cenderung memiliki ritme kerja yang monoton, dan perawat yang berpengalaman dapat menangani situasi kerja tersebut. Perawat yang telah bekerja lebih dari lima tahun dapat lebih memahami dan mengatasi rasa bosan berdasarkan pengalaman yang diperolehnya. Namun, posisi dan jabatan perawat dengan pengalaman profesional 6 hingga 10 tahun juga dapat menyebabkan kelelahan perawat. Oleh karena itu, perawat karir awal diharapkan dapat memperluas pengalamannya dengan mengikuti pelatihan, berkolaborasi dengan perawat karir jangka panjang, dan membangun hubungan kerja yang baik dengan tenaga kesehatan medis lainnya.

Berdasarkan penelitian Sarah dkk. pada tahun 2022, berjudul *Mindfulness-based stress reduction (MBSR) to reduksi burnout* pada perawat dilakukan terhadap 37 perawat di Rumah Sakit X Kota Bandung. Hasilnya menunjukkan bahwa 38% masyarakat mengalami *burnout* ringan. Sebanyak 30% perawat mengalami kelelahan sedang dan sebanyak 32% mengalami kelelahan berat. Hasil dari setiap dimensi yaitu dimensi kelelahan emosional didapatkan 46% perawat mengalami *burnout* ringan, 32% perawat mengalami *burnout* sedang, dan 22% perawat mengalami *burnout* berat. Mengenai depersonalisasi, penelitian menunjukkan bahwa 41% perawat mengalami *burnout* ringan, 35% perawat mengalami *burnout* sedang, dan 24% perawat mengalami *burnout* berat. Terkait kinerja individu, 27% perawat mengalami *burnout* ringan, 22% perawat mengalami *burnout* sedang, dan 51% perawat mengalami *burnout* berat (Sarah, 2022).

Salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah beban kerja. Beban kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kelelahan kerja, karena bertambahnya jumlah pasien di rumah sakit akan menambah beban kerja tenaga perawat sehingga menyebabkan terjadinya *burnout* pada tenaga perawat. Berdasarkan penelitian dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout* pada Perawat di Unit Rawat Inap RS Raden Mattaherdan Abdul Manap Jambi 2017, Mawarti dkk, 2018, peneliti berspekulasi bahwa kategori beban kerja yang tinggi menyebabkan kesehatan yang buruk dan kelelahan di kalangan perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 perawat dengan beban kerja sedang sebanyak 76 (76,0%) dan orang mengalami *burnout* ringan dan berat (1,8%) yang memiliki beban kerja tinggi. Ditemukan hubungan beban kerja dengan *burnout* pada perawat di unit fasilitas rawat inap RS Raden Mattaher dan RS Abdul Manap tahun 2017 dengan nilai p-value sebesar 0,015. Teori Maslach menyatakan bahwa beban kerja dapat menyebabkan kelelahan individu karena tuntutan pekerjaan melebihi batas kinerja individu. Oleh karena itu, diharapkan pihak rumah sakit lebih memperhatikan dan mempertimbangkan beban kerja perawat serta perawat dapat bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja agar tidak terjadi *burnout* (Mawarti, 2018).

Berdasarkan penelitian Matsuo dkk (2020) yang berjudul Prevalensi kelelahan di kalangan petugas kesehatan selama pandemi penyakit virus corona 2019 (COVID-19) di Jepang menemukan bahwa jenis kelamin perempuan secara signifikan dikaitkan dengan kejadian kelelahan, yang menunjukkan nilai P sebesar 0,02 di kalangan petugas kesehatan. Selain itu, penelitian (Terrones-Rodríguez dkk. 2016) yang berjudul “*Burnout Among Residents of Durango General Hospital*” menunjukkan bahwa perempuan mengalami tingkat depersonalisasi yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Hal ini dikarenakan perempuan cenderung melakukan pekerjaan rumah tangga selain bekerja, sehingga dapat meningkatkan stres dan berujung pada meningkatnya dehumanisasi di lingkungan kerja.

Semakin tinggi kecenderungan *burnout* maka semakin rendah kualitas pelayanannya, begitu pula sebaliknya. Semakin rendah kecenderungan *burnout*

maka semakin tinggi kualitas pelayanannya (Paviantietal., 2022). Berdasarkan hasil penelitian Putra sebelumnya pada tahun 2022, nilai R-squared variabel independen kepuasan pasien sebesar 0,411 yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati terhadap kepuasan pasien dampaknya adalah 41,1%. Sisanya sebesar 58,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum dieksplorasi dalam model penelitian ini. Berdasarkan temuan penelitian, kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi aset berwujud, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap kebutuhan medisnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan itu sendiri mencakup lima metrik Servqual: keandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan bukti nyata. Rumah Sakit sebagai salah satu pemberi pelayanan mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien agar puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Nasyrah dan Darwis, 2017). Hasil penelitian berjudul Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Aspek Keandalan, Ketanggapan, Kepastian, Empati, dan Kasih Sayang di Rumah Sakit Tingkat II Robert Walter Manado, didapatkan 100 responden (87%) merasakan keandalan pelayanan keperawatan sudah cukup, sedangkan 15 responden (13%) menyatakan kurang. Mengenai respon perawat, 101 (87,8%) berpendapat cukup, dan 14 (12,2%) berpendapat kurang, 98 orang (85,2%) menjawab jaminan pelayanan keperawatan cukup, dan 17 orang (14,8%) menjawab kurang. 100 responden (87%) merasa empati dari tenaga perawat sudah cukup, sedangkan 15 responden (13%) merasa kurang (Darado et al., 2023).

Adapun latar belakang diatas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah menganalisis Hubungan Antara Karakteristik Perawat Dan Burnout Dengan Kualitas Pelayanan keperawatan Di Ruang Rawat inap RS Thamrin Cileungsi.

1.2 Rumusan Masalah

Perawat rentan mengalami *burnout* akibat kelelahan kerja. Sebuah penelitian menemukan bahwa prevalensi *burnout* di kalangan perawat di rumah sakit besar Brasil adalah 35,7% dari total 151 responden (Wiratietal., 2020). Bruyneel et al 2023, melakukan penelitian berjudul *Association of burnout and intention-to-leave the profession with work environment: A nation wide cross-sectional study among Belgian intensive care nurses after two years of pandemic* mensurvei 123 rumah sakit di seluruh Belgia dan menggunakan 78 sampel penelitian, menemukan bahwa setiap sampel mengalami stres saat menjalankan tugasnya disebut *burnout* dan berniat berhenti dari pekerjaannya (Bruyneel dkk, 2023).

Semakin tinggi kecenderungan *burnout* maka semakin rendah kualitas pelayanannya, begitu pula sebaliknya. Semakin rendah kecenderungan *burnout* maka semakin tinggi kualitas pelayanannya (Paviantietal, 2022). Berdasarkan hasil penelitian Putra sebelumnya pada tahun 2022, nilai R-squared variabel independen kepuasan pasien sebesar 0,411 yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati terhadap kepuasan pasien dampaknya adalah 41,1%. Sisanya sebesar 58,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum dieksplorasi dalam model penelitian ini. Berdasarkan temuan penelitian, kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi aset berwujud, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap kebutuhan medisnya.

Sesuai latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah menganalisis Apakah ada Hubungan Antara *Burnout* Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan RS MH Thamrin Cileungsi?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi hubungan antara karakteristik perawat dan *burnout* dengan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit MH Thamrin Cileungsi

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik perawat (umur, pendidikan, jenis kelamin, masa kerja) di rawat inap RS MH Thamrin Cileungsi
- b. Mengidentifikasi gambaran *burnout* pada perawat rawat inap di RS MH Thamrin Cileungsi
- c. Mengidentifikasi gambaran kualitas pelayanan perawat rawat inap di RS MH Thamrin Cileungsi
- d. Menganalisis hubungan antara karakteristik perawat dengan kualitas pelayanan perawat di RS MH Thamrin Cileungsi
- e. Menganalisis hubungan antara *burnout* dengan kualitas pelayanan perawat rawat inap di RS MH Thamrin Cileungsi

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Institusi Rumah Sakit

Hasil penelitian dapat menjadi masukan yang baik bagi rumah sakit dalam mengelola perawat agar menghasilkan kualitas pelayanan yang baik

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dan dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya dalam hal mengatasi *burnout*

1.4.3 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan berpikir kritis ilmu pada waktu kuliah dengan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan serta memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai hubungan

karakteristik perawat dan *burnout* dengan kualitas pelayanan keperawatan untuk menyelesaikan skripsi mahasiswa di Universitas MH Thamrin

1.4.4 Bagi Perawat

Untuk memberikan masukan kepada tenaga keperawatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan untuk menerapkan sistem pelaporan dan monitoring yang lebih efektif sehingga dapat membantu memastikan bahwa semua pasien mendapatkan evaluasi yang tepat waktu dan menyeluruh selama periode perawatan mereka di rumah sakit. Berhubung beberapa perawat merasa kesulitan dengan target kerja yang ditetapkan terutama saat jumlah pasien melebihi kapasitas perawat yang tersedia, disarankan untuk mempertimbangkan penyesuaian yang lebih baik antara beban kerja dan jumlah staf.