

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut National Safety Council, Burnout berdiri sebagai bentuk utama dari stres terkait pekerjaan dan beban kerja yang berlebihan di dalam institusi kesehatan. Tanda-tanda indikasi Burnout meliputi perasaan monoton, melankolis, negatif, fokus berkurang, kualitas kerja menurun, ketidakpuasan, peningkatan ketidakhadiran, dan kerentanan terhadap penyakit (Wardhani et al., 2020). Burnout juga memberikan pengaruh pada mudarnya semangat kerja dan berkurangnya dorongan, yang pada akhirnya mengakibatkan penurunan prestasi kerja dan kualitas hidup secara keseluruhan (Santoso, 2021).

Berdasarkan informasi yang dihimpun oleh International Labour Organization, prevalensi global burnout di kalangan pekerja bervariasi dari 18,3% hingga 27%, dengan tingkat yang lebih tinggi yaitu 45% yang diamati di sektor industri. Burnout ditandai dengan penurunan vitalitas fisik, keterlibatan, dan dorongan kerja. Sangat penting untuk mengatasi kejenuhan secara komprehensif karena potensinya untuk menghasilkan pengurangan keterampilan, penurunan kesejahteraan, dan penurunan efektivitas dan hasil (Ahman et al., 2022). Sesuai catatan BPJS Ketenagakerjaan,

periode Januari-Oktober 2020 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2019, dengan total 177.000 kasus kecelakaan kerja.

Di seluruh dunia, 32% dari seluruh tenaga kerja terkena dampak dari kelelahan akibat kerja. Kondisi ini dapat menimbulkan penyakit mental dan fisik, dengan karyawan layanan kesehatan menjadi sangat rentan. Di antara masalah yang muncul, ada penipisan emosi di kalangan perawat. Para profesional perawatan kesehatan ini sering mengalami pusing dan kelelahan ekstrem, dicegah untuk beristirahat karena tanggung jawab mereka yang luas dan shift yang berkepanjangan. Selain itu, remunerasi yang tidak memadai dan insentif yang tidak memadai menambah tantangan yang dihadapi oleh perawat. (Wardhani et al., 2020). Situasi ini dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama dan berdampak pada kesejahteraan mereka yang terkena dampak, sehingga menyebabkan gangguan dalam kualitas layanan dan mengurangi produktivitas organisasi (Santoso, 2021).

*Burnout* adalah masalah yang berkembang di lingkungan kerja dan mengkhawatirkan banyak orang, mengakibatkan berbagai konsekuensi fisik dan psikologis yang tidak sehat bahkan mengancam jiwa. Studi menunjukkan bahwa stres terkait pekerjaan dikaitkan dengan lebih dari 120.000 kematian per tahun dan sekitar 5%–8% dari biaya perawatan kesehatan tahunan di Amerika Serikat, dengan total biaya perawatan kesehatan mencapai hingga 3 Triliun

per tahun (Klamut et al., 2022).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pangaribuan & Qonitatin (2021) Sarjana yang berasal dari Program Studi Magister Kedokteran Kerja di Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia menjelaskan bahwa 83% profesional kesehatan di Indonesia mengalami berbagai tingkat Burnout, mulai dari sedang hingga berat. Di antara mereka, kelompok yang paling terpengaruh oleh Burnout adalah perawat/tenaga kesehatan, dengan proporsi tertinggi sebesar 43%. Ini diikuti oleh pendidik, staf administrasi dan manajerial, serta individu yang bekerja di bidang hukum, kepolisian, dan sektor lainnya.

Beberapa penelitian terkait *Burnout* di kalangan petugas kesehatan terutama perawat. Sebuah studi yang dilakukan pada perawat yang bekerja di rumah sakit jiwa di Provinsi Kalimantan Barat menemukan bahwa kejadian Burnout berada dalam kisaran yang lebih rendah yaitu 82,2%, sedangkan kisaran menengah menyumbang 17,2% (Mirza et al., 2022). Sementara penelitian di rumah sakit Santa Elizabeth Medan, yang menggunakan instrumen *Maslach Burnout Inventory*, menemukan bahwa 66% responden dalam kategori *Burnout* rendah dan 35% dalam kategori *Burnout* tinggi (Mirza et al., 2022). Penelitian lain yang menggunakan instrumen sama dilakukan pada perawat di rumah sakit AHM Samarinda, Kalimantan Timur menunjukkan bahwa 56% perawat di

rumah sakit mengalami *Burnout* (Mirza et al., 2022).

Menurut *study* Hidayat & Sureskiarti, (2020) Analisis responden perawat di ruang rawat inap RSUD I. A Moeis mengungkapkan rata-rata usia berada pada rentang 26-35. Selain itu, dari total tersebut, 36 orang memiliki pengalaman kerja tiga tahun atau lebih, sementara 22 orang memiliki masa kerja kurang dari tiga tahun. Khususnya, prevalensi *Burnout* di antara perawat di unit rawat inap cenderung ke tingkat yang parah, meliputi 31 orang (53,9%), sedangkan kasus ringan berjumlah 27 orang (46,1%). Dengan demikian, pola dominan yang diamati adalah adanya *Burnout* parah pada perawat di bagian rawat inap RSUD I. A Moeis.

Sebagai pembandingan dalam *study* pendahuluan peneliti membandingkan Rumah Sakit Hermina, I.A Moeis, dan Rumah Sakit Dirgahayu, hal ini dikarenakan ketiga Rumah Sakit tersebut termasuk rumah sakit dengan tipe C yang ada di kota Samarinda dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan terbanyak. Setelah dilakukan *study* pendahuluan terhadap rumah sakit tersebut maka didapatkan hasil bahwa perawat di Rumah Sakit I.A Moeis terutama dibagian IGD memiliki banyak keluhan terkait banyaknya jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang berjumlah 75 – 150 pasien dalam waktu 24 jam sehingga beberapa perawat merasakan kewalahan dalam menangani pasien sesuai *triase*. Data survey *burnout* pada tahun 2019 menyatakan bahwa *burnout* mencapai 53% yang berarti perawat

di ruang rawat inap di I.A Moeis mengalami *Burnout* (Hidayat & Sureskiarti, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian dari Indiwati et al (2022) Perawat gawat darurat (UGD) menghadapi kewajiban untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengawasi kesejahteraan pasien, yang dapat mengakibatkan kelelahan dan stres terkait pekerjaan. Kebutuhan untuk memiliki keahlian dan kemampuan yang lebih besar dibandingkan dengan rekan-rekan mereka, ditambah dengan elemen psikologis seperti beban kerja tinggi khusus untuk perawat ruang gawat darurat, dapat berkontribusi terhadap kelelahan terkait pekerjaan. Pengamatan ini berasal dari temuan penelitian Indiwati et al (2022) Terjadinya kejenuhan di antara perawat yang berfungsi di ruang gawat darurat muncul dari persyaratan kerja yang terkait dengan merawat pasien yang sakit kritis dan mereka dengan kondisi yang tidak terlalu parah, mengingat bahwa perawatan pasien awal diberikan dalam pengaturan darurat. Dalam manajemen klinis, perawat ditugasi dengan tanggung jawab yang menantang untuk memprioritaskan perawatan pasien dan membuat penilaian yang baik, diperparah dengan banyaknya kunjungan pasien dari siang hingga malam hari, yang semuanya secara kolektif dapat mengarah pada pengembangan kelelahan. (Indiwati et al., 2022).

Di antara unsur-unsur yang dapat memengaruhi timbulnya kejenuhan, dinamika sosial di tempat kerja memainkan peran

penting, meliputi interaksi dengan penyelia, kolega, dan ikatan hierarkis antara atasan dan bawahan. Kualitas interaksi sosial perawat dengan penyelia dan kolega mereka berpotensi menjadi katalisator kelelahan. Hubungan sosial yang positif menawarkan landasan yang mendukung, sementara hubungan sosial yang negatif dapat memperburuk beban dan stres yang dialami oleh perawat di lingkungan profesional mereka (Oktafianti, 2020). Dalam *study* (Oktafianti, 2020) Dalam ranah faktor lingkungan kerja, salah satu penyumbang burnout adalah adanya dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan. Dukungan sosial mencakup dorongan, pengakuan, dan perhatian yang diberikan oleh orang-orang di sekitar individu. Kehadiran dukungan tersebut memiliki makna yang cukup signifikan. Perawat yang mengalami dukungan sosial yang kuat dari rekan kerja dan atasan lebih kecil kemungkinannya untuk menghadapi kelelahan dibandingkan dengan rekan mereka yang kekurangan dukungan sosial yang memadai. Komunikasi positif antara perawat dan dokter juga berkorelasi dengan peningkatan kepuasan kerja di antara tenaga keperawatan, peningkatan hasil pasien, dan pengurangan kejadian kesalahan medis. Lingkungan profesional yang mentolerir hubungan interpersonal yang tidak efektif di antara anggota staf medis dapat berdampak buruk pada kesejahteraan pasien (Moslehpour et al., 2022).

Berdasarkan hasil survei PPNI tahun 2016 dalam penelitian Wardhani et al (2020) Indikasi dari penelitian tersebut menyoroti bahwa 50,9% perawat menghadapi stres terkait pekerjaan di empat provinsi, termasuk Kepulauan Riau. Investigasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit Embung Fatimah di Kota Batam mengungkapkan bahwa dari 85 perawat yang bertugas di unit rawat inap, sebagian besar mengalami kelelahan kerja dalam rutinitas pekerjaan mereka. Para perawat sering bergulat dengan perasaan pusing dan kelelahan karena sifat tugas mereka yang menuntut dan jam kerja yang panjang. Skenario ini dapat dikaitkan dengan tanggung jawab organisasi dan masalah komunikasi di tempat kerja, yang berpuncak pada konflik. Profesi keperawatan menghadapi kerentanan penting terhadap peningkatan stres terkait pekerjaan, yang pada akhirnya dapat menghasilkan konsekuensi jangka panjang pada peran profesional mereka. Situasi ini pada akhirnya dapat mempengaruhi perawat untuk cenderung ke arah burnout.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan komunikasi yang buruk dengan tingkat stress kerja pada perawat di RSUD Embung Fatimah Kota Batam tahun 2016. Hal ini mendorong peneliti untuk mengetahui sejauh mana hubungan komunikasi petugas kesehatan dengan kejadian *Burnout* pada perawat IGD di RSUD Inche Abdoel Moeis kota Samarinda.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana hubungan komunikasi petugas kesehatan dengan kejadian *Burnout* pada perawat IGD di RSUD IncheAbdoel Moeis Kota Samarinda?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan komunikasi petugas kesehatan dengan kejadian *Burnout* pada perawat IGD di RSUD Inche Abdoel Moeis KotaSamarinda.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kejadian *Burnout* pada perawat IGD selama bekerja di RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda.
- b. Mengetahui komunikasi petugas kesehatan dengan perawat IGD di RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda.
- c. Menganalisis hubungan komunikasi petugas kesehatan dengan kejadian *Burnout* pada perawat IGD di RSUD Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk studi penelitian selanjutnya dengan topik yang sama dan dapat memberikan informasi tambahan terkait dampak dari hubungan komunikasi petugas kesehatan dengan kejadian *Burnout* pada perawat IGD di Rumah Sakit Inche Abdoel Moeis Kota Samarinda.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi atau kontribusi salah satu cara untuk mengatasi permasalahan yang ada di Rumah Sakit Kota Samarinda terkait komunikasi petugas kesehatan dengan kejadian *Burnout* pada perawat IGD.

## 1.5 Kerangka Konsep Penelitian

Berasal dari landasan teoretis yang disebutkan di atas dan dihubungkan dengan pertanyaan penelitian, kerangka konseptual dapat diartikulasikan dengan cara berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konsep Penelitian

## 1.6 Hipotesis / Pertanyaan Penelitian

Hipotesis ini berdasarkan jawaban sementara dari rumusan masalah yang diteliti, hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H0 : “tidak ada hubungan komunikasi petugas kesehatan dengan kejadian *Burnout* pada perawat IGD di RSUD Inche Abdoel Moeis di Kota Samarinda”

H1 : “Ada hubungan komunikasi petugas kesehatan dengan kejadian *Burnout* pada perawat IGD di RSUD Inche Abdoel Moeis di Kota Samarinda ”