

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Fenomena yang terjadi pada sumber daya manusia di Rumah sakit, Puskesmas dan pelayanan kesehatan lainnya di Pekanbaru, terutama perawat di ruangan unit gawat darurat mengalami situasi kerja yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat, seperti pekerjaan yang monoton, upah yang kurang mencukupi kebutuhan sehari-hari dan tidak diimbangi dengan waktu libur yang panjang. Schaufeli dan Jauzcur (dalam Harnida, 2015) mengatakan bahwa dalam menjalani fungsinya seorang perawat dituntut memiliki keahlian, pengetahuan dan konsentrasi yang tinggi.

Perawat unit gawat darurat memberikan pelayanan pada pasien yang datang tanpa diketahui sebelumnya dengan berbagai macam keluhan, jumlah pasien, berbagai macam penanganan yang dibutuhkan pasien, dan peralatan-peralatan yang harus dipersiapkan dan dilakukan. Hal-hal tersebut merupakan salah satu situasi yang menimbulkan tingginya beban kerja pada perawat unit gawat darurat.

Seorang perawat harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup pasien yang dirawatnya. Disisi lain, keadaan psikologis perawat sendiri juga harus tetap terjaga. Kondisi seperti inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga ia mudah sekali mengalami stres. Santosa (dalam Andarika, 2004) mengatakan bahwa dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, perawat selalu berhadapan dengan hal-hal yang monoton dan rutin, ruang kerja



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sesak dan sumpek bagi yang bertugas di bangsal, harus berhati-hati menangani peralatan di ruang operasi, harus dapat bertindak cepat namun tepat dalam menangani penderita yang masuk Unit Gawat Darurat.

Seorang perawat unit gawat darurat sering dihadapkan pada suatu usaha penyelamat kelangsungan hidup atau nyawa seseorang, adanya tuntutan-tuntutan baik yang berasal dari orang-orang di sekitarnya maupun dari kode etik profesi. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan di gawat darurat yaitu Pelayanan profesional yang didasarkan pada ilmu dan metodologi keperawatan gawat darurat ditujukan kepada klien atau pasien yang mempunyai masalah aktual atau potensial mengancam kehidupan tanpa atau terjadinya secara mendadak atau tidak di perkirakan tanpa atau disertai kondisi lingkungan yang tidak dapat dikendalikan. Perawat gawat darurat bekerja di suatu daerah staf dengan penerimaan dan perawatan orang dengan kondisi yang membutuhkan perawatan medis segera, termasuk penyakit serius dan trauma.

Perawat mengalami kejenuhan dan kebosanan dalam rutinitas pekerjaannya. Berbagai alasan yang dikemukakan antara lain, karena jumlah pasien yang melebihi kapasitas dan tidak seimbang dengan jumlah perawat yang ada, rutinitas pekerjaan yang monoton, jumlah kompensasi yang tidak mencukupi kebutuhan, ketidakpahaman dalam pengoperasian alat.

Terdapat tugas tambahan selain tugas pokok pada perawat, aktivitas terlalu banyak dan sangat melelahkan karena mendapatkan tugas tambahan selain tugas pokok keperawatan dari atasan, selanjutnya pengurusan administrasi, pengurusan depot alat kesehatan, dan melakukan tugas kebersihan terutama saat shift malam



karena *cleaning service* sudah tidak ada. Selain itu, perawat juga menyatakan bahwa pada saat pasien datang lebih dari satu orang dengan kondisi yang gawat, perawat mengalami kewalahan dalam menangani pasien karena keterbatasan perawat.

Menurut Kleiber dan Enzmann (dalam Widiastuti dan Astuti, 2008) mengemukakan bahwa 43% *burnout* terjadi pada bidang kesehatan dan pekerja sosial, 32% terjadi pada pengajar, 9% terjadi pada administrasi dan manajemen, 4% terjadi pada pengacara dan polisi, dan 12% terjadi pada kelompok lain seperti siswa, pasangan telah menikah dan pemeluk agama. Hal ini menunjukkan bahwa fenomena terjadinya *burnout* pada individu yang bekerja secara langsung melayani kebutuhan orang banyak seperti perawat gawat darurat masih tinggi.

*Maslach (1994)* mendefinisikan *burnout* adalah sebuah sindrom hebat yang dibangun sebagai konsekuensi dari stres yang panjang terhadap situasi di tempat kerja. *Burnout* adalah keadaan stres secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja.. *Burnout* dapat merupakan akibat dari stres kerja yang kronis (King, 2010).

Dimensi *burnout* terdiri dari tiga, pertama berupa kelelahan emosional, perawat mengalami kelelahan, kejenuhan dalam lingkungan kerja. Kedua, depersonalisasi pada perawat di cirikan kurang peduli dan bersikap acuh tak acuh. Ketiga penurunan prestasi pribadi pada perawat seperti menurunnya motivasi kerja, menarik diri dari lingkungan kerja, dan merasa tidak puas dengan pekerjaan bahkan terhadap kehidupan. *Burnout* juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara



usaha dengan apa yang didapat dari pekerjaan sehingga, kualitas kinerja pada perawat jelas akan menjadi terganggu.

Hasil penelitian Novita Dhian dan Dewanti (2012) mengatakan semakin banyak perawat yang mengalami *burnout* maka semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga berdampak buruk bagi masyarakat karena akan memperoleh kualitas pelayanan yang kurang maksimal.

*Burnout* yang dialami oleh perawat unit gawat darurat mencakup rendahnya motivasi kerja, penurunan prestasi, menarik diri dari pekerjaan, kejenuhan serta acuh tak acuh atau tidak peduli. Individu sendiri ternyata memiliki kemampuan untuk dapat mempengaruhi stres kerja yang dirasakan, paling tidak mereduksi apa yang dirasakan dan meminimalisir efek buruk yang dirasakan adalah kepribadian *hardiness* (ketangguhan).

Kobasa (1997) kepribadian *hardiness* merupakan salah satu faktor dari *burnout* dimana faktor internal terdiri dari karakteristik demografi (usia, jenis kelamin) dan karakteristik kepribadian (rendahnya *hardiness*, *locus of control eksternal*, kepribadian tipe A dan *strategi coping yang devensive* atau menghindar). Maddi (dalam Kharisma, 2013) menyatakan bahwa *hardiness* merupakan suatu karakteristik kepribadian individu menjadi lebih kuat, tahan, stabil dan optimis dalam menghadapi stres dan mengurangi efek negatif dari timbulnya stres yang dihadapi.

Semakin tinggi kepribadian *hardiness* maka cenderung semakin rendah *burnout* pada guru sekolah dasar dan sebaliknya, semakin rendah kepribadian *hardiness* maka cenderung semakin tinggi *burnout* pada guru sekolah dasar.





Dengan hipotesis ada korelasi negatif antara kepribadian *hardiness* dengan *burnout* pada guru sekolah dasar dapat diterima, hasil penelitian (Dhian Zumiasih dan Kamsih Astut, 2008).

Menurut Maddi & Kobasa (dalam Kharisma, 2013), terdapat tiga dimensi *hardiness* yaitu *commitmen*, *control* dan *challenge*. *Commitmen* pada perawat berupa kecenderungan individu untuk ikut kedalam apapun yang dikerjakan. *Control* pada perawat dapat mengontrol apa saja yang dapat terjadi dalam hidupnya. *Challenge* pada perawat cenderung untuk memandang perubahan dalam hidupnya sebagai hal yang wajar atau normal dan dapat mengantisipasi perubahan tersebut sebagai suatu tantangan yang mengasyikkan, tantangan yang sulit dilakukan adalah sesuatu yang umum terjadi dalam kehidupan namun pada akhirnya akan datang kesempatan untuk mewujudkan hal tersebut.

Perawat yang memiliki kepribadian *hardiness* akan memiliki sikap tahan akan tantangan dan mengubahnya menjadi suatu kesenangan, dan akan mempermudah dalam meminimalisir terjadinya *burnout* saat bekerja. Selain kepribadian *hardiness*, perawat gawat darurat yang memiliki berbagai masalah dan tekanan dalam bekerja juga membutuhkan dukungan sosial. Sarafino (1994). Menggambarkan dukungan sosial sebagai suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang lain maupun kelompok.

Dukungan sosial yang dimaksud adalah dukungan sosial yang bersumber dari rekan kerja. Ganster, Fusilier, dan Mayes (1986) mengatakan bahwa dukungan sosial rekan kerja berhubungan secara langsung dengan integrasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seseorang pada lingkungan sosial di tempat kerjanya. Rekan kerja yang mendukung akan menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat dan bekerja sama yang akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan serta dapat menimbulkan kepuasan dalam bekerja (Hadipranata dalam Rudi,2013).

Perawat yang memiliki dukungan sosial rekan kerja bisa memberikan dorongan untuk memberikan perhatian dan kasih sayang, memberikan penilaian yang positif, menolong serta memberikan informasi dan nasehat sehingga individu terhindar dari munculnya situasi yang menuntut keterlibatan emosi dan dihadapi dalam kurun waktu yang panjang merupakan penyebab terjadinya *burnout*.

Dukungan sosial terdiri dari berbagai aspek, pertama dukungan emosional perawat berupa kehangatan dan kasih sayang sesama rekan kerja, kedua dukungan penghargaan berupa perawat memiliki dorongan untuk maju dan semangat ide atau pendapat, ketiga dukungan instrumental pada perawat berupa bantuan secara langsung seperti membantu menyelesaikan tugas-tugas individu, keempat dukungan informasi pada perawat berupa saran-saran, nasehat tentang apa yang sebaiknya dilakukan oleh orang lain yang membutuhkan, kelima dukungan jejaring sosial pada perawat berupa perawat memiliki perasaan dan minat aktivitas sosial.

Semakin tinggi dukungan sosial, maka akan semakin rendah *burnout* pada perawat puteri. Sebaliknya semakin rendah dukungan sosial, maka akan semakin tinggi *burnout* pada perawat puteri. Dengan demikian hipotesis penelitian yang mengatakan, “Ada hubungan negatif antara dukungan sosial dengan *burnout* pada perawat puteri,” dapat diterima (Rita Andarika, 2004).



Menurut Miyahara (dalam Hutomo, 2014) seseorang yang mampu mengatasi kejenuhan dalam bekerja adalah seseorang yang memiliki penyangga diri berupa social support, *strategi coping* dan ketangguhan (sifat tahan banting/kepribadian *hardiness*).

Perawat yang memiliki kepribadian *hardiness* dan dukungan sosial rekan kerja akan memiliki sikap kuat dan optimis, menganggap perubahan sebagai sesuatu yang wajar, sehingga tercipta situasi yang tolong menolong, merasa puas pada pekerjaan yang dilakukan serta memiliki keinginan untuk maju sehingga mampu mengurangi dampak dari *burnout*. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan antara kepribadian *hardiness* dan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat unit gawat darurat.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Apakah terdapat hubungan negatif antara kepribadian *hardiness* dan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat unit gawat darurat.
- b. Apakah terdapat hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat unit gawat darurat.
- c. Apakah terdapat hubungan antara kepribadian *hardiness* dan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat unit gawat darurat.



### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari dan mengkaji secara ilmiah:

- a. Terdapat hubungan negatif antara kepribadian *hardiness* dan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat unit gawat darurat.
- b. Terdapat hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat unit gawat darurat.
- c. Terdapat hubungan antara kepribadian *hardiness* dan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat unit gawat darurat.

### D. Keaslian Penelitian

Penelitian ini mengacu kepada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, yaitu seperti Ferawati Asih dan Lucia Trisni (2015): Hubungan Antara Kepribadian *Hardiness* Dengan *Burnout* Pada Perawat Gawat Darurat Di Rumah Sakit PANTIWIWILASA Citarum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Tipe Kepribadian *Hardiness* dengan *Burnout* pada Perawat Gawat Darurat di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan negatif antara Tipe Kepribadian *Hardiness* dengan *Burnout* pada Perawat Gawat Darurat di Rumah Sakit Pantiwilasa. Populasinya adalah perawat di Pantiwilasa Citarum bagian ICU, HCU, IGD, usianya antara 21-39 tahun. Subjek penelitian menggunakan studi populasi. Jumlah subjek penelitian yang diambil yaitu 38 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode skala. Analisa data yang digunakan adalah teknik Product Moment. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kepribadian *hardiness* berkorelasi negatif dengan *burnout* pada perawat gawat darurat dengan





sebesar  $-0,890$  ( $p < 0,01$ ), dengan demikian hipotesis penelitian diterima. Sumbangan efektif kepribadian *hardiness* terhadap *burnout* pada perawat gawat darurat sebesar 79,2%.

Penelitian yang dilakukan oleh Fery Farhati dan Haryanto F. Rosyid (1996): *Karakteristik pekerjaan, Dukungan Sosial, dan Tingkat Burnout pada Non Human Service Corporation*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara karakteristik pekerjaan, dukungan sosial, dan *burnout* adalah untuk menguraikan peran kedua variabel karakteristik pekerjaan, pada manifestasi *burnout* yang dirasakan. Subjek penelitian terdiri dari 63 karyawan dari perusahaan *non human service* di Jakarta. Terdiri dari 41 laki-laki dan 22 perempuan. Mereka memegang manager dan tidak manager. Penelitian ini menggunakan tiga alat ukur untuk mengukur karakteristik pekerjaan, dukungan sosial dan *burnout*. Hasil analisis regresi ditemukan negatif dan korelasi yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dan *burnout*, serta dukungan sosial dan *burnout*, berarti semakin kaya karakteristik pekerjaan akan diikuti dengan rendahnya tingkat *burnout*.

Penelitian yang dilakukan oleh Rita Andarika (2004): *Burnout Pada Perawat Puteri RS St. Elizabeth Semarang Ditinjau Dari Dukungan Sosial*. Penelitian ini bertujuan menguji hubungan antara dukungan sosial dan *burnout* pada perawat puteri. Subjek terdiri dari 60 perawat puteri di RS St. Elizabeth Semarang. Subjek dipilih dengan cara teknik random sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan dua kuisioner, kuisioner dukungan sosial dan kuisioner *burnout*. Analisis data menggunakan teknik korelasi Pearson's Product



Moment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan negatif dan korelasi signifikan antara dukungan sosial dan *burnout* pada perawat puteri.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah menjadi referensi bagi peneliti, maka peneliti tertarik ingin melihat bagaimana hubungan antara kepribadian *hardiness* dan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat. Karena peneliti sebelumnya mengaitkan variabel ini dengan subyeknya perawat, karyawan dan pekerja profesi pelayanan yang lainnya. Maksud dari profesi pelayanan ini adalah, merekayang kerjanya berhubungan langsung dengan orang lain, sedangkan perawat yang dimaksud peneliti adalah perawat yang bekerja di unit gawat darurat. Jadi perbedaannya dari penelitian sebelumnya terletak pada subyeknya, walaupun variabel yang digunakan sama, tetapi dengan menambah satu variabel menjadi tiga variabel.

Lalu perbedaan selanjutnya juga terletak pada teknik analisi data yang digunakan, yang mana pada penelitian sebelumnya menggunakan teknik *teknik product moment dan random sampling* sedangkan pada penelitian kali ini peneliti menggunakan teknik *totally sampling*. Disinilah terlihat letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah ada.

### E. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

#### a). Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu Psikologi khususnya untuk bidang Psikologi



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sosial. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memperkaya kajian Psikologi dalam hal ini yaitu hubungan antara kepribadian *hardiness* dengan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat unit gawat darurat. Selain itu peneliti juga berharap penelitian ini berguna bagi semua pihak dan bagi penelitian yang akan datang sebagai salah satu sumber informasi.

b). Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kepribadian *hardiness* dan dukungan sosial rekan kerja yang dibutuhkan, sehingga diharapkan dapat meminimalisirkan terjadinya *burnout*. Dan dapat menjadi sumber informasi

UIN SUSKA RIAU