

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Burnout*

1. Pengertian *Burnout*

Menurut Imaniar & Sularso (2016) istilah *burnout* pada awalnya muncul pada tahun 1969 yang diperkenalkan oleh Bradley, namun tokoh yang berjasa sebagai penemu dan penggagas istilah *burnout* adalah Herbert Freudenberger yang merupakan psikolog klinis. Freudenberger menggambarkan *burnout* seperti bangunan, pada awalnya berdiri tegak dan kokoh yang didalamnya dapat melakukan berbagai aktivitas, namun ketika kebakaran yang terlihat hanya kerangka luarnya saja. Sama dengan manusia, ketika mendapat tekanan akan merasakan kelelahan, tetapi terlihat utuh diluar padahal sebenarnya dalamnya kosong dan mengalami masalah.

Menurut Leiter & Maslach (2016) *burnout* merupakan sindrom psikologis yang muncul dari efek kelelahan bekerja yang berkepanjangan, dimana akan muncul beberapa respon sinisme, ketidak efektifan, dan ketidak puasan terhadap pekerjaannya sendiri. Ardiyanti (2019) menyatakan dimana *burnout* juga bisa disebut sebagai kelelahan kerja, dimana kelelahan kerja adalah keadaan seseorang yang merasa lelah fisik, mental, emosional yang terjadi karena stress yang berkepanjangan pada pekerjaannya. Sehingga pada akhirnya istilah *burnout* mulai berkembang sebagai fenomena kejiwaan pada seseorang.

Perawat merupakan salah satu profesi yang mendapat tempat yang istimewa di mata masyarakat, dikarenakan tugas muliaanya. Akan tetapi tak kadang kesalahan yang terjadi saat proses pelayanan seorang perawat tak jarang merupakan kelailaian perawat , yang salah satunya disebabkan oleh faktor kelelahan bekerja (*burnout*). Terutama pada masa pandemi kelelahan bekerja yang dirasakan oleh perawat semakin bertambah (Aini, 2020).

Menurut jurnal Khusniyah & Yuwono (2014) *burnout* merupakan keadaan tertekan dan kehilangan energi psikis dan fisik. Biasanya disebabkan oleh lingkungan kerja yang tidak mendukung atau tidak memenuhi kebutuhan dan harapan. Kardiawan (2018) menyatakan bahwa *burnout* dapat menjadi masalah yang cukup serius dalam perusahaan ataupun organisasi dimana dapat mempengaruhi kualitas, kinerja, dan produktivitas seorang pegawai.

2. Penyebab *Burnout*

Penyebab dari *burnout* menurut Tawale,dkk (2011) yaitu yang pertama adalah desain organisasi yang berupa struktur peran melalui konflik peran dan ketidakjelasan peran yang mengakibatkan induvidu kesulitan untuk melaksanakan tuntutan pekerjaan yang mengakibatkan individu merasa tidak mungkin mencapai kesuksesan dalam pekerjaanya. Adapun desain organisasi dapat berupa struktur kekuasaan dalam progam layanan manusia dan struktur normatif.

Kedua yaitu kepemimpinan yang merupakan hal yang signifikan berhubungan dengan *burnout*. Hal ini terjadi karena adanya derajat keterasingan pada perawat rumah sakit dengan cara yang digunakan atasan dalam memberikan perintah dan hal ini dapat menyebabkan semakin meningkatnya tingkat *burnout* pada perawat.

Dan yang ketiga adalah interaksi sosial dan dukungan dari rekan kerja dimana interaksi sosial dengan rekan kerja merupakan sumber dukungan yang penting bagi seseorang dalam menyesuaikan diri dengan stress di tempat kerja (Daud, 2014).

3. Tanda dan Gejala *Burnout*

Menurut Nelma (2019) orang yang mengalami *burnout* ditandai dengan perilaku yang menarik diri dari pekerjaannya seperti seringnya tidak hadir di tempat kerja, adanya keinginan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan dan tingginya pergantian pegawai. Dan misalkan ada orang yang tetap ingin bekerja tapi mengalami *burnout* akan ditandai dengan kurangnya produktivitas, kreativitas dan efektifitas bekerja, berkurangnya komitmen terhadap organisasi dan berkurangnya keouasan bekerja. *Burnout* dapat juga mempengaruhi hubungan antara pegawai dimana akan mudah terjadi konflik antar pegawai karena *burnout* dapat menyebabkan seseorang menjadi emosional dan mudah curiga pada orang lain.

Menurut Khairani & Ifdil (2015) mengungkapkan bahwa ada 11 gejala pada penderita *burnout*:

a. Kelelahan yang disertai keletihan

Keadaan ini merupakan gejala utama dari *burnout* yang dimana para penderita akan merasa kesulitan menerima pekerjaannya karena merasa kelelahan

b. Lari dari kenyataan

Dimana keadaan ini akan terjadi dimana penderita sudah merasa kelelahan dengan pekerjaannya dan pada akhirnya mereka akan menjadi kurang tanggung jawab dengan permasalahan yang ada

c. Kebosanan dan sinisme

Para penderita akan mulai tidak tertarik dengan kegiatan di pekerjaannya, dan akan timbul rasa bosan dan pesimis pada kegiatan tersebut

d. Emosional

Ketika penderita *burnout* sudah merasa kelelahan dan tidak tertarik pada kegiatannya hal ini akan menyebabkan penderita akan menjadi emosional dimana mereka akan terlihat tidak sabaran, mudah tersinggung dan mudah marah

e. Merasa dirinya yang terbaik

Penderita *burnout* akan merasa hanya mereka yang mampu menyelesaikan sebuah masalah dengan baik

e. Merasa tidak dihargai

Melakukan upaya dengan maksimal tetapi tanpa dukungan energi yang cukup menyebabkan hasil yang didapat tidak maksimal, hal ini menyebabkan penderita *burnout* merasa tidak dihargai

f. Mengalami Disorientasi

Merasa ada batas di lingkungan kerja karena lingkungan tidak sesuai dengan harapan. Akhirnya menyebabkan penderita mengalami kehilangan daya tarik untuk mengenal lingkungan sekitar

g. Masalah Psikosomatis

Penderita *burnout* sering mengalami flu, mual-mual, diare, sakit kepala, dan gangguan fisik lainnya

h. Curiga tanpa alasan yang jelas

Penderita *burnout* sering menaruh curiga pada orang tanpa sebab dan alasan sehingga membuat kualitas hubungan antar individu semakin merenggang

i. Depresi

Burnout bisanya disebabkan oleh tekanan dari luar berupa beban fisik dan psikis, yang bisa menyebabkan penderita *burnout* dapat menjadi depresi

j. Penyangkalan

Penderita *burnout* yang merasa gagal ataupun merasa takut, sering menyangkal bahwa mereka mengalami akan hal tersebut

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Menurut Wahyuni (2016) *burnout* biasanya terjadi karena adanya ketidaksesuaian pekerja dengan pekerjaannya. Dimana faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout* dibagi menjadi 6 faktor antara lain:

a. Kelebihan Kerja (*Work Overloaded*)

Terjadinya kelebihan kerja dapat disebabkan karena ketidaksesuaian antar pegawai dan pekerjaannya. Dimana pekerjaan terlalu banyak tetapi waktu yang diberikan sedikit. Jika hal ini terus berlangsung dapat menyebabkan menurunnya kualitas kerja, penurunan kreativitas pegawai, hubungan yang tidak sehat di lingkungan kerja dan dapat menyebabkan munculnya *burnout*

b. Ketatnya Kontrol Kerja (*Lack of Work Control*)

Kadang ada aturan yang membuat pegawai memiliki batasan dalam berkreasi sehingga merasa kurang mempunyai tanggung jawab dengan hasil yang mereka

dapat. Padahal semua orang memiliki keinginan untuk mempunyai kesempatan dalam membuat pilihan dalam hidupnya untuk digunakan sebagai kemampuan untuk berfikir dan menyelesaikan masalah dan meraih prestasi. Sehingga karena adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan menyebabkan menurunnya kreativitas pegawai.

c. Penghargaan Kerja (*Rewarded for Work*)

Adanya apresiasi dari lingkungan dapat meningkatkan reaksi positif dari pada pegawai yang hal itu merupakan nilai penting dalam menunjukkan bahwa seseorang sudah bekerja dengan maksimal. Tetapi kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat para pegawai merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan dilihat dari pemberian bonus (uang atau hadiah), melainkan hubungan yang terjalin baik antara pegawai. Kurangnya apresiasi terus menerus dapat menyebabkan pegawai menarik diri dari lingkungan pekerjaannya.

d. Menutup Diri (*Breakdown in Community*)

Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat dipisahkan dari lingkungan dimanapun berada. Namun banyak hal yang menyebabkan komunikasi tidak berjalan lancar yang menyebabkan lingkungan menjadi tidak nyaman lagi, merasa tidak dihargai bahkan dapat menyebabkan cemas dan frustrasi sehingga pada akhirnya pekerja memilih menutup diri di tempat kerja. Padahal seseorang akan bekerja dengan maksimal Ketika memiliki kenyamanan dan kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai di tempat kerja.

e. Merasa Tidak Adil (*Treated Fairly*)

Merasa diperlakukan tidak adil merupakan faktor yang sering menyebabkan *burnout*. Merasa ketidakadilan biasanya dirasakan pada saat masa promosi kerja atau ketika pegawai disalahkan padahal tidak melakukan kesalahan. Pegawai merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya Ketika tidak ada keadilan. Dimana adil merupakan arti saling menghargai dan menerima perbedaan, adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa keterikatan dengan lingkungan kerja.

f. Berurusan nilai yang saling bertentangan (*Dealing with Conflicting Values*)

Seseorang akan melakukan yang terbaik ketika melakukan sesuai dengan nilai, *self respect* dan *belief*. Konflik nilai biasanya terjadi karena ada ketidakcocokan antara persyaratan pekerjaan dan prinsip pribadi seseorang. Seperti Ketika pekerjaan mengharuskan seseorang melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan nilai individu tersebut, hal ini dapat mengakibatkan performa dan kualitas kerja pegawai menurun. Contohnya, didalam bekerja terkadang harus berbohong untuk menutupi kesalahan yang ada.

5. Dampak dari *Burnout*

Penelitian Nelma (2019) mengatakan bahwa dampak *burnout* dapat dibagi menjadi tiga kategori yaitu yang pertama *frustated* diantara lain yaitu cemas akan penilaian orang lain dan mudah marah, yang kedua adalah *underchallenged* diantara lainnya yaitu mengerjakan tugas seadanya, adanya pikiran untuk pindah tempat kerja dan kurangnya pengembangan personal, dan yang ketiga adalah *worn-out* diantara lainnya yaitu masalah dengan sistem reward dan gejala depresi yang

meliputi hilangnya semangat bekerja, rasa lelah terus menerus, sulit berempati dan menarik diri dari lingkungan.

Namun dari ketiga kategori tadi, dampak dalam bentuk depresi seperti hilangnya semangat kerja dan sulit berempati lebih sering muncul dibandingkan dengan gejala-gejala yang ada di kategori *fretenic* dan *underchallenged*. Hal ini dapat terjadi karena subjek masih berusaha mengerjakan tugas walaupun dalam kondisi psikis yang menurun. Tetapi gejala depresi dapat mempengaruhi hubungan antara individu karena gejala dari depresi dapat menyebabkan sulit berempati kepada orang lain disekitarnya (Nelma, 2019).

Menurut García-Campayo,dkk (2016) dampak yang dapat terjadi pada penderita *burnout* adalah

a. Fisik (*Physical*)

Yang dapat terjadi yaitu insomnia, sakit kepala, nyeri *osteomuskular*, kelainan *gastrointestinal*, kelainan jantung dan kelelahan kronis.

b. Psikologis (*Psychological*)

Dapat berupa kesulitan berkonsentrasi, harga diri rendah dan pemenuhan profesional, perasaan hampa, kelelahan, kegagalan, ketidak nyamanan, *nervousness*, kegelisahan, kehilangan nilai dan harapan, toleransi yang rendah, dan *agresivitas*.

c. Perilaku (*Behavioral*)

Dapat berupa perilaku adiktif, penghindaran, ketidakmapuan untuk menjalani kehidupan yang santai, disorganisasi, perilaku berisiko tinggi, dan rendahnya kinerja pribadi

B. *Burnout* pada Perawat Ruang Rawat Inap

1. Pengertian *Burnout* pada Perawat Ruang Rawat Inap

Menurut Rifiani dan Sulihandari (2013) perawat merupakan tenaga profesional yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan dalam melakukan dan/atau memberikan perawatan kepada pasien yang mengalami masalah kesehatan. Dan perawat merupakan seseorang yang menyelesaikan program pendidikan keperawatan, berwenang di negara bersangkutan untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

Menurut Aini (2020) semua bidang pekerjaan jika bekerja secara berlebihan dapat menyebabkan berisiko mengalami *burnout*. Hal ini tidak terkecuali dapat terjadi pada perawat yang mendedikasikan diri dalam kegiatan pencegahan ataupun penyembuhan penyakit kepada masyarakat. Dimana pada saat pandemi ini tuntutan pekerjaan perawat semakin meningkat dan dibarengi dengan ketakutan diri terhadap terkenannya Covid19 pada diri sendiri.

Menurut Tinambunan,dkk (2018) perawat yang bertugas di ruang rawat inap bekerja dibagi menjadi tiga *shift*. Dimana perawat sering bertemu dengan pasien dengan berbagai macam karakteristik dan penyakit yang diderita. Banyak hal yang menyebabkan perawat mengalami kelelahan fisik, emosi dan mental baik dari segi banyaknya tuntutan dari pasien maupun dari keluarga pasien yang banyak menuntut, dan rekan kerja yang tidak sejalan dan cenderung arogan.

2. Faktor yang Mempengaruhi *Burnout* pada Perawat Ruang Rawat Inap

Menurut Eliyana (2016) faktor yang menyebabkan *burnout* ada tiga yaitu, faktor demografik (jenis kelamin, umur, pendidikan, lama bekerja, dan status pernikahan),

faktor personal (stress kerja, beban kerja, dan tipe kepribadian) dan faktor organisasi (kondisi kerja dan dukungan sosial).

a. Faktor Demografik

Menurut Indilusiantari & Meliana (2015) faktor usia perawat terutama yang berumur dibawah empat puluh tahun paling berisiko terhadap gangguan yang berhubungan dengan *burnout*. Dimana *burnout* paling sering dijumpai pada seseorang yang berusia muda, hal ini disebabkan pegawai di usia muda masih dipenuhi oleh harapan yang tidak realistik. Seiring dengan penambahan umur akan menyebabkan seseorang menjadi lebih stabil dan teguh sehingga memiliki pandangan yang realistik

Menurut Indilusiantari & Meliana (2015) jenis kelamin juga berpengaruh pada terjadinya *burnout* dimana pada laki-laki lebih rentan terkena *burnout* dari pada perempuan. Dimana laki-laki cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan perempuan cenderung mengalami kelelahan emosional. Jenis kelamin memiliki kekuatan dan kelemahan dalam terjadinya *burnout*, perbedaan laki-laki dan perempuan tidak hanya terlihat dari segi fisik saja tetapi juga dari segi emosi, minat, dan sudut pandang

b. Faktor Personal

Menurut Mariana,dkk (2020) faktor personal pada *burnout* dapat berupa stress kerja, beban kerja maupun tipe kepribadian. Tuntutan beban kerja yang tinggi pada perawat bukan hanya ada di IGD rumah sakit melainkan ada juga di ruang rawat inap yang berisiko dapat menyebabkan stress pada perawat yang bertugas dan jika beban kerja dan stress terus berlangsung dapat menyebabkan *burnout syndrome* kepada

perawat. Dimana semakin tinggi beban kerja yang didapat semakin tinggi tingkat *burnout* yang akan dialami (Permatasari & Supriatna, 2020).

Menurut Atia & Soetjningsih (2020) tipe kepribadian termasuk dalam faktor personal, tipe kepribadian memiliki pengaruh yang kuat dalam menentukan *burnout*, terutama saat individu berada dalam lingkungan sosial. Tipe kepribadian introvert cenderung menarik diri dan menutup dirinya, hal ini dapat menyebabkan komunikasi antara perawat dengan pasien menjadi tidak efektif dan tipe introvert cenderung menyimpan masalahnya sendiri dan akhirnya menyebabkan kelelahan emosional

c. Faktor Organisasi

Menurut Putra & Muttaqin (2020) faktor organisasi meliputi kondisi kerja dan dukungan sosial. Dukungan sosial sangat lah penting dalam menurunkan *burnout*, karena ketika perawat menghadapi peristiwa yang menekan disanalah dukungan sosial sangat diperlukan untuk menyelsaikan masalahnya. Perawat diharapkan memiliki dukungan sosial yang tinggi agar psikologis mereka tetap terjaga. Semakin tinggi dukungan sosial yang didapat maka dapat menurunkan *burnout*. Oleh karena itu dukungan sosial adalah faktor yang penting dan mudah tersedia untuk mengatasi *burnout*.

3. Indikator *Burnout* pada Perawat Ruang Rawat Inap

Dalam jurnal Eliyana (2016) *burnout* merupakan sindrom yang memiliki indicator yang dibagi menjadi tiga dimensi antara lain *emotional exhaustion* (kelelahan emosi), *depersonalization* (depersonalisasi), dan *Reduced Personal*

Accomplishment (rendahnya penghargaan diri). Dimana penjelasannya sebagai berikut:

a. *Emotional Exhaustion* (kelelahan emosi)

Dimensi pertama pada *burnout* adalah kelelahan emosional dimana terjadinya kemunduran rasa percaya diri pada seorang perawat yang berdampak cenderung berperilaku *overextended* baik secara emosional maupun fisik, tidak mampu menyelesaikan masalah mereka, tetap merasa lelah meski sudah istirahat yang cukup, dan kurang energi dalam melakukan aktivitas. Ketika mereka merasakan kelelahan emosi, mereka akan menghindar ataupun mengulur waktu untuk melakukan pekerjaannya. Ketika semakin tinggi kelelahan emosional yang dihadapi perawat, maka semakin rendah komitmen perawat pada organisasi akibat kelelahan yang dialaminya (Kusriyani et al., 2016)

b. *Depersonalization* (depersonalisasi)

Dimensi kedua pada *burnout* adalah depersonalisasi yang merupakan upaya membuat jarak antara diri sendiri dengan orang lain, dengan menunjukkan sikap acuh tak acuh, bersikap sinis, memandang rendah dan meremehkan orang lain ataupun pasien. Depersonalisasi tanpa disadari dapat membuat pencapaian prestasi menjadi rendah dan menurunkan kepuasan terhadap apa yang dikerjakan. Membuat jarak dilihat dari satu sisi dapat membuat mengurangi ketegangan emosional yang muncul karena keterlibatan yang terlalu sering, tetapi jika terus menerus dapat menyebabkan hilangnya rasa *sensitive* terhadap orang lain dan akhirnya menyebabkan munculnya reaksi-reaksi *negative* (Sutoyo et al., 2018)

c. *Reduced Personal Accomplishment* (rendahnya penghargaan diri)

Dimensi ketiga dari *burnout* adalah rendahnya penghargaan diri dimana cenderung memberikan penilaian negative pada diri sendiri, merasa tidak kompeten dalam pekerjaan, tidak efektif dan tidak adekuat, kurang puas dengan apa yang telah dicapai dalam pekerjaan, bahkan perasaan kegagalan dalam bekerja. Pada akhirnya sifat negative akan muncul tanpa diinginkan, sehingga pekerjaan akan terhambat daripada semestinya. Pekerja jika sudah merasa tidak efektif akan cenderung merasa tidak mampu melakukan pekerjaan dan akhirnya akan menghindar atau mengulur waktu untuk melakukan pekerjaannya (Eliyana, 2016).

4. Alat Ukur *Burnout* pada Perawat

Instrumen *Maslach Burnout Inventory* (MBI) merupakan standar umum yang digunakan dalam menentukan tingkat *burnout* pada seseorang. *Maslach Burnout Inventory* (MBI) diciptakan oleh Maslach dan Jackson 1981 yang diadaptasi di Indonesia oleh Nurcahyo dengan 22 pertanyaan (Nurcahyo, 2018). Dengan alat ukur *inventory* yang merupakan alat ukur untuk menganalisis kecenderungan individu dalam menjalin hubungan atau kelekatan dengan rekan kerja, keluarga, atau lingkungan sekitar. Dan alat ukur *inventory* merupakan suatu metode untuk mengumpulkan data yang berupa pertanyaan tentang sifat, keadaan dan sejenisnya yang diisi oleh subyek sesuai dengan keadaan dirinya (Sinantia & Milla, 2018). Menurut Parameshwary (2007) hingga saat ini MBI sering digunakan, hal ini disebabkan dalam MBI mencakup tiga indikator yang bersifat multidimensional, yaitu dimensi *exhaustion*, depersonalisasi dan rendahnya penghargaan diri. Selain itu, administrasi pengerjaan tes yang cepat dan mudah serta cara skoring yang

relative sederhana menjadikan MBI sebagai instrument yang dapat memberikan informasi mengenai tingkat *burnout* yang dialami seseorang dengan cepat

C. Gambaran *Burnout* pada Perawat Ruang Rawat Inap

Menurut penelitian Mariyanti dan Citrawati (2011) menyatakan bahwa sebanyak 60 responden dari perawat ruang rawat inap di RSAB Harapan Kita didapatkan sebanyak 12 responden (20%) mengalami *burnout* kategori berat, 33 responden (55%) mengalami *burnout* kategori sedang dan 15 responden (25%) mengalami *burnout* kategori ringan. Penelitian dari Tinambunan dkk (2018) menyatakan bahwa pada perawat ruang rawat inap di RS Santa Elisabeth Medan dari 103 perawat terdapat 68 perawat (66%) mengalami *burnout* tingkat ringan dan 35 perawat (34%) mengalami *burnout* tingkat tinggi. Sedangkan penelitian Hidayat dan Sureskiarti (2020) mengenai hubungan beban kerja terhadap kejenuhan (*Burnout*) kerja pada perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdoel Moeis Samarinda mendapatkan hasil bahwa dari 58 responden terdapat 31 orang (53,9%) mengalami *burnout* tingkat berat dan 27 orang (46,1%) mengalami *burnout* tingkat ringan.

Burnout pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdoel Moeis Samarinda terjadi karena salah satunya dipengaruhi oleh jenis kelamin, dimana jenis kelamin perempuan terdapat sebanyak 47 orang (81,0%) sisanya sebanyak 11 orang (19,0%) adalah laki-laki. *Burnout* pada perawat yang dipengaruhi oleh jenis kelamin dapat terjadi karena didalam proses bersosialisasi laki-laki cenderung mengedepankan nilai kemandirian sehingga dituntut untuk dapat bersikap tegas,

lugas dan tidak mudah terbawa emosional. Namun perempuan cenderung berbanging kebalik dengan sifat laki-laki dimana wanita lebih banyak melibatkan emosional dengan orang lain dan akhirnya rentan terkena kelelahan emosional sehingga dapat memicu terjadinya proses depersonalisasi (Hidayat & Sureskiarti, 2020)