

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perawat merupakan salah satu profesi yang dewasa ini banyak dibutuhkan. Oleh karena itu, organisasi tempat para perawat bekerja senantiasa mengusahakan peningkatan kualitas profesionalisme mereka. Tugas pokok seorang perawat adalah merawat pasien untuk mempercepat proses penyembuhan. Seorang perawat dengan pekerjaannya yang dinamis, perlu memiliki kondisi tubuh yang baik, sehat, dan mempunyai energi yang cukup. Kondisi tubuh yang kurang menguntungkan akan berakibat seorang perawat mudah patah semangat bilamana saat bekerja ia mengalami kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental (Harnida, 2015).

Perawat pada masa pandemi yang melakukan perawatan pada pasien Covid-19 maupun Non Covid 19 telah mengorbankan kepentingan pribadi dan keluarga. Perawat telah mengorbankan keselamatan dan menghadapi ancaman tertular virus yang bisa berakhir pada kematian. Sebagai bagian dari garda terdepan dalam menangani kasus Covid-19, tidak sedikit yang mengalami kelelahan baik secara fisik dan juga secara mental. Tingginya beban kerja dalam menangani kasus Covid-19 serta penggunaan alat pelindung diri (APD) level 3 sangat berpengaruh terhadap menurunnya imunitas tubuh, sehingga risiko tertular virus semakin meningkat (Friandani, 2018).

Perawat dalam menjalankan profesinya sangat rawan terhadap stres, kondisi ini dipicu karena adanya tuntutan dari pihak organisasi dan interaksinya dengan pekerjaan yang sering mendatangkan konflik atas apa yang dilakukan. Selain itu pula seorang perawat selalu dihadapkan pada tuntutan idealisme profesi dan menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien maupun teman sekerja. Jika perawat mengalami *burnout* maka akan

mempengaruhi kondisi emosi, mental dan psikologis perawat itu sendiri, dan jika hal tersebut terjadi maka akan berpengaruh juga terhadap kinerja perawat. Ketika seorang perawat biasanya melakukan pekerjaan dengan semangat dan tanggungjawab akan berubah dengan sifat yang malas dan kurangnya tanggungjawab dalam melakukan tugas-tugasnya.

Burnout merupakan respon pekerja pada situasi yang menuntut secara emosional dengan adanya tuntutan dari penerima pelayanan yang memerlukan bantuan, perhatian, maupun perawatan dari pemberi pelayanan. Baron dan Greenberg (Praningrum, 2010) menguraikan tiga dimensi dari respon ini, pertama adalah kelelahan emosional yang merujuk pada perasaan seseorang yang merasa emosionalnya terkuras habis dan adanya penarikan diri dari pekerjaannya. Aspek kedua adalah depersonalisasi yang menjadi bentuk coping untuk mengatasi kelelahan emosionalnya. Aspek ketiga adalah rendahnya penilaian terhadap diri sendiri yang mengarah pada penurunan kepercayaan diri seseorang terhadap kompetensi, prestasi, dan kemampuannya dalam melakukan pekerjaan.

Burnout dapat diakibatkan oleh beberapa faktor yang berasal dari internal maupun eksternal. Baron dan Greenberg (Praningrum, 2010) menjelaskan jika faktor eksternal yang mempengaruhi *burnout* meliputi lingkungan pekerjaan, promosi, upah, dukungan sosial dari rekan kerja/atasan/keluarga, dan tuntutan pekerjaan. Sedangkan, faktor internal berkaitan pada usia, jenis kelamin, *self-esteem* dan kepribadian.

Dalam kehidupannya manusia akan selalu menemui berbagai macam persoalan baik berat maupun ringan. Apabila tidak terselesaikan maka persoalan tersebut akan menimbulkan stress pada diri individu. Seseorang dapat mengalami tekanan tersebut di lingkungan manapun salah satunya di lingkungan pekerjaan. Sebagai profesi yang berhubungan langsung dengan masyarakat seorang perawat yang mengalami stres berkepanjangan akan dapat menimbulkan suatu keadaan yang disebut *burnout*. *Burnout* merupakan sindrom yang berisikan gejala kelelahan fisik, emosional, mental dengan perasaan

rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri akibat dari stres yang berkepanjangan, oleh karena itu perlu reaksi untuk menghadapinya karena jika tidak maka akan muncul gangguan fisik maupun psikologis (Cobbs & Wills, dalam Sarafino, 2006).

Banyak sekali tanda dan gejala terbagi dalam gejala fisik, perilaku, dan psikologis (Connell, 2012). *Burnout* adalah sindrom, sekelompok tanda dan gejala muncul bersamaan. Namun, tidak ada individu yang mengalami semua tanda dan gejala karena kelelahan sangat pribadi, menganggap dirinya dalam individu yang berbeda dalam berbagai cara. Di antara tanda-tanda dan gejala pertama adalah perasaan kelelahan yang umum tetapi samar-samar, membenci untuk pergi bekerja, perasaan umum tetapi samar-samar bahwa ada sesuatu yang salah, dan bekerja lebih keras dan lebih keras tetapi capaian lebih sedikit. Seorang perawat yang mengontrol jamnya sendiri mungkin datang lebih awal dan pulang larut, datang terlambat dan pulang lebih awal, atau bahkan tidak bekerja.

Maslach (2013) mengemukakan bahwa *burnout* merupakan suatu sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan prestasi pribadi, yang dapat terjadi pada individu-individu yang bekerja dari beberapa jenis pekerjaan. Pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain dapat membentuk hubungan yang bersifat asimetris antara pemberi dan penerima pelayanan. Seseorang yang bekerja pada bidang pelayanan, ia akan memberikan perhatian, pelayanan, bantuan, dan dukungan kepada klien, siswa, atau pasien. Tanda dan gejala individu yang mengalami *burnout* adalah gangguan fisik yang dapat dirasakan seperti sakit punggung, demam susah tidur, tegang pada leher serta otot bahu, sakit kepala, rasa letih yang kronis, gangguan psikologis, yang dapat dicirikan seperti rasa bosan, suka marah, gelisah, putus asa, sedih, sinisme, mudah tersinggung, dan gangguan perilaku dapat dicirikan seperti acuh tak acuh terhadap lingkungan, sikap negatif terhadap orang lain, konsep diri yang rendah, putus asa dengan jalan hidup, merasa tidak berharga. Jika diminta menjelaskan apa yang dirasakan, seorang pekerja yang lelah secara emosional akan mengatakan bahwa dirinya

kehabisan tenaga, dan lelah secara fisik.

Perawat yang mengalami *burnout* dan mempunyai lingkungan yang kurang aman dapat memberikan perawatan yang kurang efisien dari pada perawat yang tidak mengalami *burnout*. Perawat yang mengalami *burnout* juga beresiko melakukan kesalahan yang berpotensi merugikan pasien. *Burnout* juga terbukti menjadi penyebab terjadinya peningkatan *turnover* sehingga membuat *cost* rumah sakit semakin meningkat (Hoskins, 2013).

Dalam pembahasan mengenai sumber-sumber atau penyebab *burnout*, secara implisit para ahli menyatakan pentingnya melihat berbagai sudut pandang, bukan hanya menekankan pentingnya salah satu faktor saja (Cherniss dalam Umar, 2013). Menurut Patel (2014) *burnout* dipengaruhi oleh tiga faktor 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).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kepada 3 perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang (*Personal Communication*, 18 Mei 2021) perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang mengenai keyakinan dan kepercayaan diri terhadap kemampuannya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, diperoleh hasil perawat mengatakan dalam situasi tertentu mereka kurang yakin dengan kemampuan dirinya ketika menangani pasien dengan berbagai kondisi gawat darurat, sehingga mereka merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien dan merasa bahwa mereka memiliki kompetensi diri rendah, sedangkan hasil wawancara kepada perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang mengatakan bahwa kadang ketika mereka mulai merasa lelah baik secara fisik dan emosional dengan tugas dan tanggungjawab, serta dituntut untuk teliti dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien yang mengalami gagal organ atau kegagalan fungsi vital dan pasien dengan penyakit yang potensial mengancam nyawa, mereka tetap tenang dan yakin

dengan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan, karena sudah menjadi tugas mereka sebagai perawat.

Wawancara singkat yang dilakukan kepada perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang lainnya (*Personal Communication*, 26 Mei 2021) beberapa perawat di RS. TK II AK. Gani Palembang, subjek berinisial A (32) menyatakan bahwa ketika sedang banyak pasien dan ditambah banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat mereka merasa lelah, pusing dan mudah tersinggung. Selain itu, subjek E (37) menyatakan bahwa tidak hanya karena banyaknya tugas yang membuat mereka lelah, terkadang bertemu pasien dan keluarga pasien dengan berbagai macam penyakit dan karakter yang berbeda-beda memerlukan kesabaran yang tinggi terlebih dalam menghadapi komplain dari pasien maupun keluarga pasien. Perawat juga mengatakan, akibat terlalu sering hal seperti itu terjadi tanpa ada jalan keluar, tak dipungkiri membuat perawat merasa frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya dan tertekan, bahkan menjadi apatis terhadap pekerjaan. Lebih daripada itu, perawat menjadi mudah tersinggung serta cepat marah tanpa alasan jelas. Hal tersebut juga berimbas terhadap perilaku yang ditampakkan perawat, dimana perawat cenderung memperlakukan pasien secara kasar dan kurang sensitif terhadap kebutuhan orang lain. Akibatnya, prestasi yang ditunjukkan perawat di tempat kerja menjadi menurun dan tidak optimal, perawat seolah enggan masuk kerja serta memilih menghindari pasien maupun situasi pemicu munculnya keluhan.

Wawancara singkat yang dilakukan kepada perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang lainnya (*Personal Communication*, 26 Mei 2021) perawat mengakui sedang kehilangan fokus dalam bekerja, karena teringat anaknya yang masih sakit di rumah dan sebelumnya sempat berselisih paham dengan rekan sejawat hanya karena masalah sepele. Bukan hanya itu saja, banyaknya tuntutan dari atasan yang diajukan pada perawat, diakui sebagai pemicu munculnya rasa lelah berkepanjangan hingga menguras sumber-sumber

emosional, seakan tidak memiliki energi untuk melakukan pekerjaan. Akibat yang ditimbulkan, perawat cenderung memberi evaluasi negatif terhadap orang lain. Peristiwa yang terjadi secara beruntun tersebut, membuat perawat stres dan berencana mengambil cuti selama beberapa hari untuk menghilangkan kejenuhan dalam bekerja.

Salah satu penyebab *burnout* terpenting yang dikemukakan oleh Baron dan Greenberg (2015) adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh para atasan. Ketiadaan dukungan sosial atasan terhadap karyawan akan mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan. Akibat dari *burnout* dapat muncul dalam bentuk berkurangnya kepuasan kerja, memburuknya kinerja, dan produktivitas rendah. Salah satu regulasi diri yang menentukan seberapa bagus kemampuan karyawan yang dimiliki harus dilatih secara terus menerus. Hal ini berkontribusi dalam mencapai suatu keberhasilan, melalui efikasi diri individu memiliki kemampuan berbeda untuk mengorganisasikan strategi yang sesuai dengan tujuan serta menyelesaikan strategi tersebut dengan baik walaupun dalam keadaan yang sulit.

Dukungan sosial merupakan sebagai kombinasi dari hubungan sosial, interaksi emosional dan perilaku, dan persepsi individu tentang kecukupan atau ketersediaan berbagai jenis dukungan (Hamaideh, 2011). Sarafino (2014) membagi dukungan sosial ke dalam empat jenis yaitu dukungan instrumental, dukungan emosional, dukungan informatif, dan dukungan penghargaan. Sumber- sumber dukungan sosial dapat berasal dari lingkungan pekerjaan (supervisor dan rekan kerja) dan dari rumah (pasangan, keluarga, dan teman-teman) keberadaan dukungan sosial bagi perawat dapat membantu meningkatkan kesejahteraan, mengurangi tingkat *burnout* yang berkaitan dengan lingkungan kerja (Hamaideh, 2011).

Di rumah sakit, seorang perawat diharapkan mendapat dukungan sosial yang berasal dari keluarga, rekan sekerja, dan penyelia. Bentuk dukungan sosial dapat berupa kesempatan untuk bercerita, meminta pertimbangan, bantuan, nasihat, atau bahkan mengeluh bilamana

sedang menghadapi persoalan pribadi atau pekerjaan. Seorang perawat di dalam kerjanya akan mengembangkan perasaan diperlukan. Dicintai, dimanusiakan keberadaannya dan ditolong oleh sumber-sumber dukungan sosial tersebut, sehingga dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Apabila perawat mendapat dukungan sosial maka perawat dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik, dan kinerjanya meningkat, dan perawat juga butuh dukungan dari rekan kerja dan atasan untuk membantu menyelesaikan pekerjaannya dan permasalahan dalam pekerjaannya. Akan tetapi bilamana perawat tidak memperoleh dukungan sosial, maka ia akan merasa resah, mengalami kebingungan, merasa tidak mempunyai sandaran untuk mengadakan permasalahannya. Keadaan yang demikian tentu akan berdampak negatif pada para perawat, dan akan tercermin pada kinerja rumah sakit yang tidak memuaskan.

Dukungan sosial dapat membantu perawat dalam menghadapi masalah- masalah pekerjaan. Dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, teman, rekan kerja, masyarakat atau organisasi sehingga individu merasan nyaman. Bentuk dukungan sosial dapat berupa dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasi dan dukungan penilaian. Perawat yang mendapat dukungan sosial akan mampu menjalankan tugasnya dengan baik sehingga tidak mudah mengalami *burnout*. Sebaliknya apabila perawat tidak mendapat dukungan sosial, maka perawat akan merasa putus asa karena tidak mendapat dorongan positif untuk bisa bekerja dengan baik.

Dalam melaksanakan tuntutan-tuntutan pekerjaannya, perawat membutuhkan dukungan sosial. Menurut Rosyid dan Farhati (dalam Andarika, 2014) mengatakan bahwa ketiadaan dukungan sosial terhadap karyawan akan mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan. Taylor (2019) individu yang memiliki dukungan sosial yang tinggi tidak hanya mengalami stres yang rendah, tetapi juga dapat lebih berhasil mengatasi stres dibanding dengan mereka yang kurang memperoleh dukungan sosial.

Sarafino (2014) ciri-ciri dukungan sosial yaitu dukungan instrumental, dukungan emosional, dukungan informatif, dan dukungan penghargaan. Sumber- sumber dukungan sosial dapat berasal dari lingkungan pekerjaan (supervisor dan rekan kerja) dan dari rumah (pasangan, keluarga, dan teman-teman) keberadaan dukungan sosial bagi perawat dapat membantu meningkatkan kesejahteraan, mengurangi tingkat *burnout* yang berkaitan dengan lingkungan kerja (Hamaideh, 2011).

Bentuk dukungan sosial yang terpenting yang harus diberikan kepada perawat yaitu dukungan informatif dan dukungan penghargaan. Contoh dari dukungan *informative* misalnya memberikan informasi bila terdapat alat kesehatan baru dan informasi tentang jenis penyakit baru serta cara menanganinya di rumah sakit tersebut. Contoh dari dukungan penghargaan yaitu memberikan *rewards* bila seorang perawat sudah menjalankan tugasnya dengan sangat baik tanpa ada komplain dari pasien dan memberikan semangat dari sesama teman kerja maupun atasan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kepada 3 perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang (*Personal Communication*, 18 Mei 2021), tuntutan pekerjaan pada rumah sakit lebih berat sekarang terutama masa pandemi *covid-19*, hal ini disebabkan pasien yang menuntut pelayanan lebih karena mereka merasa telah membayar lebih banyak kepada pihak rumah sakit. Jika keluarga pasien maupun pasien itu sendiri meminta sesuatu maka harus dituruti. Perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang, mengatakan bahwa mengalami tekanan dan kelelahan yang sangat tinggi baik dari pekerjaan maupun lingkungan pekerjaannya memiliki tekanan yang sama. Selain lelah secara emosional perawat juga mengalami lelah secara fisik.

Hasil wawancara singkat yang dilakukan kepada perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang (*Personal Communication*, 18 Mei 2021) didapat perawat RS. TK II AK. Gani Palembang merasa kesulitan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab sebagai perawat,

dimana tugas yang harus kerjakaan banyak dan tanggung jawab yang harus mereka pikul cukup besar. Selain itu pekerjaan mereka juga berhubungan dengan pasien yang memiliki kondisi kritis bahkan sering menghadapi pasien yang meninggal, hal tersebut membuat perawat merasa cemas ketika menghadapi pasien. Perawat RS. TK II AK. Gani Palembang merasa jenuh dengan tugas yang berat dan monoton. Dalam menghadapi pasien atau keluarga pasien yang sering mengeluh dan sering bertanya mengenai administrasi, kedatangan dokter, kadaan pasien, membuat perawat merasa mudah kesal sehingga hal tersebut membuat mereka merasa lelah secara emosional, tertekan, terbebani, stress, frustasi. Hal tersebut membuat perawat RS. TK II AK. Gani Palembang sinis atau jutek dalam melayani pasien. Perawat juga merasa kesulitan dalam mengerjakan tugasnya sehingga membuat mereka merasa pesimis dalam mengerjakan tugasnya.

Wawancara singkat yang dilakukan kepada perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang lainnya (*Personal Communication*, 26 Mei 2021) perawat RS. TK II AK. Gani Palembang merasa sedikit memiliki orang yang dapat dijadikan tempat untuk menceritakan masalah terutama masalah dialami di tempat kerja. Perawat juga mengatakan bahwa tidak ada orang yang bisa memberikan solusi atau memberikan dukungan atas masalah yang sedang dihadapi. Ketika perawat mengalami stres, tidak ada rekan kerja yang memberi semangat atau memperhatikan, semua rekan kerja tidak ada yang peduli dan tidak ingin tahu mengenai masalah yang dihadapi oleh perawat. Ada juga rekan kerja yang bertanya mengenai keadaan perawat sebagai formalitas saja, sehingga hanya menghasilkan percakapan yang singkat dan pasif. Hal tersebut tersebut tidak memancing perawat untuk bercerita dan perawat merasa tidak puas dengan perilaku rekan kerja lainnya yang memberikan reaksi seperti itu lalu percakapan selesai. Perawat mengharapkan ada orang yang sungguh-sungguh dapat diandalkan sebagai tempat bercerita dan memberikan solusi atau dukungan, sungguh-sungguh perhatian, membuat perawat bernilai dan menyayangi perawat.

Keyakinan yang dimiliki oleh seseorang untuk mengontrol dirinya sehingga ia mampu mengatasi berbagai persoalan dan menjalankan setiap kegiatannya guna mencapai suatu tujuan. Individu yang memiliki efikasi diri rendah akan mempengaruhi kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya, sehingga mudah mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi yang disebut dengan *Burnout*. Perawat yang memiliki efikasi diri tinggi akan mampu mengatasi burnout yang dialami. Perawat yang tidak yakin akan kemampuannya tidak dapat mengatasi segala stres yang ada sehingga mudah mengalami *burnout*. Dengan kata lain pekerjaan dapat menjadi ancaman dan sumber stres bagi individu yang tidak memiliki efikasi diri yang tinggi, serta menyakini bahwa individu tersebut mampu mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Efikasi kerja merupakan salah satu variabel penting yang dapat mengukur keyakinan individu untuk dapat bertahan dalam kondisi yang menekan dan menuntut para karyawan untuk mampu bekerja secara optimal (Lunenburg, 2011). Konsep efikasi diri yang digunakan dalam penelitian ini lebih dispesifikan pada efikasi kerja. Efikasi kerja merupakan pengembangan dari teori efikasi diri milik Bandura yang lebih terfokus pada lingkup pekerjaan atau domain area pekerjaan (*occupational self-efficacy*). Menurut Bandura (2007) efikasi diri pada dasarnya adalah hasil dari proses kognitif berupa keputusan, keyakinan, atau pengharapan mengenai sejauh mana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas atau tindakan tertentu untuk mencapai hasil yang diinginkan. Schyns dan Von Collani (2009) mendefinisikan efikasi kerja sebagai keyakinan seseorang mengenai kemampuan dan kompetensinya dalam menampilkan unjuk kerja yang baik pada berbagai jenis tugas dan situasi pekerjaan.

Tidak semua orang memiliki cara yang sama dalam menghadapi kondisi tekanan dalam bekerja. Terdapat individu yang mampu bertahan dan mengatasi kondisi tekanan dalam bekerja, namun ada pula individu yang tidak mampu bertahan dalam kondisi yang

serupa, bahkan mereka justru menghindar. Menurut Alidosti, Delaram, Dehgani, & Moghadam (2016), *burnout* dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk yang berkaitan dengan faktor individu, interpersonal, dan karakteristik pekerjaan. *Burnout* umumnya tergantung pada kemampuan individu dalam mengatasi situasi yang sulit, di mana kemampuan tersebut dapat mengurangi gejala *burnout* yang ada. Efikasi diri merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi cara seseorang dalam menghadapi tekanan. Keyakinan akan kemampuan pada diri individu untuk mengorganisir secara efektif kemampuan sosial, kognitif, emosional, dan perilaku yang dimiliki untuk mencapai tujuan tertentu saat berada pada situasi tekanan. Jadi, efikasi diri mempengaruhi seberapa besar usaha dan ketahanan yang dimiliki individu dalam menghadapi kesulitan. Individu yang mampu mengontrol suatu keadaan akan mengurangi akibat negatif dari tekanan yang dihadapi sehingga individu yang memiliki efikasi diri yang tergolong tinggi cenderung mengalami stres yang lebih rendah pada situasi tekanan dalam bekerja (Jex & Bliese, 2009).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kepada 3 perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang (Personal Communication, 18 Mei 2021) perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang mengenai keyakinan dan kepercayaan diri terhadap kemampuannya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, diperoleh hasil perawat mengatakan dalam situasi tertentu mereka kurang yakin dengan kemampuan dirinya ketika menangani pasien dengan berbagai kondisi gawat darurat, sehingga mereka merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien dan merasa bahwa mereka memiliki kompetensi diri rendah, sedangkan hasil wawancara kepada perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang mengatakan bahwa kadang ketika mereka mulai merasa lelah baik secara fisik dan emosional dengan tugas dan tanggungjawab, serta dituntut untuk teliti dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien yang mengalami gagal organ atau kegagalan fungsi vital dan pasien dengan penyakit yang potensial mengancam nyawa, mereka tetap tenang dan yakin

dengan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan, karena sudah menjadi tugas mereka sebagai perawat.

Wawancara singkat yang dilakukan kepada perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang lainnya (Personal Communication, 26 Mei 2021) beberapa perawat di RS. TK II AK. Gani Palembang, subjek berinisial A (32) menyatakan bahwa ketika sedang banyak pasien dan ditambah banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat mereka merasa lelah, pusing dan mudah tersinggung. Selain itu, subjek E (37) menyatakan bahwa tidak hanya karena banyaknya tugas yang membuat mereka lelah, terkadang bertemu pasien dan keluarga pasien dengan berbagai macam penyakit dan karakter yang berbeda-beda memerlukan kesabaran yang tinggi terlebih dalam menghadapi komplain dari pasien maupun keluarga pasien. Perawat juga mengatakan, akibat terlalu sering hal seperti itu terjadi tanpa ada jalan keluar, tak dipungkiri membuat perawat merasa frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya dan tertekan, bahkan menjadi apatis terhadap pekerjaan. Lebih daripada itu, perawat menjadi mudah tersinggung serta cepat marah tanpa alasan jelas. Hal tersebut juga berimbas terhadap perilaku yang ditampakkan perawat, dimana perawat cenderung memperlakukan pasien secara kasar dan kurang sensitif terhadap kebutuhan orang lain. Akibatnya, prestasi yang ditunjukkan perawat di tempat kerja menjadi menurun dan tidak optimal, perawat seolah enggan masuk kerja serta memilih menghindari pasien maupun situasi pemicu munculnya keluhan.

Wawancara singkat yang dilakukan kepada perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang lainnya (Personal Communication, 26 Mei 2021) perawat mengakui sedang kehilangan fokus dalam bekerja, karena teringat anaknya yang masih sakit di rumah dan sebelumnya sempat berselisih paham dengan rekan sejawat hanya karena masalah sepele. Bukan hanya itu saja, banyaknya tuntutan dari atasan yang diajukan pada perawat, diakui sebagai pemicu munculnya rasa lelah berkepanjangan hingga menguras sumber-sumber

emosional, seakan tidak memiliki energi untuk melakukan pekerjaan. Akibat yang ditimbulkan, perawat cenderung memberi evaluasi negatif terhadap orang lain. Peristiwa yang terjadi secara beruntun tersebut, membuat perawat stres dan berencana mengambil cuti selama beberapa hari untuk menghilangkan kejenuhan dalam bekerja.

Hubungan antara dukungan sosial dan efikasi diri dengan *burnout* yaitu dukungan sosial mempengaruhi kesehatan individu dengan memberi perlindungan dalam melawan negatif stress tingkat tinggi. Ketika seorang perawat mengalami *burnout* terhadap pekerjaannya, dukungan sosial akan mengembangkan *buffers* yang berguna untuk menghadapi stress. Dukungan sosial dapat mengurangi tekanan akibat aktivitas yang menimbulkan *burnout* pada perawat. Penguatan dukungan sosial adalah cara untuk mengurangi atau memperkecil pengaruh dari peristiwa yang berpotensi menimbulkan *burnout*. Ketika adanya perbedaan yang sangat besar antara individu yang bekerja dengan pekerjaannya akan mempengaruhi performansi kerja. *Burnout* sebagai akibat tidak seimbangnya beban kerja yang diterima dengan kondisi dan kualitas diri yang dimiliki oleh individu. Jadi *burnout* yang dialami bukan *absolute* ditentukan oleh tinggi rendahnya efikasi diri yang dimiliki, meskipun perawat itu memiliki efikasi diri cukup baik tetapi beban kerja yang cukup bahkan sangat berat secara tidak langsung dapat mempengaruhi aspek psikis, maka perawat itu juga mengalami *burnout* (Harnida, 2015).

Perawat yang mengalami *burnout* maka akan mempengaruhi profesional perawat. Profesionalisme perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni pendidikan, pelatihan, lama kerja, motivasi, dukungan sosial dan efikasi diri perawat. Perawat yang tidak memiliki keyakinan bahwa dirinya mampu dalam memberikan pelayanan dan perawatan yang baik kepada pasiennya akan menimbulkan ketidakpuasan pada pasiennya karena tidak mendapatkan dukungan sosial dan efikasi diri yang rendah serta cenderung merasa

bergantung saat ada, akibatnya terdapat perawat yang mengalami stres dalam pekerjaannya dan kinerja perawat semakin menurun.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana hubungan antara dukungan sosial dan efikasi diri dengan *burnout* di masa covid 19 pada perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dan efikasi diri dengan *burnout* di masa covid 19 pada perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang.

C. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan juga praktis dalam lingkungan, adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa pengembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perawat RS. TK II AK. Gani Palembang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perawat mengenai dukungan sosial, efikasi diri dan *burnout* yang dialami dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

b. Bagi Rumah Sakit TK II AK. Gani Palembang

Upaya melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengurangi *burnout* pada perawat yang sudah menikah. Dengan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan

kajian untuk Rumah Sakit dalam menangani *burnout* pada perawat melalui dukungan sosial dan efikasi diri.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai proses belajar di bidang metodologi dan riset dan sebagai acuan dalam meningkatkan pengetahuan untuk dapat melakukan penelitian selanjutnya.

D. Keaslian Penelitian

Dalam penelitian ini, munculnya gagasan penelitian mengenai hubungan antara dukungan sosial dan efikasi diri dengan burnout di masa covid 19 pada perawat wanita RS. TK II AK. Gani Palembang selain dari ketertarikan penulis pada bidang ini, kemudian berusaha mencari dan menelusuri serta menelaah berbagai hasil kajian demi kajian untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan yang mendalam tentang permasalahan yang akan dikaji. Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian yang diteliti oleh penulis adalah:

Li Li (2015) dengan judul *The relationship between social support and burnout among ICU nurses in Shanghai: A cross-sectional study*. Sampel dalam penelitian sebanyak 356 perawat ICU menggunakan *Random Cluster Sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Data yang berupa kelelahan emosional, depersonalisasi dan perasaan pencapaian pribadi yang rendah, dan lain-lain. Adapun hasil dalam penelitian ini adalah dukungan supervisor, usia, dan permintaan pekerjaan merupakan faktor utama yang mempengaruhi depersonalisasi. Selain itu, dukungan supervisor memainkan peran penting dalam pencapaian pribadi yang rendah.

Harnida (2015) dengan judul *Hubungan Efikasi Diri Dan Dukungan Sosial Dengan Burnout pada Perawat*. Tujuan penelitian ini untuk menguji hubungan antara efikasi diri dan dukungan sosial dengan *burnout* pada perawat. Variabel- variabel penelitian diukur dengan

menggunakan skala efikasi diri, skala dukungan social dan skala *burnout*. Subyek penelitian adalah 60 perawat yang merupakan pegawai tetap, usia 20-40. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan Spearman Rho. Hasil menunjukkan bahwa variabel efikasi diri dan dukungan sosial tidak berhubungan dengan *burnout*. Dimana efikasi diri tidak mempunyai hubungan dengan *burnout* dengan hasil rho = 0,002 dan pada p = 0,986 ($p > 0,05$). Dukungan sosial tidak memiliki hubungan dengan *burnout*. Dimana rho = 0,089 dan p = 0,498 ($p > 0,05$). Pada uji beda efikasi diri dengan Mann Whitney U = 444,500 dan p=0,946 ($p > 0,050$) berarti tidak ada perbedaan efikasi antara senior dan medior. Dukungan sosial dengan Mann Whitney U = 211,500 dan p = 0,000 ($p < 0,005$) ada perbedaan sangat signifikan pada senior dan medior. *Burnout* dengan Mann Whitney = 449,500 dan p = 0,994 ($p > 0,05$) menunjukkan tidak ada perbedaan antara senior dan medior.

Putri (2018) dengan judul Hubungan antara Efikasi Kerja dengan *Burnout* pada Perawat Bagian Jiwa di RSJ Prof. Dr. Soerojo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara efikasi kerja dengan burnout pada perawat bagian jiwa di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang. Efikasi kerja merupakan keyakinan seseorang mengenai kemampuan dan kompetensi dirinya dalam menampilkan unjuk kerja yang baik pada berbagai jenis tugas dan situasi pekerjaan. Burnout merupakan suatu kondisi dimana individu mengalami kelelahan secara fisik, emosional dan mental akibat beban kerja berlebih dan stres yang berkepanjangan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 175 perawat bagian jiwa di bangsal rawat inap RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang dengan sampel penelitian sejumlah 123 perawat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik convenience sampling. Penelitian ini menggunakan 2 skala sebagai alat ukur yaitu skala efikasi kerja (50 aitem, $\alpha = 0,966$) dan skala *burnout* (28 aitem, $\alpha = 0,889$). Analisis data menggunakan analisis Spearman's Rho, hasil analisis menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar -0,635 dan p = 0,000 ($p < 0,05$). Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar -0,635 dan p = 0,000 ($p < 0,05$).

Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima, yaitu terdapat hubungan negatif antara efikasi kerja dengan *burnout*. Semakin tinggi efikasi kerja seseorang, maka semakin rendah *burnout* yang dimiliki, sebaliknya semakin rendah efikasi kerja maka semakin tinggi *burnout* yang dimiliki.

Penelitian yang dilakukan oleh Agustinus (2020) dengan judul Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan *Burnout* Pada Perawat di Rumah Sakit X. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout*. Partisipan penelitian merupakan 67 perawat rumah sakit X yang telah bekerja minimal dua tahun. Alat ukur *Social Support questionnaire short form* (SSQSR) dan *Maslach Burnout Inventory* (MBI) digunakan untuk mengukur dukungan sosial dan *burnout*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan korelasi Spearman. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara aspek kualitas dukungan sosial dengan *burnout* ($r = -0,397$; $p < 0,001$) tetapi ditemukan tidak terdapat hubungan antara aspek kuantitas dukungan sosial dengan *burnout* ($r = -0,114$; $p < 0,05$). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa individu dapat mengatasi *burnout* ketika mampu merasakan kepuasan terhadap dukungan sosial yang diterima bukan terkait jumlah dukungan sosial yang diterima.

Tyas (2017) dengan judul Hubungan antara Efikasi Diri Dengan *Burnout* pada Perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara efikasi diri dengan *burnout*, tingkat efikasi diri, tingkat *burnout*, dan sumbangan efektif efikasi diri dengan *burnout*. Subjek dalam penelitian ini adalah 101 perawat rumah sakit di Surakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat ukur berupa skala efikasi diri dan skala *burnout*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment* dari *Carl Pearson* yang dihitung dengan bantuan program SPSS 15 for windows. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi sebesar $-0,544$ dengan sig. (p)

sebesar 0,000 ($p < 0,01$) artinya ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara efikasi diri dengan *burnout* pada perawat. Variabel efikasi diri memiliki Rerata Empirik (RE) sebesar 109,34 yang termasuk dalam kategori tinggi. Sedangkan variabel *burnout* memiliki rerata empirik (RE) sebesar 71,97 yang termasuk dalam kategori rendah. Sumbangan efektif efikasi diri dengan *burnout* sebesar 29,5%.

Safitri (2020) dengan judul Peran Dukungan Sosial Dalam Memprediksi Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Jiwa Sulawesi Tenggara. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 80 perawat. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan desain penelitian *ex-post facto*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan Skala Dukungan Sosial dan Skala *Burnout*. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan taraf signifikan $p = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Nilai signifikansi sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,005. Ini menunjukkan dukungan sosial berperan dalam memprediksi *burnout* pada perawat RSJ Sulawesi Tenggara. (2) Nilai *R Square* sebesar 0,157, ini menunjukkan sumbangan efektif dukungan sosial dalam memprediksi *burnout* pada perawat RSJ yaitu sebesar 15,7%.