

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan teori

1. *Burnout*

a. Definisi *burnout*

Istilah *burnout* pertama kali dideskripsikan oleh Herbert Freudenberg sebagai suatu kondisi yang dicirikan oleh perasaan kelelahan emosional, kekecewaan dan penarikan diri yang pada awalnya dia perhatikan di antara para tenaga kesehatan sukarela. Ia memiliki tiga komponen, yaitu: kelelahan emosional, yaitu perasaan lelah dan terkuras oleh pekerjaan, depersonalisasi, yaitu sikap negatif dan perlakuan tidak manusiawi terhadap klien di tempat kerja dan berkurangnya prestasi pribadi yang berkaitan dengan kurangnya perasaan kompetensi dan prestasi dalam pekerjaan seseorang dengan orang-orang (Dechasa et al., 2021).

Burnout adalah sindrom yang terdiri dari tiga dimensi; yang pertama adalah kelelahan emosional, yaitu ketika seseorang “secara emosional berlebihan dan kelelahan karena pekerjaan. Yang kedua adalah depersonalisasi, yang dikategorikan dengan “respon yang tidak berperasaan dan impersonal terhadap penerima perawatan atau layanan” dan terakhir pencapaian pribadi yang rendah, yaitu ketika orang memiliki “perasaan kompetensi dan pencapaian yang sukses dengan orang-orang,” yang menghasilkan pengalaman kerja yang negatif.

Ini adalah masalah umum di kalangan profesional kesehatan, terutama mereka yang berada di garis depan pemberi layanan kesehatan. *Burnout* mempengaruhi hampir setengah dari semua perawat dan dokter di negara maju, dan ini terkait dengan hasil kinerja yang cukup buruk seperti keselamatan pasien. (Boateng *et al.*, 2021).

Menurut (Bektas, 2013) Ada beberapa penyebab *burnout* yang umum ditemui yaitu :

- 1) Memiliki beban kerja yang tidak bisa dikendalikan
- 2) Mendapatkan perlakuan yang tidak adil ketika bekerja
- 3) Tidak memiliki uraian tugas yang jelas
- 4) Memiliki komunikasi yang buruk atau tidak mendapatkan dukungan dari atasan
- 5) Mendapat tekanan pekerjaan yang terlalu berat
- 6) Memiliki jam kerja yang terlalu lama
- 7) Memiliki perasaan tidak puas dengan birokrasi atau pekerjaan administrasi
- 8) Memiliki kesulitan untuk menyeimbangkan kehidupan dengan pekerjaan
- 9) Melakukan pekerjaan yang bertentangan dengan keyakinan atau minat pribadi
- 10) Berada di lingkungan pekerjaan yang tidak sehat

b. Gejala *burnout*

Freudenberger dan Richelson dalam Sari (2015) menyatakan bahwa terdapat 11 gejala yang terlihat pada penderita *burnout*, yaitu:

- 1) Kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan.
- 2) Lari dari kenyataan merupakan alat untuk menyangkal penderitaan yang dialami
- 3) Kebosanan dan sinisme, kondisi penderita merasa tidak tertarik lagi akan kegiatan yang dikerjakannya, bahkan timbul rasa bosan dan pesimis akan bidang pekerjaan tersebut.
- 4) Emosional, hal ini dikarenakan selama ini individu mampu mengerjakan pekerjaannya dengan cepat dengan menurunnya kemampuan mengerjakan pekerjaan secara cepat, akan menimbulkan gelombang emosional pada diri sendiri.
- 5) Merasa yakin akan kemampuan dirinya, selalu menganggap dirinya sebagai yang terbaik.
- 6) Merasa tidak dihargai.
- 7) Disorientasi.
- 8) Masalah psikosomatis.
- 9) Curiga tanpa alasan yang jelas
- 10) Penyangkalan kenyataan akan keadaan dirinya sendiri.

c. Dampak *burnout syndrome*

Burnout syndrome memiliki konsekuensi yang sangat negatif. *Burnout* dapat mempengaruhi kesehatan fisik atau mental seseorang, sehingga menimbulkan gangguan psikosomatik seperti perubahan mukosa, kelainan kardiorespirasi, sakit kepala, dan lainnya. Gangguan psikopatologis seperti kecemasan, perilaku obsesif- kompulsif, depresi, dan kecanduan (Campayo et al., 2016).

1) Fisik (*Physical*)

Sakit kepala, insomnia, nyeri osteomuskular, kelainan gastrointestinal, kelainan jantung, kelelahan kronis.

2) Psikologis (*Psychological*)

- a) Perasaan hampa, kelelahan, kegagalan dan ketidakberdayaan
- b) Harga diri rendah dan pemenuhan professional
- c) *Nervousness* dan gelisah
- d) Kehilangan nilai dan harapan
- e) Modifikasi konsep diri
- f) Kesulitan berkonsentrasi
- g) Toleransi yang rendah akan frustrasi

3) Perilaku (*Behavioral*)

- a) Perilaku adiktif dan penghindaran
- b) Ketidakmampuan untuk menjalani kehidupan yang santai
- c) Perilaku berisiko tinggi
- d) Meningkatkan iritabilitas dan rendahnya kinerja pribadi

e) Disorganisasi

Memudarnya norma norma yang terstruktur.

d. Faktor yang mempengaruhi *burnout*

Maslach & Leiter (2008) timbulnya *burnout* disebabkan oleh beberapa faktor yang diantaranya yaitu :

1). Karakteristik individu

a) Faktor demografi, mengacu pada perbedaan jenis kelamin antara wanita dan pria. Pria rentan terhadap stres dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita.

b) Faktor perfeksionis, yaitu individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna sehingga akan sangat mudah merasakan frustrasi bila kebutuhan untuk tampil sempurna tidak tercapai.

2). Lingkungan kerja

Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani (jumlah antrian yang padat misalnya), tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Di samping itu, dukungan sosial turut berpotensi mempengaruhi *burnout*. Memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja merupakan sumber emosional positif individu saat menghadapi masalah karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

3). Keterlibatan emosional dengan penerimaan pelayanan

Bekerja melayani memberikan jasa kepada orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan dan kesakitan. Pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional, dan secara tidak sengaja dapat menyebabkan stres secara emosional karena keterlibatan antar mereka dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya.

Selanjutnya, Maslach et al. (2008) menambahkan faktor individu yang berpengaruh terhadap *burnout*, seperti:

1) Karakteristik demografis

Variabel demografis yang paling konsisten berkaitan dengan *burnout* adalah usia, karena usia berkaitan dengan tingkat kematangan individu. Karyawan yang lebih muda usianya memiliki tingkat *burnout* lebih tinggi dari pada karyawan yang berusia 30-40 tahun. Variabel demografis jenis kelamin bukan merupakan prediktor kuat pada *burnout*.

2) Karakteristik kepribadian

Beberapa ciri kepribadian telah diteliti sebagai upaya mengetahui tipe individu yang mungkin beresiko mengalami *burnout*. Orang yang menampilkan tingkat ketahanan yang rendah (keterlibatan dalam kegiatan harian, perasaan mengendalikan peristiwa, dan keterbukaan pada perubahan).

Burnout lebih tinggi diantara orang yang memiliki locus of control external (atribusi peristiwa dan prestasi terhadap kekuatan lain atau peluang) dari pada orang yang memiliki *locus of control internal* (atribusi pada satu kemampuan dan usaha).

3) Sikap terhadap pekerjaan

Individu bervariasi dalam harapan yang dibawa ke pekerjaannya, tergantung atas sikapnya terhadap pekerjaan. Dalam beberapa kasus harapan ini sangat tinggi, baik dari segi sifat pekerjaan (misalnya menarik, menantang, menyenangkan) dan kemungkinan mencapai keberhasilan (misalnya keberhasilan menyembuhkan pasien, mendapatkan promosi kenaikan jabatan). Harapan yang tinggi menyebabkan orang untuk bekerja terlalu keras dan melakukan terlalu banyak, sehingga akhirnya menyebabkan kelelahan dan sinisme ketika upaya yang tinggi tidak menghasilkan hasil yang diharapkan.

e. Pengukuran terhadap *burnout*

Pengukuran *burnout* dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti pada tabel berikut:

Tabel 2.1 *Maslach Burnout Inventory*

No	Alat Ukur	Kelebihan	Kekurangan
<i>Burnout</i>			
1.	<i>The Burnout Measure (BM)</i>	Digunakan untuk pengukuran pada pekerja selain pekerja sosial.	Hanya satu dimensi yang dianalisis yaitu <i>Individual's Level of Exhaustion</i> (Hardy, dkk. 1998).
2.	<i>The Maslach Burnout Inventory Educator Survey (MBI-ES)</i>	Terdapat tiga dimensi yang dianalisis yaitu: a) <i>Emotional Exhaustion</i> b) <i>Depersonalization</i> c) <i>A feeling of low personal accomplishment</i>	Hanya dapat digunakan pada guru atau yang berperan dalam lingkup pendidikan.
3.	<i>The Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)</i>	Terdapat tiga dimensi yang dapat dianalisis yaitu: a. <i>Exhaustion</i> b. <i>Cynicism</i> c. <i>The Professional Efficacy</i> (mirip dengan <i>Personal Accomplishment</i>)	Hanya dapat digunakan pada pekerjaan yang bersifat umum, tidak bisa digunakan pada pekerja yang melayani klien
4.	<i>The Maslach Burnout Inventory Human Service Survey (MBIHSS)</i>	Terdapat tiga dimensi yang dapat dianalisis yaitu: 1. <i>Emotional Exhaustion</i> 2. <i>Depersonalization</i> 3. <i>A feeling of low personal accomplishment</i>	Hanya digunakan untuk pekerjaan yang melakukan pelayanan terhadap klien.

2. Dukungan sosial

a. Definisi dukungan sosial

Dalam menjalani hidup tentunya kita membutuhkan dukungan sosial dari orang-orang sekitar dengan membangun hubungan yang baik pula, hal ini tidak lepas dari manusia yang disebut dengan makhluk sosial. Dukungan sosial adalah kehadiran orang lain yang dapat membuat individu merasa nyaman diperdulikan, dihargai serta bantuan yang tersedia jika diperlukan dari orang lain. Dukungan sosial merupakan kehadiran orang-orang yang memberikan kepedulian, penghargaan, dan bantuan kepada individu, sehingga individu tersebut akan merasa bahwa ia memiliki makna dalam lingkungan keluarga ataupun lingkungan sosialnya. (Sarafino, 2011).

Dukungan sosial sangat dibutuhkan oleh siapa saja yang membutuhkan terutama orang-orang yang mengalami depresi, mempunyai ikatan sosial yang lemah yang mempunyai hubungan dengan orang lain demi kelangsungan hidupnya ditengah-tengah masyarakat karena manusia diciptakan sebagai makhluk sosial. Kemudian dukungan sosial adalah sebagai informasi verbal atau non verbal, saran, bantuan yang nyata atau tingkah laku yang diberikan oleh orang-orang terdekat dan atau dalam lingkungan sosialnya. (Waqiati, 2013)

Dukungan sosial dapat diberikan kepada seseorang dengan melakukan beberapa cara, seperti memberikan dukungan, memberikan

pernyataan yang memihak kepada individu, memberikan suatu penghargaan, memberikan kalimat positif, memberikan semangat, perhatian, segala macam bantuan berupa psikis maupun fisik. Dukungan sosial merupakan suatu proses hubungan sosial yang berupa interaksi emosional, kognitif dan perilaku yang membantu dalam beradaptasi untuk mengatasi situasi (Rifai Ian,2018).

Dukungan sosial adalah bantuan dari orang lain dalam mengatasi perubahan yang terjadi pada individu serta mengatasi tuntutan masalahnya. Dukungan biasanya didapatkan pada saat interaksi biasa dan pada saat seseorang membutuhkan dukungan menghadapi kesulitan atau tantangan. Dukungan sosial perawat dapat berasal dari keluarga, teman, rekan sejawat. Hal ini dapat membantu perawat dalam mengatasi situasi ditempat kerja. Dukungan sosial membuat seseorang merasakan adanya perhatian yang membuat mereka lebih merasa nyaman saat menghadapi kesulitan serta menurunkan stres dan emosi negatif pada perawat (Asih dkk., 2019).

Adapun cara yang digunakan seseorang dalam menerima dukungan sosial dengan melakukan perumahan *mind set* terhadap stresor, dengan begitu seseorang mampu merasakan, bahwa ada orang-orang terdekat yang memberikan perhatian kepadanya, seperti halnya seorang perawat memiliki masalah akan pergi menghampiri teman untuk membicarakan masalahnya.

b. Aspek dukungan sosial (Sarafino,2011)

1) Dukungan emosional

Dukungan emosional adalah dukungan sosial yang berupa ungkapan empati, kepedulian, perhatian, dan dorongan kepada individu dari orang terdekat maupun orang di lingkungan sosial. Dukungan ini membuat seseorang merasa diterima di sebuah kelompok yang dianggap sebagai tempat berbagi hal baik maupun buruk.

2) Dukungan jasa

Dukungan jasa bisa berupa bantuan jasa atau uang , bisa juga berupa bantuan dalam pekerjaan sehari-hari. Dukungan ini menjadikan individu merasa memiliki seseorang yang selalu ada untuknya.

3) Dukungan informatif

Dukungan informasi adalah suatu bentuk dukungan yang lebih bersifat nasehat, memberitahukan hal yang baik, atau umpan balik terhadap apa yang sudah dilakukan oleh individu tersebut. Dukungan ini dapat membantu seseorang mengatasi masalah yang tidak bisa ia atasi sendiri, membantu mengendalikan stress serta meningkatkan kemampuan untuk mengevaluasi diri. Dukungan ini menumbuhkan rasa kasih sayang dan kepedulian yang tinggi terhadap sesama.

4) Dukungan kebersamaan

Dukungan kebersamaan adalah dukungan sosial yang berupa adanya kebersamaan, kesediaan dan aktivitas sosial yang dilakukan orang lain bersama individu.

Taylor, 2015, mengemukakan sebuah pendapat mengenai aspek dukungan sosial lainnya, yaitu :

1) *Tangible Assistance*

Dapat berbentuk bantuan material, seperti pelayanan, bantuan finansial atau barang.

2) *Informational*

Memberikan informasi mengenai hal yang akan dihadapinya, dapat berupa pengalaman .

3) *Emotional*

Teman dan keluarga yang sportif akan memunculkan kepedulian emotional bagi mereka yang yang dipedulikan. Kehangatan dan kenyamanan yang dibuat oleh orang lain, dapat membuat seseorang menekan stresnya dari kegiatan stres.

4) *Invisible*

Seseorang yang menerima bantuan dari yang lain tetapi tidak menyadarinya, tetapi bantuan itu sangat menguntungkan penerima.

c. Sumber dukungan sosial

- 1) Orang-orang yang sehari-harinya berada disekitar individu termasuk kalangan non profesional (signification others), seperti

- 2) keluarga, teman, sahabat atau rekan. Orang-orang yang berada diposisi ini adalah orang-orang yang memiliki pengaruh dukungan sosial terbesar dalam kehidupan seorang individu.
- 3) Profesional, seperti psikolog atau dokter yang berguna menganalisis secara klinis ataupun psikis.
- 4) Kelompok-kelompok dukungan sosial (sosial support groups).

d. Faktor-faktor dukungan sosial

Menurut Myers, 2012 ada empat faktor yang dapat menyebabkan terbentuknya dukungan sosial, yaitu:

1) Empati

Empati ialah dimana kemampuan dan kecenderungan berempati kepada individu lain merupakan motif utama dalam tingkah laku yang mendorong individu. Rasa empati membuat seseorang ikut serta mengalami emosi yang dialami orang lain.

Dengan berempati seseorang dapat memberikan motivasi kepada orang lain untuk mengurangi masalah yang sedang dihadapi seseorang.

2) Norma

Norma yang diterima oleh seseorang selama pertumbuhan dan perkembangan pribadi dari pengalaman bersosialisasi, mengarahkan seseorang untuk bertingkah laku secara tepat dan mengharuskan individu untuk menjalankan kewajiban-kewajiban

dalam kehidupan sosial. Hal tersebut akan membentuk kepedulian untuk memberikan pertolongan kepada individu lain.

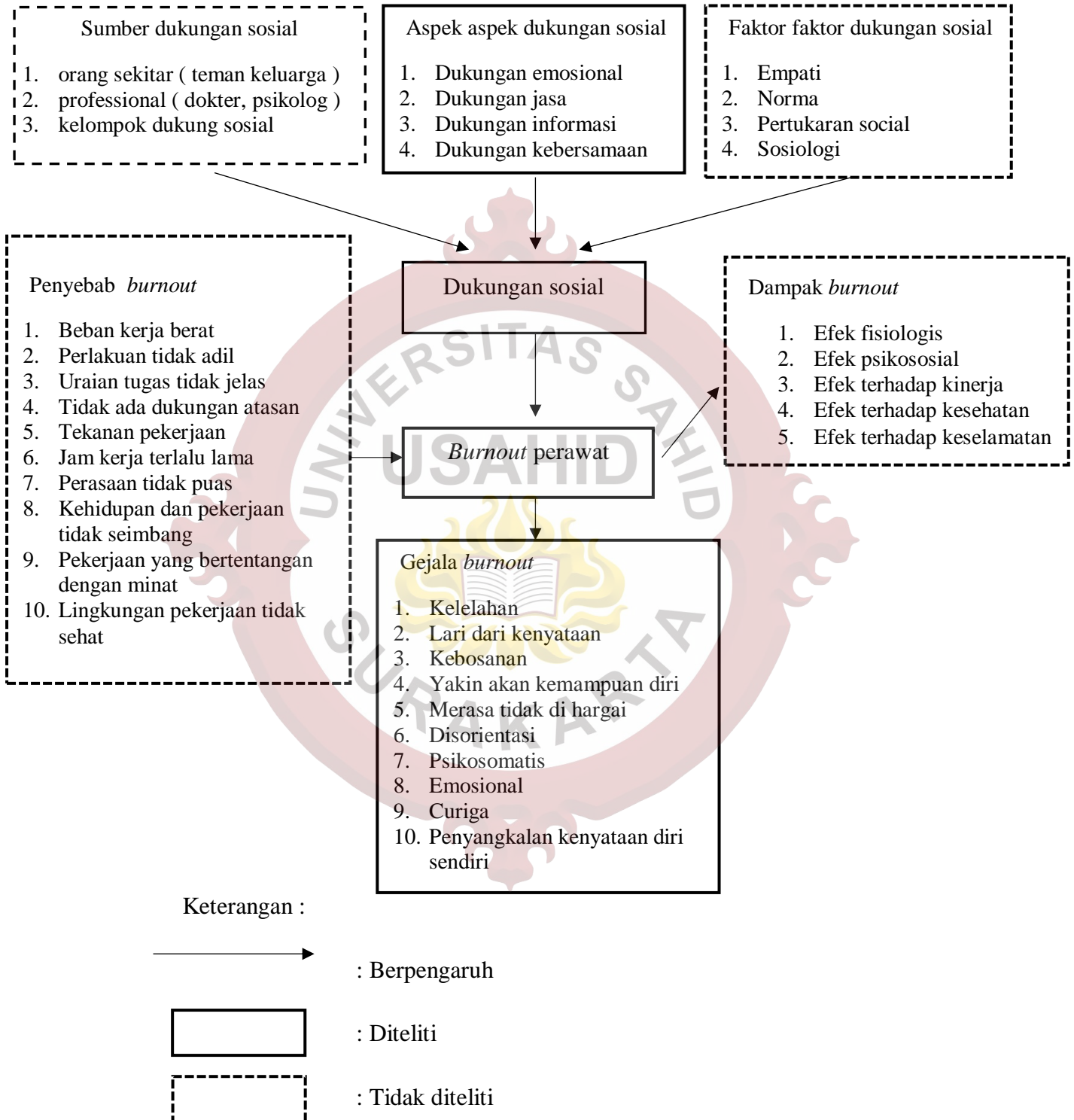
3) Pertukaran Sosial

Dalam teori pertukaran sosial dijelaskan adanya interaksi manusia yang berpedoman pada ekonomi sosial, yaitu adanya reward dan ganti rugi dengan cara memberi dan menerima. Teori ini mengatakan bahwa individu mencoba untuk melakukan interaksi dengan memaksimalkan reward dan meminimalkan beban sehingga dapat digunakan untuk meramalkan tingkah laku individu lain.

4) Sosiologi

Teori ini merupakan aplikasi dari prinsip evolusi, dimana perilaku menolong dianggap lebih menguntungkan bila dilakukan pada individu yang mempunyai hubungan darah sehingga keturunannya tetap survive daripada menolong individu lain yang dapat menghabiskan waktu dan tenaga.

B. Kerangka teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori
 Sumber : (Myers, 2012). (Campayo dkk., 2016).

C. Kerangka konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

D. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara tentang permasalahan suatu penelitian. Kebenaran hipotesis harus dibuktikan dengan pelaksanaan penelitian untuk mendapatkan data yang benar dan tepat sehingga sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Menurut Sugiyono (2015) “bahwa hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam kalimat pernyataan”.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah peneliti paparkan sebelumnya dan berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis mengajukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu adalah ada hubungan antara dukungan sosial dan *burnout* perawat di RSUP Surakarta.