

## BABI

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, sebagian besar negara di dunia termasuk Indonesia tengah dilanda wabah atau penyakit yang disebabkan oleh virus menular yaitu virus korona. Menurut WHO (2020), virus korona adalah suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. Beberapa jenis virus korona diketahui menyebabkan infeksi saluran napas pada manusia mulai dari batuk, pilek, hingga yang lebih serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS), sedangkan penyakit yang disebabkan oleh virus tersebut dinamakan *Corona Virus Disease* atau dengan sebutan COVID-19.

Selain berdampak terhadap sistem pernapasan, COVID-19 yang disebabkan oleh virus korona juga dapat menyebabkan kematian. Berdasarkan data yang diperoleh dari Komite Penanganan COVID-19 dan Pemulihan Ekonomi Nasional (2021), jumlah kasus COVID-19 di Indonesia sejak kasus pertama di tanggal 2 Maret 2020 hingga 25 Maret 2021 mencapai 1,49 juta kasus, diantaranya sebanyak 1,32 juta kasus sembuh dan 40.166 kasus meninggal dunia (KPCPEN, 2021).

Pemerintah telah melakukan strategi dalam menanggulangi COVID-19 di Indonesia dengan mengeluarkan berbagai kebijakan, diantaranya meliputi penerapan protokol kesehatan melalui Inpres No. 6 Tahun 2020, pembentukan Bidang Perubahan Perilaku untuk mendorong perilaku masyarakat dalam melakukan gerakan 3M (memakai masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan), hingga memasuki triwulan 2020, melalui Perpres No.99 tahun 2020, Pemerintah berfokus dalam pengadaan dan pelaksanaan vaksin (Gitiyarko, 2020). Berbagai kebijakan yang dibuat Pemerintah sudah diterapkan oleh masyarakat, namun angka kasus COVID-19 tidak kunjung usai dan masih terus bertambah.

Peningkatan angka kasus COVID-19 secara masif mengakibatkan dampak bagi para tenaga kesehatan penanganan COVID-19 sebagai garda terdepan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Magister Kedokteran Kerja Universitas Indonesia terhadap 1.480 tenaga kesehatan penanganan COVID-19 menyatakan bahwa sebanyak 83% tenaga kesehatan penanganan COVID-19 di Indonesia mengalami *burnout syndrome* sedang dan berat yang secara psikologis berisiko mengganggu

kualitas hidup dan produktivitas kerja dalam pelayanan kesehatan (Humas FKUI, 2020).

Menurut UU No. 36 Tahun 2014, tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan, salah satunya adalah tenaga keperawatan.

Perawat adalah profesi yang bersifat pelayan sosial (*human service*) yaitu yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Perawat Penanganan COVID-19 adalah salah satu kelompok tenaga kesehatan penanganan COVID-19 yang perlu diperhatikan. Menurut Harif selaku Ketua Umum Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI), selain tugas perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan, tantangan Perawat di masa pandemi adalah harus lebih hati-hati, waspada, dan disiplin akibat resiko penularan virus yang tinggi. Selain itu, tingginya jumlah Pasien juga memberikan beban yang lebih bagi Perawat daripada biasanya (KPCPEN, 2021)

Pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap Pasien COVID-19 pun berbeda dari pelayanan yang diberikan terhadap Pasien umum lainnya. Tugas dan tanggung jawab seorang Perawat Penanganan COVID-19 mengharuskan seorang Perawat sering berkontak dengan Pasien COVID-19 dibandingkan tenaga kesehatan lainnya untuk memenuhi segala kebutuhan Pasien COVID-19 di Ruang Isolasi menggantikan peran keluarga Pasien COVID-19, sehingga hal itu dapat memperbesar resiko pada Perawat terpapar virus korona. Selain itu, akibat resiko penularan COVID-19, Perawat Penanganan COVID-19 harus mengenakan Alat Pelindung Diri (APD), hal itu membuat Perawat Penanganan COVID-19 kesulitan beristirahat dan merasa lebih lelah karena harus menahan lapar, haus, dan buang air selama bekerja mengenakan APD (wawancara pribadi, 2020).

Peningkatan jumlah Pasien COVID-19 mengakibatkan Perawat mendapatkan beban kerja yang meningkat yaitu jam kerja Perawat yang lebih lama, karena Pasien COVID-19 yang harus ditangani tidak sebanding dengan jumlah tenaga kesehatan yang melayaninya. Selain beban kerja yang meningkat dan kesulitan untuk beristirahat, tantangan lain bagi Perawat yang menangani COVID-19 yaitu harus melakukan isolasi mandiri, dalam arti kata lain Perawat yang sedang bertugas menangani COVID-19 tidak diperkenankan bertemu orang lain termasuk bertemu dengan keluarga dan orang terdekatnya.

Berbagai sumber masalah yang dialami tersebut dapat membuat Perawat Penanganan COVID-19 merasa tertekan dan hal tersebut dapat mengarah Perawat

Penanganan COVID-19 mengalami *burnout* jika tekanan atau stres yang dialami terjadi secara terus - menerus dalam jangka waktu yang panjang.

Seperti halnya Perawat di RSUD C, RSJ J, RS P, yang diduga mengalami *burnout*. Berdasarkan hasil wawancara pertama yang telah dilakukan kepada subjek yang berinisial KD (RSUD C), ditemukan beberapa gejala yang dialami oleh KD yaitu adanya perasaan terkurasnya energi secara fisik akibat perubahan pola kerja dalam menangani Pasien COVID-19. Beban kerja yang dianggap meningkat dan dirasa lebih berat karena jumlah Pasien COVID-19 membludak. KD merasa lelah karena harus menggantikan peran keluarga di ruang isolasi disamping melakukan tugas dan tanggung jawabnya sebagai Perawat. Akibat dari kelelahannya, subjek KD merasa tertekan dalam pekerjaannya. Selain itu, tekanan dalam pekerjaannya diperparah saat KD mendapatkan komplain dari keluarga pasien yang tidak menyenangkan dan juga teguran dari atasan. Subjek KD merasa tidak tahu bagaimana mengatasi permasalahannya karena kondisi keterbatasan tidak dapat bertemu dengan keluarga dan teman dekatnya. KD merasa pekerjaannya tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga KD merasa ingin berhenti dari pekerjaannya (wawancara pribadi, 2021).

Selain itu, hasil wawancara kedua yang dilakukan kepada subjek berinisial AL (RSJ J), ditemukan beberapa gejala seperti adanya perasaan kelelahan secara berlebihan karena beban kerja yang menumpuk. Bahkan setelah beristirahat, AL tetap merasa lelah dan tidak bersemangat untuk bekerja. Disamping itu, AL merasa rekan – rekan kerjanya tidak ingin berkembang dalam pekerjaan dan tidak berkontribusi secara maksimal, sehingga AL menjaga jarak dengan rekan – rekan kerjanya, namun hal tersebut membuat AL merasa semakin lelah karena dalam penanganan Pasien, AL merasa bekerja sendiri dan tidak ada yang membantu. AL merasa pekerjaannya tidak kunjung usai. AL merasa frustrasi apabila melakukan sedikit kesalahan dan tidak maksimal di pekerjaannya. Menurut AL, situasi yang dialami di pekerjaannya tidak sesuai dengan yang diharapkan (wawancara pribadi, 2021).

Selanjutnya, pada wawancara ketiga yang dilakukan kepada subjek berinisial AJ (RS P), ditemukan beberapa gejala seperti adanya perasaan kelelahan yang berlebihan. AJ merasa pekerjaan sebagai Perawat di masa pandemi ini sangat menguras energi karena banyaknya pasien yang harus ditangani, peningkatan jam kerja, dan penggunaan APD selama bekerja. AJ merasa lelah karena berbagai tuntutan dalam pekerjaannya, namun AJ dapat menjalani hari seperti biasanya, karena kerjasama dan bantuan teman – temannya dalam penanganan Pasien COVID-19. Saat AJ mendapatkan komplain dari keluarga Pasien, AJ tidak mengambil pusing atas peristiwa tersebut, karena banyak rekan

kerja yang mau membantu kesulitannya, mendengarkan, dan memberi dorongan atas kinerja yang telah dilakukan AJ (wawancara pribadi, 2021).

Peneliti menduga subjek KD mengalami *burnout* dari beberapa gejala yang dialaminya yaitu adanya perasaan kelelahan secara fisik dan emosional dalam menghadapi tuntutan pekerjaan, sikap sinis terhadap orang lain dalam pekerjaan, dan adanya keinginan untuk alih profesi. Pada subjek AL, peneliti menduga AL mengalami *burnout* dengan adanya gejala berupa perasaan kelelahan emosional akibat pekerjaan yang menuntut, menarik diri dari lingkungan, penilaian yang rendah terhadap diri dan orang lain. Selanjutnya pada subjek AJ, peneliti menduga AJ mengalami *burnout* dengan gejala adanya perasaan terkurasnya sumber energi dalam melakukan pekerjaan. Hal ini sesuai dengan karakteristik *burnout* menurut Maslach (dalam Perrewe et al, 2006), bahwa seseorang yang mengalami *burnout* dalam pekerjaannya ditentukan oleh tiga dimensi yaitu dimensi kelelahan yang ditandai dengan perasaan terkurasnya sumber daya emosional dan fisik secara berlebihan, respon negatif terhadap orang lain dalam pekerjaan yang disebut sinisme, dan penilaian rendah pada diri seseorang maupun orang lain yang kemudian disebut ketidakefisienan.

Maslach (dalam Perrewe et al, 2006), mendefinisikan *burnout* sebagai kondisi psikologis seseorang yang terjadi akibat respon yang berkepanjangan terhadap stres interpersonal yang kronis di tempat kerja. Menurut Maslach (dalam Cooper et al, 2003), peristiwa *burnout* merupakan kondisi stress yang dialami individu yang pekerjaannya berhadapan langsung dengan manusia sebagai pemberi layanan seperti Polisi, Guru, Pekerja Sosial, Dokter, dan Perawat.

Menurut Baron & Greenberg (dalam Rosyid, 1996) gejala *burnout* meliputi kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan sikap / mental, dan perasaan tidak berharga. Seorang perawat yang mengalami *burnout* mengalami respon akibat ketegangan fisik dan psikologis dengan gejala seperti sakit kepala, mual, gangguan tidur, hilangnya nafsu makan, perasaan khawatir dan cemas, perasaan tidak berdaya, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, bersikap negatif terhadap pekerjaannya, adanya penghargaan diri yang rendah, bahkan hingga adanya keinginan untuk alih profesi. Kondisi tersebut diduga muncul pada Perawat karena stress yang dialami secara terus – menerus dalam jangka waktu panjang menghadapi tuntutan pekerjaannya.

Tenaga keperawatan adalah salah satu kelompok tenaga kesehatan yang memegang peran penting dalam memerangi pandemi COVID-19. Selain fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai dan manajemen rumah sakit, kesejahteraan Perawat juga perlu diperhatikan. Perawat seharusnya dapat melakukan performa kerjanya dengan baik pada tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan

pelayanan kesehatan, khususnya pada penanganan pandemi COVID-19. Namun, pada Perawat Penanganan COVID-19 yang mengalami *burnout* sebagai akibat dari tuntutan pekerjaannya, maka hal tersebut dapat mengganggu kualitas hidup dan produktivitas kerja Perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Bahkan, pada Perawat Penanganan COVID-19 yang melakukan penilaian rendah terhadap dirinya dalam pekerjaannya hingga adanya keinginan untuk berhenti atau alih profesi, maka kondisi tersebut dapat mengakibatkan pandemi ini semakin berkepanjangan.

Dalam menghadapi tuntutan pekerjaannya, peneliti menduga salah satu hal penting yang harus dimiliki oleh Perawat agar tidak mengalami *burnout* adalah dukungan sosial. Menurut Maslach et al (2001), salah satu faktor yang memengaruhi *burnout* adalah kurangnya dukungan sosial, karena dukungan sosial mungkin dapat membantu individu menghadapi stresornya sedemikian rupa sehingga karyawan yang menerima lebih banyak dukungan lebih mampu mengatasi tuntutan pekerjaan mereka.

Dukungan sosial adalah istilah umum yang digunakan yang mengacu pada penerimaan rasa aman, peduli, penghargaan atau bantuan yang diterima seseorang dari orang lain atau kelompok. Dukungan sosial yang dimaksud adalah dukungan yang didapatkan dari berbagai sumber, seperti pasangan, keluarga, teman, dokter atau organisasi dan komunitas (Sarafino, 2001). Sarafino (2001) membagi dukungan sosial ke dalam lima aspek yaitu dukungan emosi, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informasi, dan dukungan persahabatan. Menurut Sarafino (2012), orang dengan dukungan sosial percaya bahwa dirinya dicintai, dihargai, dan merupakan bagian dari jaringan sosial yang dapat membantunya saat membutuhkan bantuan, karena selain mengacu pada tindakan yang dilakukan orang lain atau yang diterima seseorang, dukungan sosial juga mengacu pada persepsi seseorang bahwa adanya sebuah kenyamanan, perhatian, dan bantuan bagi dirinya.

Perawat Penanganan COVID-19 yang mengalami *burnout* diduga membutuhkan dukungan sosial dari lingkungan sekitar untuk menghadapi permasalahannya. Perawat dengan dukungan sosial yang tinggi adalah Perawat yang mendapatkan dukungan dari pasangan, teman, keluarga, rekan kerja atau lingkungannya, seperti perhatian yang diberikan oleh pasangannya, kehadiran teman saat Perawat ingin menceritakan keluh kesahnya, serta bimbingan, arahan, atau nasihat yang diberikan oleh rekan sejawatnya untuk menghadapi permasalahan yang dialaminya dalam pekerjaan. Hal itu kemudian diduga dapat membuat Perawat merasa dihargai dan diterima, sehingga menimbulkan kepercayaan diri Perawat dalam melaksanakan tuntutan dalam pekerjaannya.

Perawat akan merasa bahwa dirinya tidak menghadapi bebannya sendiri, dibantu oleh berbagai pihak, serta merasa yakin bahwa dirinya mampu menjalankan tuntutan pekerjaannya. Dukungan sosial yang tinggi akan membuat Perawat merasa yakin dan mampu untuk menghadapi tekanan dan tuntutan dalam pekerjaannya, mengetahui jalan keluar permasalahannya, bersikap positif dalam pekerjaannya bahkan tidak ingin berhenti bekerja atau alih profesi. Dengan demikian, dukungan sosial yang tinggi pada Perawat diduga dapat mengurangi resiko terjadinya *burnout*.

Sedangkan Perawat yang tidak mendapatkan dukungan sosial adalah yang tidak mendapat perhatian dari lingkungannya, tidak mendapatkan kehadiran orang lain saat Perawat merasa kesulitan dalam pekerjaannya, serta tidak mendapatkan bimbingan atau arahan dari orang lain. Hal itu dapat membuat Perawat merasa menghadapi bebannya sendiri, merasa tidak ada yang membantu, merasa tidak mampu menghadapi tekanan dan tuntutan pekerjaannya. Keadaan demikian diduga dapat mengakibatkan dampak negatif bagi perawat dan memperburuk performa kerjanya serta meningkatkan resiko terjadinya *burnout*.

Peneliti menduga dukungan sosial dapat memengaruhi *burnout* pada Perawat Penanganan COVID-19. Hal ini didukung oleh penelitian Purwati dan Mahfud (2019) tentang Pengaruh Dukungan Sosial, Kepribadian Hardiness dan Efikasi Diri terhadap *Burnout* yang menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh negatif terhadap *burnout*. Penelitian lainnya adalah oleh Andi, Sunaryo, dan Anwarudin (2020) mengenai Pengaruh Dukungan Sosial, *Self Esteem*, dan *Self Efficacy* terhadap *Burnout* Mahasiswa yang menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh negatif terhadap *burnout*.

Berdasarkan sumber diatas, diketahui terdapat pengaruh negatif variabel dukungan sosial terhadap variabel *burnout*, namun dapat dipengaruhi pula oleh variabel lain, maka dari itu peneliti ingin meneliti “Apakah terdapat Pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Burnout* pada Perawat Penanganan COVID-19?”

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Dukungan Sosial memengaruhi tingkat *Burnout* pada Perawat Penanganan COVID-19?
2. Bagaimana tingkat *Burnout* pada Perawat Penanganan COVID-19 berdasarkan jenis kelamin, status pernikahan, dan tingkat pendidikan?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada Perawat Penanganan COVID-19 dan tingkat *burnout* pada Perawat Penanganan COVID-19 berdasarkan jenis kelamin, status pernikahan, dan tingkat pendidikan.

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan tambahan bagi kajian ilmu Psikologi, khususnya di bidang psikologi sosial dan psikologi klinis yaitu mengenai dukungan sosial dan *burnout*.

##### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat luas, khususnya pada Perawat yang menangani kasus COVID-19 mengenai pentingnya dukungan sosial terhadap *burnout*. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan atau pedoman bagi Perawat dan masyarakat luas dalam menangani serta mencegah terjadinya *burnout*.

### 1.4 Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah “terdapat pengaruh negatif dukungan sosial terhadap *burnout* pada perawat penanganan COVID-19”