

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi bahasan yang mendasari penelitian. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

A. Latar Belakang

Berkembangnya berbagai macam jenis penyakit saat ini menjadikan masalah kesehatan sebagai salah satu permasalahan utama yang dihadapi dan harus diperhatikan oleh masyarakat (Rante, 2013). Salah satu sarana kesehatan yang paling umum dan sering kali digunakan masyarakat adalah rumah sakit. Di dalam berjalannya fungsi rumah sakit tidak hanya dokter yang memiliki peran penting. Namun, perawat juga memiliki penting dalam fungsi tersebut. Hal ini dapat dilihat dari jumlah tenaga perawat sebagai porsi terbesar dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan data terakhir pada website Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2017 terkait presentase tenaga kesehatan, jumlah profesi perawat adalah yang terbesar yaitu 49% atau setara dengan 296.876 orang dari seluruh rekapitulasi profesi kesehatan di Indonesia. Sementara ini peneliti belum mendapatkan data terbaru yang berhubungan dengan situasi pandemi Covid-19, karena pada saat ini banyak perawat yang meninggal akibat terinfeksi virus tersebut.

Perawat merupakan salah satu profesi di bidang kesehatan yang memberikan pelayanan langsung bagi masyarakat yang membutuhkan perawatan secara medis. Pelayanan tersebut berupa bantuan yang diberikan dengan alasan penderitanya mengalami kelemahan fisik, mental, masalah psikososial, keterbatasan pengetahuan, dan ketidakmampuan dalam melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri (Fitria, 2020). Adapun peran dan fungsi perawat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yaitu sebagai pemberi asuhan keperawatan kepada pasien (Asmadi, 2008). Dalam tugas memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, tenaga kesehatan terkategori sebagai profesi yang berisiko tinggi tertular berbagai penyakit.

Saat ini situasi dunia sedang digentingkan dengan penyebaran *corona virus disease 2019* (Covid-19) yang sedang mewabah, dengan kasus positif dan kasus kematian terus meningkat. Pada Januari 2020, World Health Organization (WHO) mengumumkan Covid-19 sebagai wabah penyakit dan pada bulan Maret 2020 Covid-19 ditetapkan sebagai pandemi (WHO, 2020). Covid-19 merupakan penyakit pneumonia jenis baru yang muncul dan dilaporkan terjadi sejak Desember 2019 di kota Wuhan, China dan telah menyebar dengan cepat ke negara lain di seluruh dunia. Menurut Worldometer hingga bulan Januari 2021 dalam skala dunia, ada sekitar 99.774.351 kasus dengan 2.139.031 di dalamnya adalah kasus kematian. Penyebaran Covid-19 terbilang cepat khususnya di Indonesia, dilansir melalui website resmi Satuan Tugas Penanganan Covid-19 bahwa data sampai Januari 2021 terkonfirmasi positif Covid-19 sebanyak 999.256 dengan kasus kematian sebanyak 28.132.

Seiring dengan bertambahnya kasus terkonfirmasi Covid-19 menjadi masalah besar bagi staf medis khususnya perawat sebagai garda terdepan (*frontline*) dalam penanganan pasien, hal ini menjadikan perawat cenderung beresiko tinggi terpapar infeksi virus tersebut (Fitria, 2020). Selain itu apabila kurang adanya dukungan dari seluruh pihak, kurangnya waktu untuk beristirahat dan keterampilan yang minim dapat meningkatkan kelelahan, stres kerja, dan kecemasan yang akhirnya berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan (Sousa-Uva & Costa, 2019). Aktivitas yang dilakukan perawat tersebut dapat memengaruhi baik fisik maupun emosionalnya. Ketika tuntutan dalam bekerja melebihi kemampuan atau sumber daya yang ada dalam diri individu, maka individu tersebut dapat mengalami kelelahan di kemudian hari (Sousa-Uva & Costa, 2019).

Melalui riset yang dilakukan oleh tim Akademi Keperawatan Rumah Sakit Melia (2020) terhadap perawat di Jawa Barat, perawat menceritakan pengalamannya saat merawat pasien di tengah pandemi. Perasaan takut tertular, cemas, stress, menangis, kurangnya rasa kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan membuat mereka kurang berkeinginan untuk bekerja. Selain itu, perasaan takut tersebut semakin kuat ketika melihat saat ini semakin banyak perawat yang gugur dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, dalam penelitian

yang dilakukan Sousa-Uva dan Costa (2019), terdapat beberapa hal yang menjadi stressor atau tekanan pada perawat yaitu ketika pasien meninggal setelah menjalani perawatan medis, ketika memberikan perawatan serta dukungan terhadap pasien yang mengalami kecemasan, jumlah perawat yang tidak sebanding dengan jumlah pasien, adanya tekanan waktu, adanya *overwork*, serta ketika menghadapi berbagai macam karakteristik pasien dan keluarga pasien. Selain itu, stigma publik yang belum sepenuhnya mendapatkan edukasi kesehatan secara utuh adalah stressor lain dari profesi ini (Fitria, 2020). Menurut Wardah dan Tampubolon (2020) tingginya resiko, tekanan, dan tuntutan yang harus dijalani perawat menunjukkan bahwa profesi perawat rentan mengalami *emotional exhaustion*.

Emotional exhaustion didefinisikan sebagai perasaan seseorang ketika berada pada kondisi tertekan dan kelelahan karena sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan (Maslach dan Jackson, 1981). Kelelahan tersebut berhubungan dengan perasaan pribadi seseorang dengan ditandai rasa gelisah, tidak berdaya, dan depresi (Palupiningdyah, 2017). Dalam pelayanan kesehatan, perawat merupakan figur yang paling dekat dengan pasien. Ketika bekerja, perawat menghadapi berbagai emosi dan aktivitas keperawatan yang melibatkan upaya emosional yang cukup tinggi. Perawat diharapkan untuk selalu mengekspresikan emosi yang tepat dan menampilkan citra publik sebagai seseorang yang sangat berempati, peduli, penuh kasih, dan perhatian dengan mengendalikan emosi negatif mereka seperti marah, stres, sedih, dan frustrasi (Gonnelli, 2016). Dengan adanya tugas perawat yang semakin kompleks dapat menjadi beban berat bagi perawat dalam menjalankan tugas pelayanan keperawatan kepada pasien (Suparwati dan Apriyatmoko, 2020). Ketidakmampuan individu dalam mengatasi tekanan tersebut dapat menyebabkan individu mengalami *emotional exhaustion* (Maslach dan Jackson, 1981).

Emotional exhaustion memiliki peran penting dalam kualitas pelayanan keperawatan yang nantinya merujuk pada kualitas mutu pelayanan rumah sakit (Suparwati dan Apriyatmoko, 2020). *Emotional exhaustion* sebagai sindrom psikologi penting diketahui dan dipantau lebih lanjut untuk memberikan umpan

balik yang terbaik dalam pelayanan dan kepuasan pasien. Menurut Schaufeli dan Enzmann (1998) *emotional exhaustion* dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *work load, time pressure, lack of social support*, dan *role stress*. Taylor (1999) mengatakan, dalam menghadapi berbagai situasi yang menekan, individu membutuhkan dukungan sosial.

Menurut Young (2006), dukungan sosial dapat dibagi menjadi dua yaitu dukungan sosial yang diterima (*received support*) dan dukungan sosial yang kita persepsikan (*perceived support*). Menurut Taylor, Sherman, Kim, Takagi dan Dunagam (2004), *perceived support* lebih menguntungkan daripada *received support*, hal ini dikarenakan persepsi seseorang terhadap perasaan hubungan sosial akan memengaruhi kehidupan sosialnya. Individu yang memiliki tingkat dukungan sosial tinggi tidak hanya memiliki tingkat *emotional exhaustion* yang rendah, namun juga dapat mengatasi secara lebih baik dibandingkan dengan seseorang yang kurang mendapatkan dukungan sosial (Taylor, 1999). Kurangnya perasaan didukung atau merasa tidak puas dengan dukungan sosial yang ada bisa disebabkan oleh rendahnya *perceived social support* individu (Kang, Park dan Wallace, 2016). *Perceived social support* membuat individu mempersepsikan sendiri mengenai hubungannya dengan orang lain terkait dengan kenyamanan, perhatian, dan bantuan yang individu terima jika dibutuhkan (Sarafino dan Smith, 2010). Pierce, Lakey, dan Sarason (1997) mengungkapkan bahwa *perceived social support* merujuk terhadap individu untuk percaya bahwa dirinya dicintai, terhormat, dan bernilai untuk orang-orang disekitarnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, perawat diharuskan bekerja secara profesional ketika melakukan pekerjaannya, seperti bekerja secara ramah di depan pasien dan menuntaskan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan yang diberikan oleh rumah sakit. Banyaknya tuntutan yang diterima oleh perawat mengakibatkan profesi perawat rentan mengalami *emotional exhaustion*. Fenomena tersebut yang membuat kelelahan emosional pada perawat perlu diperhatikan. Selain itu, salah satu yang perlu diperhatikan adalah dukungan sosial yang diterima sudah terpenuhi. Dalam penelitian ini, peneliti ingin

mengetahui apakah terdapat hubungan antara *perceived social support* dengan *emotional exhaustion* pada perawat di RSUD Kota Bandung.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, apakah terdapat hubungan antara *perceived social support* dengan *emotional exhaustion* pada perawat di RSUD Kota Bandung?.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji data secara empiris mengenai hubungan antara *perceived social support* dengan *emotional exhaustion* pada perawat di RSUD Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai informasi dan bahan kajian ilmu Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya mengenai *perceived social support* dan *emotional exhaustion*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya:

- a. Bagi perawat, penelitian ini diharapkan agar perawat berupaya mencari dukungan sosial di masa pandemi untuk menurunkan *emotional exhaustion*.
- b. Bagi pihak rumah sakit, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dalam memperhatikan tingkat *emotional exhaustion* dan *perceived social support* perawat.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika proposal ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi pendahuluan yang menjelaskan mengenai latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan proposal.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab II berisi penjelasan landasan teoritis yang digunakan dalam penelitian. Bab ini menjelaskan konsep mengenai *perceived social support* dan *emotional exhaustion*. Bab ini juga berisi kerangka berpikir, asumsi, serta hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi penjelasan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data, dan prosedur pelaksanaan penelitian.