

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Burnout* merupakan fenomena global yang telah menjadi perhatian internasional.<sup>1</sup> Lebih dari satu per tiga tenaga kesehatan masyarakat global mengalami *burnout*. Meskipun *burnout* bukanlah diagnosis medis tetapi diagnosis secara psikologis, fenomena ini mempengaruhi kesehatan seseorang dalam jangka waktu yang lama.<sup>2</sup> Beberapa efek fisik dan gejala umum dari *burnout* meliputi hiperkolesterolemia, diabetes melitus tipe 2, gangguan kardiovaskular, dan nyeri muskuloskeletal.<sup>2,3</sup> Hal ini juga menyebabkan ketidakpuasan kerja dan ketidakhadiran di tempat kerja.<sup>2</sup>

Istilah mengenai *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger pada tahun 1974 dalam literatur medis untuk menggambarkan kelelahan dikarenakan tuntutan pekerjaan yang berlebihan.<sup>4</sup> Maslach juga mendefinisikan *burnout* sebagai respon dari stresor emosional yang berat secara terus-menerus ditandai dengan adanya kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian diri.<sup>4</sup> *Burnout* telah didefinisikan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai suatu fenomena yang berkaitan dengan pekerjaan yang muncul akibat stres kronis di lingkungan kerja yang tidak tertangani dengan baik. Definisi ini dicantumkan dalam *International Classification of Diseases* edisi ke-11 (WHO, 2019).<sup>2</sup>

*Burnout* memiliki tiga komponen penting yang tak dapat dipisahkan, yakni pertama *emotional exhaustion* yaitu kelelahan emosional yang ditandai dengan menurunnya semangat dan ketidakpedulian terhadap pekerjaan. Kedua, yaitu *depersonalization* ditunjukkan dengan munculnya sikap sinis terhadap kinerja pribadi. Ketiga, *personal accomplishment* yang ditandai dengan munculnya perasaan tidak mampu dalam menyelesaikan tugas baik yang bersifat profesional maupun personal serta menurunnya produktivitas kerja.<sup>5</sup>

*Burnout* dapat muncul sebagai akibat dari beberapa faktor mengingat *burnout* melibatkan aspek fisik, mental dan emosional.<sup>6</sup> Patel., et al dalam Golo., et al (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout*. Ini termasuk faktor demografik (jenis kelamin, umur, masa kerja, tingkat pendidikan, dan status pernikahan), faktor personal (tipe kepribadian, beban kerja, dan stres kerja) dan faktor organisasi (kondisi kerja dan dukungan sosial).<sup>6</sup>

Terdapat berbagai jenis metode untuk mengukur tingkat *burnout* pada tenaga kerja. Salah satu alat yang paling sering digunakan untuk mengukur *burnout* adalah *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang diciptakan oleh Maslach pada tahun 1981 dan telah terbukti valid dan reliabel. Pada alat ukur MBI ini terdapat 22 pertanyaan.<sup>7</sup>

*Burnout* banyak ditemukan pada profesi yang bersifat *human service* (pelayanan manusia), salah satunya adalah tenaga kesehatan.<sup>8</sup> Sebagai garda terdepan dalam pencegahan dan pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan perawatan kepada pasien. Dalam menjalankan tugasnya, mereka seringkali mengorbankan waktu dan tenaga, yang dapat berdampak pada kondisi fisik maupun psikologis mereka.<sup>9</sup> Tingginya tanggung jawab serta tuntutan pekerjaan yang kompleks semakin meningkatkan risiko *burnout* di kalangan tenaga kesehatan.<sup>8</sup>

Penelitian Amini et al.,(2024) menunjukkan bahwa dari 35 petugas rekam medis yang diteliti sebanyak 88,6% mengalami kelelahan kerja tingkat sedang dan 11,4% yang lain mengalami kelelahan kerja tingkat tinggi.<sup>10</sup> Tingginya persentase angka kelelahan kerja tersebut disebabkan oleh masa kerja petugas yang kurang dari 5 tahun, jenis kelamin petugas yang dominan perempuan, usia petugas yang lebih muda, tingkat pendidikan dan tuntutan pekerjaan yang berlebihan. Penelitian lain juga menggambarkan bahwa dari 57 petugas di Instalasi Rekam Medis terdapat 30 petugas dengan tingkat *burnout* tinggi sebesar 52,6% dan 27 petugas

dengan tingkat *burnout* rendah yakni 47,4%. Penyebab dari *burnout* tersebut yaitu faktor umur dan masa kerja.<sup>6</sup> Dampak yang paling terlihat adalah menurunnya kinerja dan kualitas pelayanan. Seseorang yang mengalami *burnout* akan kehilangan makna dari pekerjaan yang dikerjakannya. Akibatnya mereka tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan dan akhirnya memutuskan untuk tidak hadir, menggunakan banyak cuti sakit atau bahkan meninggalkan pekerjaannya.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian di atas peneliti menyadari pentingnya penelitian mengenai *burnout*. Peneliti melakukan studi pendahuluan untuk mengetahui lebih dalam permasalahan yang berkaitan dengan fenomena *burnout* yang dialami oleh petugas penunjang pelayanan yang ada di Rumah Sakit Ciremai dalam melaksanakan tugasnya. Pemilihan petugas penunjang pelayanan sebagai sampel penelitian didasarkan pada kesamaan struktur organisasi di Rumah Sakit Ciremai, dimana unit rekam medis, infokes, laboratorium dan radiologi berada di bawah penunjang pelayanan. Wawancara singkat dilakukan oleh peneliti kepada petugas rekam medis bagian pelaporan Rumah Sakit Ciremai. Hasil wawancara bersama petugas didapatkan bahwa petugas merasa jenuh dikarenakan melakukan tugas yang serupa setiap harinya. Selain itu, petugas juga membantu pelayanan. Hal ini membuat petugas kelelahan karena harus melakukan tugas tambahan tersebut. Tidak hanya itu, beberapa keluhan juga dirasakan oleh petugas di unit rekam medis diantaranya seperti kelelahan fisik yaitu nyeri punggung akibat duduk terlalu lama dan pegal pada bagian tangan, petugas juga mengeluhkan kelelahan pada mata dikarenakan terus-menerus bekerja di depan layar komputer. Petugas mengatakan setiap harinya dapat melayani pasien dengan rata-rata 600 hingga 700 pasien per hari. Kunjungan pasien ini terus meningkat setiap bulannya, seperti pada bulan September 2024 dengan total kunjungan sebanyak 15.500 dan meningkat pada bulan Oktober yakni mencapai 17.100 pasien. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, peneliti tertarik mengangkat topik penelitian dengan judul “Hubungan Terjadinya *Burnout* Ditinjau dengan

Karakteristik Petugas Penunjang Pelayanan Di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada hubungan *burnout* ditinjau dengan karakteristik petugas penunjang pelayanan di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025?
2. Berapa tingkat *burnout* yang dialami oleh petugas penunjang pelayanan di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan *Burnout* ditinjau dengan karakteristik petugas penunjang pelayanan di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025 dan mengetahui tingkat *burnout* pada petugas penunjang pelayanan di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui hubungan umur dengan *burnout* pada petugas penunjang pelayanan.
- b. Mengetahui hubungan jenis kelamin dengan *burnout* pada petugas penunjang pelayanan.
- c. Mengetahui hubungan status perkawinan dengan *burnout* pada petugas penunjang pelayanan.
- d. Mengetahui hubungan tingkat pendidikan dengan *burnout* pada petugas penunjang pelayanan.
- e. Mengetahui hubungan masa kerja dengan *burnout* pada petugas penunjang pelayanan.
- f. Mengetahui tingkat *burnout* pada petugas penunjang pelayanan di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit dapat memperoleh informasi mengenai tingkat *burnout* pada petugas penunjang pelayanan sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk manajemen rumah sakit agar dapat mengantisipasi dampak *burnout* pada kinerja petugas dan kualitas pelayanan.

### 2. Manfaat Teoritis

#### a. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat memperkaya kurikulum di bidang rekam medis dan informasi kesehatan mengenai *burnout* pada petugas penunjang pelayanan. Hasil penelitian dapat menjadi referensi kajian ilmu bagi penelitian selanjutnya.

#### b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat memberikan wawasan dan mengembangkan pengetahuan terkait fenomena *burnout* yang terjadi pada petugas penunjang pelayanan di rumah sakit.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Chandra, (2024)	Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap <i>Burnout</i>	Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanatori..	Beban kerja dan stress kerja sebagai variabel independen serta <i>burnout</i> sebagai variabel dependen.	Perbedaannya terletak pada variabel, tempat dan waktu penelitian.
2.	Jeikawati, et al (2023)	Gambaran <i>Burnout Syndrome</i> Pada Tenaga Kesehatan Di	Penelitian studi deskriptif kuantitatif dengan menggunakan	Usia Nakes, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir,	Perbedaannya terletak pada tempat penelitian dan waktu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
		RSUD Kota Palangka Raya	pendekatan desain cross sectional.	Status Pernikahan, dan Masa Kerja.	penelitian
3.	Pitaloka, et al (2022)	Literature Review : Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi <i>Burnout Syndrome</i> Pada Perawat Yang Menangani Pasien Covid-19	Literatur review dengan 4 database, yaitu Google Scholar, PubMed, Science Direct, dan Pro Quest.	-	Perbedaannya terletak pada metode, waktu dan tempat penelitian. Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner MBI.
4.	Golo, et al (2021)	Faktor Risiko pada Petugas di Instalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro	Survey analitik dengan desain cross-sectional	Jenis kelamin, umur, pendidikan, lama bekerja, dan status perkawinan, dan status kepegawaian.	Perbedaannya terletak pada tempat, waktu dan variabel penelitian
5.	Nelma, (2019)	Gambaran <i>Burnout</i> pada Profesional Kesehatan Mental	Penelitian ini menggunakan metode studi kasus jenis deskripsi intrinsik.	-	Perbedaannya terletak pada metode, waktu dan tempat penelitian.
6.	Anggara (2020)	Instrumen Pengukuran <i>Burnout</i> Pada Pekerja Industri Pariwisata di Badung	Penelitian kuantitatif	<i>Burnout</i>	Waktu, tempat dan tujuan penelitian.