

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Tenaga kesehatan memegang peran utama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan karena bertanggung jawab langsung terhadap keselamatan serta kualitas hidup pasien. Dalam praktik sehari-hari, mereka kerap menghadapi tuntutan pekerjaan yang berat, durasi kerja yang panjang, serta tekanan emosional dan fisik yang tidak ringan. Keadaan tersebut sering kali semakin kompleks akibat terbatasnya jumlah tenaga maupun fasilitas penunjang di berbagai layanan kesehatan di Indonesia.<sup>3</sup> Kondisi demikian dapat memicu munculnya tekanan psikologis yang berlangsung secara terus-menerus, disertai kelelahan fisik yang cukup tinggi. Jika tidak ditangani dengan baik, situasi ini berisiko berkembang menjadi stres kerja berkepanjangan yang pada akhirnya mengarah pada burnout, yaitu kondisi yang ditandai oleh kelelahan emosional, sikap menjauh dari pekerjaan (depersonalisasi), serta menurunnya rasa pencapaian diri sebagai dampak dari tuntutan kerja yang tinggi dan lingkungan kerja yang penuh tekanan.<sup>4</sup>

Di Indonesia, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nasrullah, tercatat bahwa sebanyak 65,8% tenaga kesehatan mengalami

---

<sup>3</sup> Pratama Rovy, "Burnout: Pembunuh Produktivitas Tenaga Kesehatan Indonesia," *Fictro Academy*, last modified 2024, <https://www.fictro.com/medizine/education/burnout-pembunuh-produktivitas-tenaga-kesehatan-indonesia#:~:text=Kondisi stres kronis yang terjadi,banyak fasilitas kesehatan di Indonesia.>

<sup>4</sup> Ibid.

kecemasan, 55% mengalami stres, dan 23,5% mengalami gejala depresi sebagai dampak dari pandemi COVID-19. Hasil ini diperkuat oleh studi kasus dari Tim Peneliti Program Magister Kedokteran Kerja, Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, yang melaporkan bahwa sekitar 83% tenaga kesehatan menunjukkan gejala burnout *syndrome* pada kategori sedang hingga berat. Selain itu, ditemukan pula bahwa 41% mengalami kelelahan emosional, 22% mengalami penurunan empati, dan 52% merasa kurang percaya diri, yang semuanya terjadi pada tingkat intensitas yang sama, yaitu sedang hingga berat.<sup>5</sup>

Burnout merupakan salah satu kondisi psikologis yang kerap dialami oleh perawat, ditandai dengan munculnya respons berkepanjangan akibat paparan stres interpersonal yang bersifat kronis di tempat kerja. Temuan dari penelitian yang dilakukan di tiga rumah sakit di Jawa Timur, yaitu RS Dr. Saiful Anwar, RS Dr. Soetomo, dan RS Ngudi Waluyo, menunjukkan bahwa perawat yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki tingkat burnout yang relatif tinggi. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa sebanyak 34,8% perawat mengalami kelelahan emosional, 24,3% menunjukkan gejala depersonalisasi, dan 24,5% mengalami penurunan dalam pencapaian diri. Data ini mengisyaratkan bahwa tenaga kesehatan, terutama perawat yang bekerja dalam lingkungan dengan tekanan dan intensitas tinggi, memiliki kerentanan yang besar

---

<sup>5</sup> Hargodedali Surabaya, "Indonesia Academia Hea Lth Sciences Journal" 2, no. 1 (2021): 1–5.

terhadap penurunan kesejahteraan psikologis akibat tuntutan pekerjaan.<sup>6</sup> Kondisi ini dapat memengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, misalnya munculnya kejenuhan dalam bekerja serta perubahan emosional ketika menghadapi pasien yang kurang kooperatif atau berinteraksi dengan rekan kerja yang kurang disukai.

Penurunan kinerja perawat salah satunya dipengaruhi oleh kondisi burnout. Fenomena ini kerap muncul sebagai akibat dari kejenuhan yang timbul karena rutinitas kerja yang monoton dan dilakukan secara berulang dalam jangka waktu yang panjang. Aktivitas yang berlangsung terus-menerus tanpa adanya variasi berpotensi memicu kejenuhan secara psikologis, yang selanjutnya berkembang menjadi kelelahan emosional serta berimbas pada menurunnya motivasi kerja. Oleh karena itu, burnout merupakan isu yang perlu mendapatkan perhatian serius dalam upaya meningkatkan kesejahteraan psikologis dan optimalisasi kinerja tenaga kesehatan, khususnya perawat.<sup>7</sup>

Burnout merupakan suatu keadaan yang berkembang sebagai akibat dari paparan stres berkepanjangan, yang kemudian memicu kelelahan pada aspek fisik, psikologis, dan emosional, sehingga berimplikasi pada penurunan kapasitas individu dalam menjalankan perannya. Pada kondisi ini, individu tidak lagi mampu berfungsi secara maksimal, baik dalam ranah

---

<sup>6</sup> Ranti Pebianti, Aan Nur'aeni, and Henny Yulianita, "Burnout Syndrome Pada Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) Di Rumah Sakit X Di Jawa Barat : Cross Sectional Study," *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development* 7, no. 5 (2025): 3295–3305.

<sup>7</sup> SiregarM, "Dampak Burnout Terhadap Kinerja Pegawai RSUD." (2019): 89–98.

personal maupun profesional. Keadaan tersebut tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan terbentuk melalui proses yang berlangsung secara gradual.<sup>8</sup> Lebih dari sekadar kelelahan, burnout juga merepresentasikan adanya gangguan dalam identitas profesional yang berdampak pada kualitas hidup serta performa kerja individu, terutama pada bidang pekerjaan yang menuntut empati tinggi dan ketelitian, seperti tenaga kesehatan. Dalam praktiknya, tenaga kesehatan dihadapkan pada tekanan kerja yang intens, tanggung jawab besar terkait keselamatan pasien, tuntutan profesionalisme yang berkelanjutan, serta keterbatasan sumber daya yang kerap menjadi kendala. Oleh karena itu, burnout tidak semata-mata dipahami sebagai persoalan individu, melainkan juga sebagai isu sistemik yang berpotensi menurunkan mutu pelayanan kesehatan, meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan medis, serta memperbesar tingkat pergantian tenaga kerja di lingkungan rumah sakit.

Menurut pendapat Maslach dan Jackson Burnout dapat dipahami sebagai suatu kondisi sindrom yang ditandai oleh kelelahan emosional serta berkembangnya sikap sinis, yang muncul secara berulang pada individu dengan pekerjaan yang menuntut interaksi intensif dengan orang lain.<sup>9</sup> Secara lebih luas, burnout dapat dipahami sebagai suatu keadaan kelelahan

---

<sup>8</sup> Jarman Arroisi and Husnida Afifah, "Sindrom Burnout Perspektif Herbert J. Freudenberger," *Cakrawala Repositori IMWI* 5, no. 2 (2022): 290–302.

<sup>9</sup> Jeikawati et al., "Gambaran Burnout Syndrome Pada Tenaga Kesehatan Di Rsud Kota Palangka Raya Description of Burnout Syndrome in Health Workers in Palangka Raya," *Borneo Journal of Medical Laboratory Technology* 5, no. 2 (2023): 351–357, <https://journal.umpr.ac.id/index.php/bjmlt/article/view/5180/3173>.

yang mencakup aspek mental dan emosional, yang muncul sebagai konsekuensi dari tekanan psikologis yang berlangsung dalam jangka waktu lama. Kondisi ini umumnya dipicu oleh tingginya tuntutan pekerjaan, adanya batas waktu yang ketat dalam penyelesaian tugas, serta keterbatasan sumber daya yang tersedia untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan tersebut. Menurut Maslach dan Jackson, burnout memiliki tiga komponen utama, yaitu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), sikap depersonalisasi (*depersonalization*), serta menurunnya rasa pencapaian diri (*reduced personal accomplishment*).<sup>10</sup>

Dimensi kelelahan emosional menggambarkan kondisi menurunnya kapasitas energi psikis yang ditandai oleh munculnya perasaan lelah secara emosional, kehilangan semangat, serta ketidakmampuan untuk menunjukkan empati dalam bekerja. Kondisi ini umumnya merupakan tahap awal munculnya burnout. Selanjutnya, individu yang mengalami burnout cenderung memperlihatkan gejala depersonalisasi, yang tercermin melalui munculnya sikap negatif, sinis, maupun ketidakpedulian terhadap orang lain, sehingga individu kehilangan kemampuan untuk merasakan kepedulian atau simpati. Dimensi terakhir, yaitu menurunnya pencapaian diri, yang ditandai dengan berkurangnya perasaan mampu serta efektivitas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab profesional maupun pribadi. Individu merasa tidak mampu menyelesaikan tugas dengan baik,

---

<sup>10</sup> "Maslach Burnout Inventory Chapter.97.Pdf," n.d.

mengalami penurunan produktivitas, serta merasakan kurangnya makna terhadap hasil kerja yang dicapai. Ketiga dimensi ini saling berkaitan dan membentuk gambaran menyeluruh mengenai kondisi burnout yang dialami oleh tenaga kesehatan.

Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung merupakan institusi layanan kesehatan swasta yang dikelola oleh organisasi Persaudaraan Haji. Di samping memberikan pelayanan medis kepada masyarakat, Rumah Sakit Umum Islam Orpeha juga memiliki peran sebagai wahana pendidikan klinik bagi mahasiswa keperawatan yang berasal dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Tulungagung. Mayoritas pengguna layanan di rumah sakit ini, yakni sekitar 70%, merupakan peserta program Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa intensitas pelayanan di rumah sakit ini tergolong tinggi.

Berdasarkan temuan penelitian kuantitatif yang melibatkan 57 perawat di ruang rawat inap RSI Orpeha, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden, yaitu sebesar 60,2% mengindikasikan tingkat beban kerja yang tergolong tinggi.<sup>11</sup> Selain itu, penelitian yang sama juga mengungkapkan bahwa lebih dari separuh perawat (53,9%) mengalami tingkat kelelahan kerja (*burnout*) yang tinggi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa

---

<sup>11</sup> Pringgotomo Gathut and Zuniawati Dewi, “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Faktor Burnout Syndrome Pada Perawat Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung,” *JKJ: Persatuan Perawat Nasional Indonesia* 10, no. 3 (2022): 571–578.

fenomena *burnout* di kalangan tenaga kesehatan RSI Orpeha merupakan permasalahan yang nyata dan memerlukan perhatian lebih lanjut.<sup>12</sup>

Berdasarkan berbagai penelitian yang telah dilakukan di Indonesia, kajian mengenai burnout pada tenaga kesehatan umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif, yang berfokus pada pengukuran tingkat prevalensi, faktor-faktor penyebab, serta dampak yang ditimbulkan.<sup>13</sup> Namun demikian, masih terdapat keterbatasan penelitian kualitatif yang berupaya menggali makna subjektif dari pengalaman burnout dalam konteks budaya serta lingkungan kerja tenaga kesehatan di Indonesia. Sampai dengan saat ini, kajian yang menggunakan pendekatan fenomenologis untuk menggali secara mendalam bagaimana tenaga kesehatan memahami dan memberi makna terhadap pengalaman burnout yang mereka alami masih belum banyak ditemukan.

Dengan demikian, penelitian fenomenologis ini dipandang perlu dilakukan untuk mengisi keterbatasan penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada pengukuran tingkat burnout, faktor penyebab, maupun dampaknya melalui pendekatan kuantitatif. Hingga saat ini, penelitian yang berupaya menggali secara mendalam bagaimana tenaga kesehatan memaknai dan menghayati pengalaman burnout dalam konteks kehidupan profesional maupun personalnya masih relatif terbatas. Oleh karena itu,

---

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Cholisa Resmi Sari, Zahrah Maulidia Septimar, and Inna Mukhaira, "Hubungan Tingkat Stres Kerja Dengan Kejadian Burnout Pada Perawat Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta," *Jurnal Ilmu Kesehatan Insan Sehat* 11, no. 2 (2023): 35–38.

melalui pendekatan fenomenologi, penelitian ini berupaya menelaah pengalaman subjektif tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung terkait burnout yang mereka alami, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai makna, perasaan, serta interpretasi yang muncul dari pengalaman tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya kajian psikologi, khususnya terkait pemahaman burnout pada tenaga kesehatan dari perspektif fenomenologis. Selain itu, secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi institusi pelayanan kesehatan dalam merancang strategi pencegahan dan penanganan burnout yang lebih sesuai dengan pengalaman serta kebutuhan tenaga kesehatan, sehingga dapat mendukung peningkatan kesejahteraan psikologis dan kualitas pelayanan yang diberikan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, tekanan emosional, serta tanggung jawab profesional yang kompleks. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun psikologis yang dapat berkembang menjadi burnout. Fenomena ini tidak hanya berdampak pada kesejahteraan individu tenaga kesehatan, tetapi juga dapat memengaruhi kualitas serta efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Meskipun burnout merupakan isu penting dalam bidang kesehatan, pemahaman mendalam mengenai pengalaman subjektif tenaga kesehatan terhadap kondisi ini

masih terbatas, terutama jika dikaji melalui pendekatan fenomenologis yang menyoroti makna dan pengalaman pribadi individu.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana makna burnout dialami oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung dalam kehidupan profesional dan personal mereka?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengeksplorasi dan memahami secara mendalam makna burnout berdasarkan pengalaman subjektif tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung, serta bagaimana pengalaman tersebut mempengaruhi kehidupan profesional dan personal mereka.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Psikologi, khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi serta Psikologi Klinis. Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai makna dan esensi pengalaman burnout yang dialami oleh tenaga kesehatan. Temuan dari penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah mengenai fenomena burnout di lingkungan kerja rumah sakit, serta menjadi rujukan bagi pengembangan teori dan penelitian selanjutnya dalam konteks psikologi kerja dan kesehatan mental tenaga kesehatan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran reflektif tenaga kesehatan terhadap pengalaman burnout yang dialami, serta mendorong pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor psikologis yang berperan dalam timbulnya kelelahan emosional dan penurunan motivasi kerja. Dengan demikian, tenaga kesehatan diharapkan mampu mengidentifikasi tanda-tanda awal burnout serta mengembangkan strategi adaptif dalam menghadapi tekanan dan tuntutan pekerjaan secara lebih efektif.

### b. Bagi Pihak Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan serta pengembangan program yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan psikologis tenaga kesehatan. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam merancang strategi yang mendukung peningkatan kualitas lingkungan kerja, melalui penerapan supervisi yang lebih empatik, sistem kerja yang adaptif terhadap tekanan, serta pelatihan yang difokuskan pada kemampuan pengelolaan stres dan pencegahan burnout di kalangan tenaga kesehatan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam pengembangan penelitian berikutnya yang berfokus pada dinamika burnout pada tenaga kesehatan. Selain itu, temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merancang model intervensi psikologis yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan tenaga kesehatan di berbagai lingkungan kerja, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan psikologis serta efektivitas kinerja mereka.

## F. Penegasan Istilah

### 1. Studi fenomenologis

Studi fenomenologis dalam penelitian ini dimaknai sebagai pendekatan kualitatif yang berfokus pada upaya memahami dan mengungkap makna pengalaman subjektif individu terhadap suatu peristiwa yang dialaminya secara langsung. Pendekatan ini digunakan untuk menelusuri secara mendalam pengalaman hidup (*lived experience*) tenaga kesehatan dalam memaknai fenomena burnout yang terjadi di lingkungan kerja mereka.

### 2. Burnout

Burnout dalam penelitian ini dimaknai sebagai keadaan kelelahan emosional, fisik, dan mental yang dialami oleh tenaga kesehatan akibat tingginya beban kerja dan tekanan yang berlangsung secara berkelanjutan. Kondisi ini muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu dalam menghadapinya, sehingga menimbulkan kelelahan, penurunan

semangat, serta berkurangnya efektivitas dalam melaksanakan tugas. Penelitian ini menitikberatkan pada pemahaman terhadap makna subjektif burnout sebagaimana dialami oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung, dengan tujuan menggambarkan pengalaman mereka dalam menghadapi tekanan dan kelelahan kerja dalam konteks profesional.

### 3. Tenaga kesehatan

Tenaga kesehatan dalam penelitian ini merujuk pada individu yang memiliki kompetensi profesional di bidang pelayanan kesehatan dan bekerja di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung. Mereka terdiri atas perawat, bidan, serta tenaga medis lainnya yang menjalankan tugas secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan mendukung kegiatan operasional rumah sakit. Dalam konteks penelitian ini, tenaga kesehatan dipahami sebagai subjek yang memiliki tanggung jawab utama terhadap pelaksanaan pelayanan medis, baik dalam aspek teknis maupun emosional, yang dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis dan kinerja mereka di lingkungan kerja rumah sakit.