

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Bisnis dalam suatu usaha terbagi atas dua yakni Jasa dan Produk. Untuk jasa sendiri berbentuk dalam pelayanan sedangkan produk dalam bentuk barang. Adapun bisnis yang sangat terpenting dan bermanfaat bagi masyarakat luas adalah bisnis dibidang kesehatan, yang biasa dikenal dengan Rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk mempunyai Sumber daya manusia yang terlatih dan terdidik dalam menangani masalah kesehatan berupa perawatan, pemulihan maupun pencegahan penyakit. Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan dan Kinerja perawat yang berkualitas oleh pihak rumah sakit itu sendiri. Oleh sebab itu industri pelayanan kesehatan membutuhkan sumber daya yang lebih terampil sebagai akibat dari kemajuan teknologi medis dan permintaan perawatan pasien yang lebih canggih. Tim keperawatan dituntut untuk bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hal ini ditujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan merupakan pelayanan yang aman dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Liang *et.al*, 2012).



Perawat adalah Jasa dalam rumah sakit yang berbentuk pelayanan dan merupakan sumber daya yang penting dalam memberikan perawatan maupun pelayanan kepada

pasien karena perawat menjadi tolok ukur yang menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. Kinerja perawat diharapkan secara profesional dan dapat memenuhi tuntutan dari masyarakat dalam menjalankan tugas-tugas sebagai perawat, serta harus bertindak secara cermat, sabar, cekatan namun tetap hati-hati dalam menghadapi pasien. Tetapi, ada perbedaan pada perawat rumah sakit umum dan rumah sakit jiwa, yaitu terletak pada pelayanan keperawatan di rumah sakit jiwa yang dilakukan oleh perawat kesehatan jiwa. Perawat umum berfokus kepada kesehatan jasmani pasien namun juga tidak mengesampingkan kesehatan rohani, sedangkan perawat kesehatan jiwa sebaliknya yaitu lebih berfokus kepada kesehatan jiwa namun kesehatan rohaninya juga tidak dikesampingkan. (Labib, 2013) Perawat Rumah Sakit Jiwa memiliki tantangan tersendiri dibandingkan dengan perawat rumah sakit umum, mereka harus dapat memahami perilaku yang sulit dari pasien dan disisi lain perawat jiwa juga dituntut dapat memberikan rasa aman ketika memberikan perawatan dan pengobatan untuk kondisi kejiwaan pasien (Bowers *et al*, 2011).



Rumah sakit jiwa adalah suatu rumah sakit yang termasuk ke dalam rumah sakit khusus yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya (UU No.44, 2009; Permenkes No.340, 2010). Rumah sakit jiwa merupakan bagian penting dalam pelayanan keperawatan yang berkelanjutan, berorientasi terhadap pemulihan, dan memberikan komponen pengobatan dalam sistem kesehatan untuk menilai, mengevaluasi, dan memperlakukan

orang dengan kondisi kejiwaan yang paling kompleks yang beresiko membahayakan diri sendiri atau orang lain dan tidak dapat secara efektif diobati dengan layanan yang tersedia yang ada di masyarakat (National Association of State Mental Health Program Directors [NASMHPD], 2014). Perawat jiwa dianggap sebagai area yang memiliki tingkat Kelelahan secara fisik, emosional yang tinggi karena disebabkan oleh stress kerja dalam jangka waktu yang lama yang bisa disebut dengan *Burnout*.

*Burnout* merupakan kondisi dari stres pekerjaan yang dihasilkan oleh beban kerja yang berlebih (Schultz & Schultz, 2006). Sedangkan Dubrin (2009) menjelaskan bahwa burnout merupakan suatu fenomena dimana individu mengalami kelelahan emosi, mental, dan fisik sebagai akibat dari stres yang berkepanjangan. Burnout dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya faktor individu, interpersonal, dan karakteristik pekerjaan (Alidosti dkk, 2016). *Burnout* dapat terjadi karena stres kerja yang berkepanjangan dan merupakan suatu keadaan yang tidak dapat dihindari oleh perawat dalam menjalankan tugasnya memberikan asuhan atau merawat pasien di rumah sakit. Stres kerja yang tidak dapat dihindari dalam lingkungan kerja, ketika tekanan dalam bekerja mulai terjadi dapat menyebabkan hambatan proses berfikir serta gangguan fisik. Stres yang semakin bertambah dapat mempengaruhi kinerja dan kesehatannya (Muklas, 2008).

Namun Perawat yang memiliki *Self efficacy* dapat mengatasi kinerja yang terganggu oleh *burnout* karena mengacu pada keyakinan individu mengenai kemampuannya dalam memotivasi, sumber daya kognitif dan tindakan diri sendiri yang diperlukan



agar berhasil melaksanakan tugas dalam konteks tertentu. *Self efficacy* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi cara seseorang dalam menghadapi tekanan dalam pekerjaan (Bandura dan Feist, 2010). Sedangkan *self efficacy* pada kinerja juga berhubungan dengan *Organizational citizenship behavior* yang dimana hal ini berkaitan erat dengan pekerjaan perawat.

*Organizational Citizenship Behavior* adalah kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran ditempat kerja. sebagian sifat individu yang mencakup perilaku suka menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh kepada aturan-aturan dan prosedur pada tempat kerja. Perilaku ini menunjukkan nilai tambah pada karyawan yakni tingkah laku sosial yang positif, konstruktif dan berarti membantu. (Aldag dan Resckhe 1997). *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku yang menunjukkan pemeliharaan dan peningkatan (increasing) pada pelaksanaan tugas dalam konteks sosial maupun psikologis (Organ 1990). Profesionalitas seorang perawat dapat dilihat dari *organizational citizenship behavior* mereka, dimana perawat dituntut untuk memberikan asuhan kepada pasien dengan tulus, tidak hanya pada pasien saja. namun juga memberikan pengertian dan memberikan rasa aman kepada keluarga pasien. Perawat juga dituntut untuk mementingkan psikologis pasien dan peningkatan pelayanan yang baik untuk masyarakat, Agar tumbuhnya citra positif dari masyarakat pada perawat dan layanan yang ada dirumah sakit.



Rumah Sakit Jiwa Prof.HB Saanin Merupakan Salah Satu Rumah Sakit Jiwa milik pemerintah yang berada di Sumatera Barat Kota Padang. Tepatnya di Jl. Raya Gadut, Limau Manis Selatan. Rumah sakit yang bergerak dibidang jasa, rumah sakit ini melayani pasien dengan ganguan abnormal pada prilaku, maupun ketergantungan narkotika dan hal lainnya. Rumah sakit ini tidak hanya Melayani untuk umum, Tetapi juga untuk BPJS. Dikarenakan Termasuk Rumah sakit jiwa terbesar dikota padang, ini tentu membuat perawat kewalahan dalam melaksanakan tugasnya. Karena tuntutan pekerjaan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus di patuhi oleh perawat dirumah sakit jiwa Prof. HB Saanin.



Dalam kasus ini peneliti menemukan adanya pekerja yang mengalami gangguan mental. dimana beliau merupakan salah satu pegawai di rumah sakit jiwa Prof.HB saanin padang, dan pada waktu itu ia di tempatkan pada shift malam. Pria tersebut memiliki kelainan psikologis dikarenakan adanya tekanan dan stress kerja dalam melaksanakan tugas. Sehingga ia memberanikan diri untuk meminum obat-obatan dari rumah sakit seperti anti depresan, Tapi tidak berkonsultasi terlebih dahulu kepada dokter. Sehingga menyebabkan pegawai tersebut mendapatkan efek samping, dimana pegawai suka berhalusinasi dan mempunyai amarah yang tidak bisa di kendalikan. Pada pra penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara singkat kepada beberapa perawat, disimpulkan bahwa perawat rentan mengalami *burnout*, dikarenakan tuntutan pekerjaan yang tinggi karena harus bertanggung jawab terhadap kesembuhan pasien, sehingga juga berdampak pada kinerja perawat tersebut.

**Tabel 1.1 Tingkat Pemanfaatan Rumah Sakit Jiwa Prof.HB Saanin**

**Kota**

INDIKATOR	TAHUN				
	2014	2015	2016	2017	2018
BOR	89.14%	95.03%	84.37%	69.74%	59.49%
AVLOS	42 Hari	45%	39Hari	39 Hari	33 Hari
BTO	7 Kali				
TOI	6 Hari	2 Hari	7 Hari	14 Hari	20 Hari
NDR	3.4%	1.25%	1.94%	0.04%	0.09%
GDR	7.4%	1.25%	2.33%	0.09%	0.17%
JML HP	89.060	109.604	101.597	79.927	68.181
JML PM	2.102	2.399	2.499	2.319	2.279
Kj,Rw.JL	26.970	33.160	37.832	46.940	47.028

**Padang**

**Sumber:** Data rumah sakit jiwa, 2018

**Keterangan :**

**BOR (Bad Occupancy Ratio)** : Persentase penggunaan tempat tidur di unit rawat inap rumah sakit.

**AVLOS (Average Length of Stay)** : Perhitungan lamanya pasien dirawat.

**BTO (Bed Turn Over)** : Frekuensi pemakaian tempat tidur pada satu periode.

**TOI (Turn Over Interval)** : Tenggang perputaran tempat tidur dari tidak ditempati ke saat terisi berikutnya.

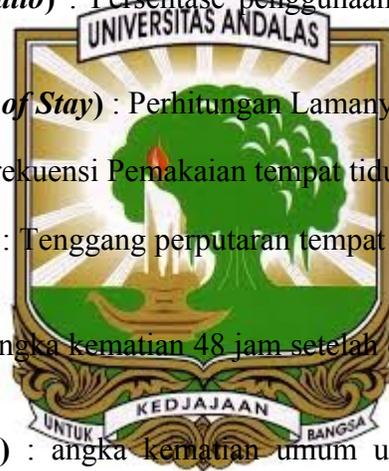
**NDR (Net Death Rate)** : angka kematian 48 jam setelah dirawat untuk tiap-tiap 1000 penderita keluar.

**GDR (Gross Death Rate)** : angka kematian umum untuk setiap 1000 penderita keluar.

**JML HP (Jumlah Hari Perawatan)** : Banyaknya pasien yang dirawat dalam 1 hari periode.

**JML PM (Jumlah Pasien Meninggal)** : Banyaknya pasien meninggal dalam satu periode.

**Kj.Rw.JL (Rawat Jalan)** : Pelayanan medis kepada pasien untuk tujuan pengobatan, pengamatan, rehabilitasi tanpa rawat inap.



**Tabel 1.2 Pendapatan Retribusi Pelayanan Kesehatan**

No	TAHUN	TARGET	REALISASI (RP)	CAPAIAN (%)
1	2014	16.000.000.000	23.655.889.136	147,85
2	2015	19.300.000.000	28.021.665.289	145,19
3	2016	22.886.329.000	24.629.777.042	107,62
4	2017	25.000.000.000	31.739.863.736	126,96

**Sumber:** *Data rumah sakit jiwa, 2018*

Dalam tabel 1.1 di tunjukan mengenai pemanfaatan rumah sakit yang cukup diminati banyak masyarakat dan pada tabel 1.2 terdapat pendapatan rumah sakit, dimana menunjukkan bahwa pendapatan pelayanan pada rumah sakit selalu meningkat dan melebihi target yang di perkirakan. Ini menunjukkan bahwa rumah sakit jiwa Prof.HB Saanin Kota Padang sangat banyak di minati dan banyaknya pasien yang terus berdatangan. Oleh Karena itu, Penulis ingin mengetahui lebih jauh apakah *Burnout, Self Efficacy, Dan Organizational citizenship behavior* mempengaruhi Kinerja Perawat dalam memberikan asuhan kepada pasien kelainan jiwa. Untuk itu, Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Burnout, Self efficacy, Dan Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Prof. HB Saanin Kota Padang”**



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Perawat di rumah sakit jiwa Prof. HB Saanin Padang?
2. Bagaimanakah Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Perawat di rumah sakit jiwa Prof.HB Saanin Padang?

3. Bagaimanakah Pengaruh *Organizational citizenship behavior* terhadap kinerja Perawat di rumah sakit jiwa Prof.HB saanin padang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Burnout* dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB Saanin Kota Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh *Self Efficacy* dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Prof.HB Saanin Kota Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Prof.HB Saanin Kota Padang



### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mempertimbangkan pengaruh *Burnout*, *Self efficacy*, dan *Organizational citizenship behavior* terhadap kinerja perawat dalam mengobati pasien kelainan jiwa.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan manfaat dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang pengembangan kinerja dari manajemen sumber daya manusia.

Selain itu juga dapat memberikan wawasan tambahan terhadap pengetahuan dalam bidang keperawatan dan Penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan rumah sakit dalam upaya meningkatkan pentingnya kesadaran akan *Burnout* yang dialami oleh perawat serta pentingnya meningkatkan *Self efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* dalam melakukan pekerjaan di kehidupan pribadi maupun organisasi.

### 1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam Melakukan penelitian penulis membatasi ruang lingkup penelitian, dimana penulis melakukan penelitian kepada Perawat Rumah Sakit Jiwa Prof.Dr. Habib Saanin Padang. Ruang lingkup yang diteliti adalah *Bunrout*, *Self efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Penyebaran Kuisisioner dilakukan kepada Perawat Rumah Sakit Jiwa Prof.HB Saanin Padang



### 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian yang penulis laksanakan terdiri dari bab-bab yang tergabung dalam sebuah sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dibahas latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan, manfaat dan ruang lingkup serta diakhiri dengan sistematika penulisan.<sup>8</sup>

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dibahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab ini juga akan dibahas beberapa

penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan model kerangka konseptual yang akan dipedomani pada tahap pengolahan data.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini dibahas tentang populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, skala pengukuran, definisi operasional dan pengukuran variabel serta metode analisis data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dibahas tentang hasil proses penyebaran kuisisioner penelitian, deskriptif umum responden, dan analisis data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis.



### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisikan kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan, implikasi hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.