

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Organisasi yang didirikan, baik lembaga publik maupun organisasi bisnis ditentukan oleh sumber daya manusia yang berkualitas, termasuk dalam Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM). Apalagi di era global sekarang ini, tuntutan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas khususnya pelayanan kesehatan gigi dan mulut terus meningkat (Sahrah, 2014). Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), gigi berlubang adalah masalah kesehatan global utama. Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 menunjukkan bahwa penduduk Indonesia yang memiliki masalah kesehatan gigi dan mulut di berbagai provinsi memiliki rata-rata sebanyak 57,6% dan hanya 10,2% yang mendapatkan pelayanan dari tenaga medis, sehingga diperlukan fasilitas pelayanan kesehatan khusus gigi dan mulut yang komprehensif berbentuk rumah sakit (Riskesdas, 2018).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1173 Tahun 2004, menyebutkan bahwa RSGM adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut bagi individu untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat, layanan dan layanan perawatan medis. Dalam meningkatkan mutu pelayanan dibutuhkan sistem kerja yang sehat, aman dan nyaman agar terhindar dari gangguan

kesehatan dan kecelakaan kerja. Diantara praktisi kesehatan, profesi yang rentan dalam menghadapi ancaman penyakit yang menimbulkan rasa nyeri berkepanjangan atau lebih dikenal *musculoskeletal* terkait kondisi lingkungan kerja dan cara kerja yang kurang mendukung adalah dokter gigi dan mulut. Posisi tubuh yang statis dan kaku yaitu harus duduk dan berdiri membungkuk dalam waktu yang lama pada saat melakukan perawatan terhadap pasien menyebabkan dokter gigi mengalami rasa sakit atau rasa tidak nyaman di daerah leher, bahu dan tulang punggung.

Belum lagi dengan banyaknya pasien yang menunggu yang tentunya membutuhkan pekerjaan yang lama dan dilakukan secara berulang-ulang, sehingga hal inilah yang menyebabkan timbulnya stres yang dialami dokter gigi. Dokter gigi di Australia memiliki prevalensi gangguan *musculoskeletal* sebesar 87,2%, di India 78%, Lithuania 86,5% dan Turki sebanyak 94% (Muralidhalan, 2013), sehingga memberikan bukti bahwa tingkat stres profesi dokter gigi dan mulut begitu tinggi. Dokter gigi cenderung bekerja dan berlatih sendiri, sehingga konsekuensinya waktu untuk menyelesaikan masalah bersama rekan-rekan amat sedikit. Dokter gigi dituntut bekerja sesempurna mungkin dalam hal restorasi, sehingga semakin sempurna restorasi tersebut akan semakin tinggi biaya yang harus dibayar. Namun dibalik itu ada implikasi psikologis yang mesti ditanggung yaitu frustrasi. Profesi kedokteran gigi adalah profesi yang memiliki tingkat stres tertinggi dibandingkan profesi lainnya yang disebabkan karena beban waktu kerja, hubungan bermasalah antara pasien dengan dokter, dan manajemen kerja yang tidak terkontrol yang menyebabkan terjadinya *burnout* (Andayasari dan Anorital,

2012).

Burnout sebagai sindrom yang berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan tingkat kelelahan yang berlebihan, sinism dan penurunan efikasi profesional (Schaufelly, 2009). Ketika kondisi realitas dokter tidak mendukung, maka akan memunculkan besarnya energi yang harus dikeluarkan sehingga mempengaruhi kelelahan dalam bekerja dan tentu akan berdampak pada kejenuhan dengan pekerjaan profesi yang ditekuninya. Terjadinya *burnout* disebabkan karena banyak faktor, diantaranya karena kekuatan sumber daya manusia yang positif dan kapasitas psikologis para dokter untuk melakukan perbaikan kerja (*psychological capability*) hingga menimbulkan tingkat stres kerja karena banyaknya tekanan. Hal tersebut seperti yang dilakukan Rabenu, et.al (2017), Demir (2018), Azkiati, et.al (2019) bahwa *psychological capital* berpengaruh negatif terhadap *burnout*. Hasil penelitian (Aaron, 2015; Sarah et al. 2015; Syed, 2015, Jendra dan Riana, 2015; Atmaja dan Suana, 2019) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*.

Psychological capital sebagai kondisi perkembangan psikologis positif seseorang yang ditandai dengan kepercayaan diri untuk melakukan upaya yang diperlukan untuk berhasil dan mengambil tugas yang menantang, membuat atribusi positif (optimisme) tentang kesuksesan sekarang dan dalam masa depan, bertahan menuju tujuan dan mengarahkan jalan menuju tujuan (harapan) untuk berhasil. Serta ketika dilanda kesulitan, mampu mempertahankan, bangkit kembali dan bahkan melampaui (ketahanan) untuk menyelesaikannya (Luthans et al., 2011). *Psychological capital* penting dilakukan bukan hanya untuk bertahan

saja dalam situasi tertekan akan tetapi juga penting untuk kesejahteraan psikologis dan kejenuhan kerja (*burnout*) (Rabenu, et.,al, 2017).

Stres kerja sebagai respon individu ketika mengalami keadaan dan peristiwa yang dianggap menekan dan mengancam individu serta mengurangi kemampuan mereka dalam menghadapinya (Greenhaus and Beutell, 2005). Apabila mengalami stres yang tinggi, akan menyebabkan mengganggu pekerjaan karena individu tidak akan mampu memenuhi kebutuhan dan tidak mempunyai tujuan dalam bekerja. Aaron (2015) bahwa tingginya *role stress* pada seseorang karyawan akan memberikan dampak buruk bagi pemahaman karyawan sehingga meningkatkan kejenuhan kerja (*burnout*).

Begitu halnya dengan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) di Kota Semarang, yaitu Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung (RSIGM-SA) dan RSGM Unimus merupakan rumah sakit yang ada di Kota Semarang. Pendidikan yang disaratkan oleh Konsil Kedokteran Indonesia (KKI) sebagai satu perwujudan dari usaha dan kegiatan dalam menunjang program pemerintah di bidang pelayanan kesehatan (HBL RSGM, 2018). Tingginya keluhan masyarakat tentang kesehatan gigi membuat pihak manajemen Rumah Sakit untuk mengembangkan usahanya yaitu dengan membangun Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut. Hal tersebut tidak lepas dengan tingginya kebutuhan dan keinginan masyarakat yang terlihat dari banyaknya jumlah pasien.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa banyaknya jumlah pasien tidak diimbangi dengan jumlah dokter gigi pada rumah sakit tersebut. Keterbatasan jumlah dokter tersebut tentu mempengaruhi tekanan yang diberikan

pihak manajemen rumah sakit terhadap pekerjaan para dokter. Belum lagi dengan kebijakan yang diterapkan pihak manajemen rumah sakit yang cenderung sepihak dengan melakukan pemotongan gaji apabila terjadi kesalahan kepada karyawan, promosi jabatan yang kurang merata terhadap karyawan masih banyak terjadi terhadap karyawan. Kondisi tempat kerja yang kurang kondusif bagi karyawan, akreditasi rumah sakit, kesejahteraan tempat kerja seperti kurangnya fasilitas dalam mendukung kerja karyawan, merangkapnya tugas dokter terhadap bimbingan mahasiswa profesi kedokteran gigi, statis dan kaku karena harus duduk dan berdiri membungkuk dalam waktu yang lama, masalah interpersonal dan sebagainya yang menyebabkan timbulnya kejenuhan dari dokter gigi (*burnout*), seperti dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1.1. Perputaran Karyawan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) di Kota Semarang tahun 2019– 2020

Tahun	Dokter dan Tenaga Medis dan Non Medis RSGM di Kota Semarang					
	RSIGM SA			RSGM Unimus		
	Jml	Keluar	%	Jml	Keluar	%
2019	82	8	9,7	42	2	4,8
April 2020	84	1	1,2	40	1	2,5
Total		9			3	

Sumber : RSIGM-SA dan RSGM Unimus, 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukkan tingkat perputaran para dokter gigi serta tenaga paramedis lainnya pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Kota Semarang dari tahun 2019 hingga bulan April tahun 2020 cukup tinggi perputarannya, dimana RSIGM-SA pada tahun 2019 presentasenya sebesar 9,7% dan hingga bulan April 2020 sebesar 1,2%. RSGM Unimus pada tahun 2019 sebesar 4,8% dan pada April 2020 tercatat 2,5% petugas medis dan non medis

yang keluar. Fenomena ini yang memberikan bukti bahwa adanya tingkat perputaran yang cukup tinggi. Hal ini mungkin bisa terjadi karena tingginya *burnout* yang dialami para tenaga para dokter gigi, paramedis, dan non medis. Menurut Syed (2014) bahwa terjadinya *burnout* dalam suatu organisasi dapat diukur dengan banyaknya pengunduran diri karyawan (Syed, 2014). Banyak faktor yang menjadi penyebab terjadinya kejenuhan kerja (*burnout*), diantaranya karena faktor pemberdayaan psikologis para dokter (*psychological empowerment*).

Pemberdayaan psikologis (*psychological empowerment*) merupakan kepercayaan seorang pimpinan terhadap bawahannya dalam mendorong karyawan untuk lebih kreatif sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik, termasuk dalam menangani masalah yang terjadi di dalam pekerjaan. Pemberdayaan psikologis yang dilakukan pihak manajemen rumah sakit adalah salah satu cara dalam upaya mengurangi tingkat stress yang dihadapi karena adanya kejenuhan (*burnout*). Semakin organisasi mampu memberdayakan karyawan dengan baik, maka tentu akan merasa diperhatikan sehingga mempengaruhi perasaan karyawan yang tentunya akan mengurangi tingkat kejenuhan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Kurangnya pemberdayaan disebabkan karena tugas yang tidak merata yang menyebabkan terjadinya kelelahan atau bahkan terjadi kejenuhan mampu menurunkan kesehatan mental dan fisik (Barkhuizen, et.al, 2004)

Peneliti terdahulu telah banyak melakukan penelitian tentang *burnout*. Hasil penelitian yang dilakukan Yagil (2006), Greco, et.al (2006), Goksoy (2017) dari

temuannya menunjukkan bahwa *psychological empowerment* berpengaruh negatif terhadap *burnout*. Berbeda dengan penelitian Alam (2019) bahwa *psychological empowerment* justru berpengaruh positif terhadap *burnout*. Sedangkan penelitian Zhang, and Bartol (2010) menunjukkan bahwa *psychological empowerment* tidak berpengaruh terhadap *burnout*.

Peneliti terdahulu memiliki hasil yang menunjukkan bahwa terjadi penelitian yang inkonsisten sehingga memberikan indikasi bahwa rendahnya tingkat kejenuhan kerja atau *burnout* salah satunya dipengaruhi karena peran *psychological empowerment*. Berdasarkan terjadinya kontradiksi antara peneliti satu dengan lainnya, maka diperlukan solusi yang terbaik dalam menjembatani agar terjadinya *burnout* mengalami penurunan, diantaranya dengan menambah variabel *psychological capital* dan stress kerja dalam upaya memediasi peran *psychological empowerment* terhadap *burnout*. Pemilihan terhadap *psychological capital* dengan pertimbangan bahwa dengan memiliki perilaku positif mengenai perkembangan psikologi individu, seperti kepercayaan diri, tugas yang menantang dalam upaya menuju kesuksesan serta tidak mudah menyerah dalam mencapai tujuan, maka diperlukan pemberdayaan psikologi dari para dokter agar terjadinya *burnout* akan semakin kecil. Dalam hal ini meningkatnya perkembangan psikologi individu sebagai modal perilaku positif dari individu terhadap organisasi akan mampu menjadi anteseden penting dalam menurunkan terjadinya *burnout* (Rehman, *et.al*, 2017).

Sedangkan pemilihan terhadap variabel stres kerja dalam upaya memediasi peran *psychological empowerment* terhadap *burnout* dengan pertimbangan karena

individu yang mendapat stress yang tinggi memiliki potensi untuk melakukan kesalahan dan pelanggaran di tempat kerja, sehingga apabila stress pada individu tersebut berlangsung secara terus menerus dan tidak dapat terselesaikan akan memicu timbulnya *burnout*. Terjadinya stres karena adanya tekanan di tempat kerja, sehingga sulit untuk melaksanakan pemenuhan dari suatu peran membuat pemenuhan terhadap peran lainnya. Dalam penelitian ini stres kerja diposisikan sebagai variabel mediating karena berdasarkan penelitian terdahulu terdapat antesenden dari stres yang memiliki pengaruh langsung dengan terjadinya *burnout* (Syed, 2014; Shahri, et.al, 2015; Rabenu, et.al, 2017).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, fenomena dan research gap yang ada, maka masalah penelitiannya adalah bagaimana menurunkan tingkat stress para dokter gigi dan mulut serta tenaga kesehatan lainnya sehingga menurun terjadinya *burnout*, sehingga pertanyaan penelitiannya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *psychological empowerment* terhadap *psychological capital*?
2. Bagaimana pengaruh *psychological empowerment* terhadap stres kerja ?
3. Bagaimana pengaruh *psychological capital* terhadap stres kerja ?
4. Bagaimana pengaruh *psychological empowerment* terhadap *burnout*?
5. Bagaimana pengaruh *psychological capital* terhadap *burnout* ?
6. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap *burnout*?
7. Bagaimana pengaruh *psychological empowerment* terhadap stres kerja melalui *psychological capital*?

8. Bagaimana pengaruh *psychological empowerment* terhadap *burnout* melalui *psychological capital*?
9. Bagaimana pengaruh *psychological empowerment* terhadap *burnout* melalui stres kerja?
10. Bagaimana pengaruh *psychological capital* terhadap *burnout* melalui stres kerja?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh *psychological empowerment* terhadap *psychological capital*.
2. Menganalisis pengaruh *Psychological empowerment* terhadap stres kerja
3. Menganalisis pengaruh *psychological capital* terhadap stres kerja.
4. Menganalisis pengaruh *psychological empowerment* terhadap *burnout*.
5. Menganalisis pengaruh *psychological capital* terhadap *burnout*.
6. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *burnout*
7. Menganalisis pengaruh *psychological empowerment* terhadap stres kerja melalui *psychological capital*
8. Menganalisis pengaruh *psychological empowerment* terhadap *burnout* melalui *psychological capital*
9. Menganalisis pengaruh *psychological empowerment* terhadap *burnout* melalui stres kerja.

10. Menganalisis pengaruh *psychological capital* terhadap *burnout* melalui stres kerja.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari tujuan-tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia terkait dengan *Psychological empowerment* terhadap *burnout* dengan *psychological capital* dan stres kerja sebagai variabel intervening serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini untuk dapat dipergunakan sebagai masukan bagi pihak manajemen rumah sakit lebih lanjut dalam perumusan kebijakan dalam rangka menurunkan terjadinya *burnout*.