

## REKOMENDASI PENURUNAN *BURNOUT* PADA PERAWAT KONTRAK

*(Recommendation in Decreasing Burnout on the Contract Nurses)*

Dewa Kadek Adi Surya Antara\*, Nursalam\*\*, Ninuk Dian Kurniawati\*\*

\*RSUP Sanglah Denpasar, Jalan Diponegoro Denpasar

E-mail: dewakadek.antara@yahoo.com

\*\*Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** *Burnout* merupakan masalah yang sering muncul pada bidang pelayanan pelanggan (*human service*). Profesi keperawatan sangat rentan mengalami *burnout* berkaitan dengan pekerjaan yang digeluti melibatkan interaksi antar personal, serta lingkungan dalam pekerjaan. *Area of worklife* merupakan faktor prediktor pencetus *burnout*, mengakibatkan timbul keinginan untuk berpindah kerja (*turnover intention*). Tujuan penelitian ini adalah memberikan rekomendasi penurunan *burnout* pada perawat kontrak di RSUP Sanglah Denpasar. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi adalah perawat ruang kelas III di RSUP Sanglah Denpasar, besar sampel 81 orang perawat kontrak dengan teknik *proporsional random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, *Focus Group Discussion* (FGD) dan dianalisis dengan *Partial Least Square* (PLS). **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh kontrol terhadap beban kerja namun terdapat pengaruh kontrol terhadap keadilan, komunitas dan penghargaan, terdapat pengaruh beban kerja terhadap kelelahan emosional, terdapat pengaruh komunitas dan penghargaan terhadap nilai namun tidak terdapat pengaruh keadilan terhadap nilai, terdapat pengaruh nilai terhadap kelelahan emosional dan penurunan prestasi pribadi namun tidak terdapat pengaruh nilai terhadap depersonalisasi, terdapat pengaruh kelelahan emosional terhadap depersonalisasi, terdapat pengaruh depersonalisasi terhadap penurunan prestasi pribadi, terdapat pengaruh kelelahan emosional dan penurunan prestasi pribadi terhadap *turnover intention* namun tidak terdapat pengaruh depersonalisasi terhadap *turnover intention* pada perawat kontrak. **Pembahasan:** Penurunan *burnout* dapat dilakukan dengan membentuk nilai pribadi dan menurunkan beban kerja perawat kontrak, nilai pribadi dibentuk oleh kontrol melalui dua aspek yaitu komunitas dan penghargaan, depersonalisasi memiliki pengaruh paling dominan dalam dimensi *burnout* yang dibentuk oleh aspek kelelahan emosional, *turnover intention* dapat diturunkan melalui penurunan dimensi kelelahan emosional dan meningkatkan prestasi pribadi. Model penurunan *burnout* ini dapat diterapkan di rumah sakit lain karena memberikan gambaran tentang aspek yang mempengaruhi *burnout* serta mencegah munculnya *turnover intention*.

Kata kunci: *burnout*, *area of worklife*, *turnover intention*, perawat kontrak, rekomendasi

### ABSTRACT

**Introduction:** *Burnout* is a problem that often arises in the field of human service. Nursing profession is very susceptible in experiencing *burnout* related to the served work involving interpersonal interactions, as well as work environment. *Area of worklife* is predictor factors trigger *burnout*, resulting in the *turnover intention*. The purpose of this study was to provide recommendations in decreasing *burnout* on the contract nurses in the Sanglah Central Hospital. **Method:** This study was an explanatory research using *crosssectional* approach. The population consists of the nurses at the third class ward Sanglah Central Hospital-Denpasar. Eighty one nurses were recruited as sample by *proportional random sampling* technique. Data were collected through questionnaires and *focus group discussion* (FGD), and they were analyzed by using *Partial Least Square* (PLS). **Result:** Results of this study showed that control had effect on fairness, community and reward but it had no

*effect on workload, workload had significant effect on emotional exhaustion, value had no effect on justice and depersonalization however it showed effect on community, reward, emotional exhaustion and decreasing personal accomplishment, emotional exhaustion had effect on depersonalization and turnover intention, depersonalization had no effect on turnover intention but it had effect on the decreasing of personal accomplishment, emotional exhaustion and decreasing personal accomplishment have effect on turnover intention of contract nurse. Discussion: The decreasing of burnout can be done by forming personal values and reducing workload of the contract nurses. The personal values can be formed through controls of the two aspects: community and appreciation depersonalization has the most dominant influence in the burnout dimensions established by aspects of emotional exhaustion, turnover intention can be decreased by reducing the dimensions of emotional exhaustion and improving personal achievement. The decreasing burnout model can be applied in other hospitals because it provides an overview of the aspects that affect burnout and prevents the emergence of turnover intention.*

*Keywords: burnout, area of worklife, turnover intention, contract nurses, recommendation*

---

## PENDAHULUAN

*Burnout* merupakan kumpulan gejala yang muncul akibat penggunaan energi yang melebihi sumber daya seseorang sehingga mengakibatkan munculnya kelelahan fisik, emosional dan mental (Schaufeli dan Greenglass, 2001). Konteks tentang *burnout* muncul dalam pelayanan pelanggan (*human service*) seperti tenaga perawat, pekerja sosial, perusahaan jasa, bidang pendidikan dan lain-lain yang berkaitan dengan layanan yang melibatkan interaksi antar personal yang mengakibatkan munculnya ketiga gejala *burnout* (Maslach dan Leither, 1996). Perawat sering dihadapkan pada kondisi upaya menyelamatkan pasien, mengerjakan tugas rutinitas, ruang kerja yang sumpek, jumlah pasien yang banyak, dan harus bertindak cepat dalam menangani pasien kebutuhan pasien. Banyaknya jumlah pasien yang dirawat dan semakin beragamnya penyakit merupakan stresor kerja bagi perawat, stresor kerja yang tidak dapat diadaptasi dan berlangsung dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi inilah yang disebut dengan *burnout* (Tawale dan Novita, 2011).

Area pekerjaan (*Area of worklife*) merupakan faktor prediktor munculnya *burnout*. Aspek beban kerja memiliki pengaruh langsung munculnya kelelahan emosional perawat yang berhubungan dengan pekerjaan (Leither dan Maslach, 2004). Otonomi atau kewenangan perawat

di dalam merawat pasien akan berpengaruh juga terhadap kemampuan perawat dalam mengambil keputusan terhadap pekerjaannya, mengelola pekerjaan (Karasek dan Theorell, 1990). Penghargaan mengacu kepada kekuatan *reinforcement* yang membentuk perilaku perawat. Komunitas mencakup dukungan sosial dalam pekerjaan dan interpersonal konflik, Keadilan muncul dari keseimbangan faktor yang mempengaruhi harapan seseorang. Sedangkan nilai merupakan hasil dari kekuatan emosional kognitif untuk mencapai tujuan dari pekerjaan dan harapan. Tuntutan kerja merupakan determinan penting pembentukan kelelahan emosional, munculnya kelelahan emosional mengakibatkan depersonalisasi atau munculnya sikap sinisme terhadap pekerjaan (Leither dan Maslach, 1999).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan menggunakan instrumen *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, menilai 3 dimensi *burnout* didapatkan hasil 10 orang (50%) mengalami kelelahan emosional sedang, 11 orang (55%) mengalami depersonalisasi sedang dan 11 orang (55%) mengalami penurunan prestasi ringan. Data yang diambil saat studi pendahuluan tentang *area of worklife* dari enam aspek yang dikaji 15% merasakan beban kerja tinggi, 55% merasakan beban kerja sedang, 20% memiliki kontrol dalam pekerjaan yang rendah, 25% merasakan penghargaan yang diterima rendah, 5% merasakan komunitas kerja yang tidak kondusif, 15%

merasakan keadilan dalam pekerjaan yang rendah dan 5% merasakan nilai pribadi yang diyakini tidak sejalan dengan nilai dalam organisasi.

Peningkatan beberapa indikator pelayanan akan berdampak pada peningkatan beban kerja perawat. Tingkat hunian bed (BOR) di ruang rawat inap kelas III di RSUP Sanglah rata-rata diatas 85%, jika dilihat dari standar nasional yaitu 60-85% maka jumlah tersebut melebihi nilai standar yang berdampak pada beban kerja yang sangat tinggi dibandingkan dengan jumlah tenaga perawat yang terbatas. Jumlah tenaga keperawatan di RSUP sanglah tahun 2012 adalah 988 orang perawat, 710 (71,8%) status Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 36 orang (3,64%) perawat honorer dan 242 (24,49%) merupakan tenaga kontrak (Bidang Keperawatan, 2012). Perbandingannya perawat dengan jumlah tempat tidur di kelas III adalah 1:1,4 dilihat dari standar 3–4 perawat: 2 tempat tidur, dapat disimpulkan masih kurang dari standar nasional.

Tuntutan pekerjaan terhadap perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkadang membuat manajemen kurang memperhatikan kebutuhan dan keinginan perawat sehingga muncul rasa tidak nyaman (Prahoro, 2010). Ketidaknyamanan dalam bekerja yang terjadi dapat menimbulkan hal-hal yang berakibat buruk bagi rumah sakit dan perawat yang bersangkutan sehingga munculnya *turnover* di rumah sakit tersebut.

Data tahun 2011 menunjukkan bahwa sejumlah 53 orang dari 244 orang perawat kontrak keluar dari RSUP Sanglah pada tahun 2011 dengan berbagai alasan yaitu; lulus PNS di instansi lain, pindah kerja ke tempat lain, meninggalkan tugas tanpa alasan, serta berhenti karena alasan sakit. Studi pendahuluan yang mengkaji tentang keinginan perawat untuk keluar dari rumah sakit atau pindah unit kerja (*turnover intention*) menunjukkan 7 orang (35%) memiliki keinginan yang tinggi terhadap *turnover* dan 9 orang (45%) memiliki keinginan sedang melakukan *turnover*.

Solusi untuk mempertahankan perawat bekerja dalam profesi dan menikmati pekerjaannya tanpa menimbulkan *burnout* sangat diperlukan, karena *burnout* memiliki

hubungan negatif dari respons pekerjaan dan komitmen terhadap organisasi (Leither dan Maslach, 2009). Tujuan penelitian ini adalah menyusun rekomendasi penurunan *burnout* pada perawat kontrak di RSUP Sanglah Denpasar.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatif, dengan pendekatan *crosssectional*. Subjek diukur tentang kondisi *area of work life*, *burnout* dan *turnover intention* menggunakan kuesioner *Area of work life scale* (AWS), *Maslach Burnout Inventory* (MBI) dan pertanyaan tentang *Turnover intention* yang dimodifikasi sesuai dengan karakteristik subjek penelitian.

Populasi yang diteliti adalah seluruh perawat kontrak di ruang rawat inap kelas III di RSUP Sanglah Denpasar dengan jumlah populasi perawat kontrak 101 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proportional random sampling* dengan besar sampel 81 orang. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah *area of work life*: kontrol, beban kerja, keadilan, komunitas, penghargaan dan nilai, sedangkan variabel endogennya adalah dimensi *burnout*: kelelahan emosional, depersonalisasi, penurunan prestasi pribadi dan *turnover intention*. Pengambilan data kuesioner dilakukan pada tanggal 4-30 Maret 2013. Analisa data dilakukan secara bertahap dengan analisis deskriptif dan dilanjutkan dengan analisis inferensial menggunakan Partial Least Square (PLS), pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t statistik bermakna signifikan jika nilai t statistik >1,96. Lokasi penelitian dilakukan di ruang rawat inap kelas III RSUP Sanglah Denpasar.

## HASIL

Hasil pengumpulan data tentang *area of work life*. Nilai tertinggi jawaban yang mendominasi *aspek area of worklife* adalah aspek komunitas sebanyak 60 orang (74,1%) dapat diartikan bahwa rekan kerja sesama perawat kontrak di RSUP Sanglah memiliki

tingkat kebersamaan yang tinggi dalam menghargai dan melaksanakan perannya masing-masing. Penilaian kategori paling rendah adalah aspek kontrol (otonomi) yang dimiliki perawat kontrak yaitu tidak ada yang memiliki kontrol rendah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kontrol (otonomi) yang dimiliki perawat kontrak di RSUP Sanglah cukup tinggi dalam penyelesaian tugas mereka. Aspek beban kerja dalam melaksanakan tugas didominasi jawaban sedang 72,8% dan hanya 2 orang (2,5%) yang mengatakan beban kerja rendah dari responden 81 perawat kontrak di RSUP Sanglah, sisanya merasakan beban kerja tinggi 37 orang (45,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar beban kerja yang dimiliki perawat kontrak di RSUP Sanglah cukup tinggi dalam penyelesaian tugas mereka (Tabel 1).

Jawaban tertinggi didominasi oleh penurunan prestasi pribadi yaitu 73 orang (90,1%) artinya menunjukkan bahwa dalam menjalankan pekerjaannya perawat kontrak tidak mengalami penurunan prestasi pribadi. Jawaban kategori terendah adalah kelelahan emosional sebanyak 59 orang (72,8%)

sedangkan sisanya mengalami kelelahan emosional sedang 21 orang (25,6%) serta terdapat 1 orang yang mengalami kelelahan emosional tinggi. Kondisi *burnout* perawat kontrak secara umum berada dalam kondisi rendah. Dimensi kelelahan emosional menjadi aspek yang mempengaruhi dimensi *burnout* lainnya (Tabel 2).

Variabel *turnover intention* didominasi oleh jawaban sedang yaitu sebesar 66,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat kontrak memiliki keinginan untuk pindah kerja jika mendapatkan tempat yang lebih baik dalam kategori sedang (Tabel 3).

Pengaruh depersonalisasi terhadap penurunan prestasi pribadi memiliki nilai koefisien jalur (*path coefficient*) yang paling besar yaitu 0.689 dibandingkan dengan pengaruh antar variabel lainnya, dengan signifikansi *t* hitung 15.634. Sedangkan nilai koefisien jalur yang paling rendah adalah pengaruh depersonalisasi terhadap *turnover intention* perawat kontrak yaitu 0.012 dan *t* hitung 0.141 yang berarti tidak ada pengaruh signifikan depersonalisasi terhadap *turnover intention* perawat kontrak di RSUP Sanglah Denpasar (Gambar 1).

Tabel 1. *Area of Work life* Perawat Kontrak

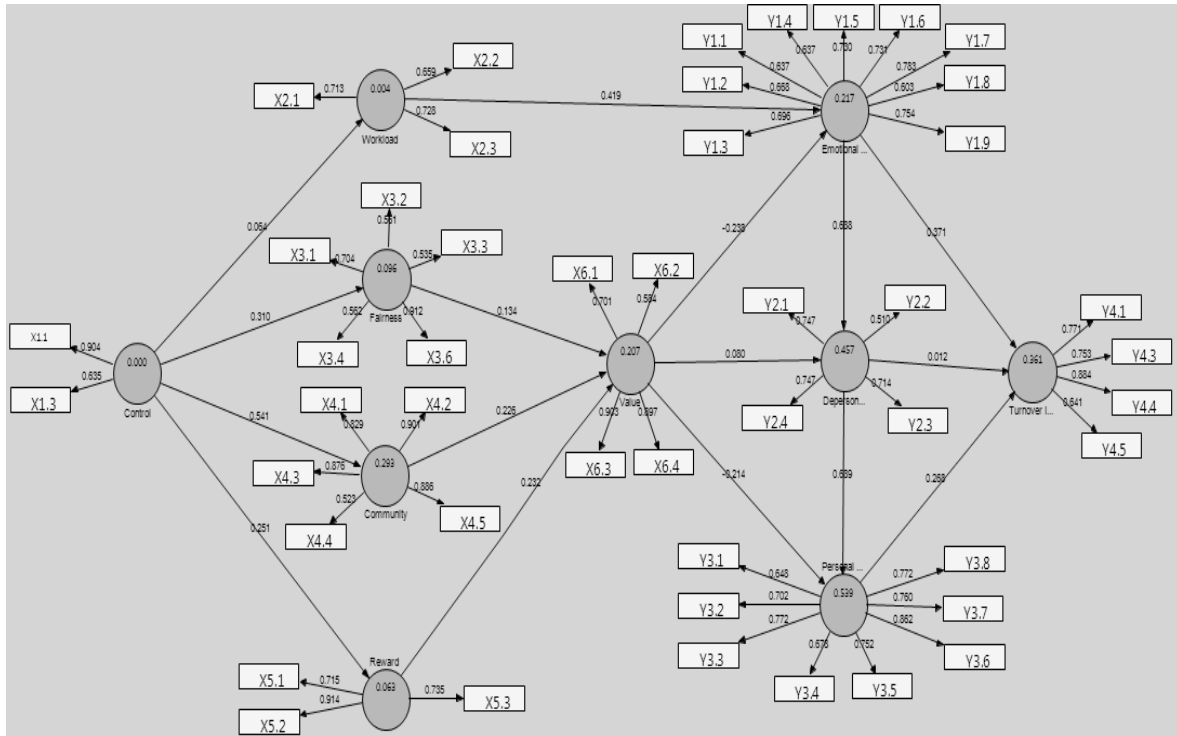
AWL	Rendah		Sedang		Tinggi		Total	
	f	%	f	%	F	%	N	%
Beban Kerja	2	2,5	59	72,8	20	24,7	81	100
Kontrol	-	-	44	54,3	37	45,7	81	100
Keadilan	7	8,6	45	55,6	29	35,8	81	100
Komunitas	3	3,7	18	22,2	60	74,1	81	100
Reward	10	12,3	53	65,4	18	22,2	81	100
Nilai	1	1,2	27	33,3	53	65,4	81	100

Tabel 2. *Burnout* pada Perawat Kontrak

<i>Burnout</i>	Rendah		Sedang		Tinggi		Total	
	f	%	f	%	F	%	N	%
Kelelahan Emosional	59	72,8	21	25,9	1	1,2	81	100
Depersonalisasi	68	84	12	14,8	1	1,2	81	100
Penurunan prestasi pribadi	73	90,1	6	7,4	2	2,5	81	100

Tabel 3. *Turnover Intention* pada Perawat Kontrak

	Rendah		Sedang		Tinggi		Total	
	f	%	F	%	F	%	N	%
Turnover Int.	18	22,2	54	66,7	9	11,1	81	100



Gambar 1. Analisis Uji Model Rekomendasi Penurunan Burnout pada Perawat Kontrak di RSUP Sanglah

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis Penelitian Rekomendasi Penurunan Burnout pada Perawat Kontrak

Hubungan antar variabel	Koefisien Path	t hitung	Keterangan
1 Control → Workload	0.064	0.208	Tidak Signifikan
2 Control → Fairness	0.310	5.399	Signifikan
3 Control → Community	0.541	8.152	Signifikan
4 Control → Reward	0.251	3.543	Signifikan
5 Workload → Emotional Exhaustion	0.419	2.538	Signifikan
6 Fairness → Value	0.134	1.407	Tidak Signifikan
7 Community → Value	0.226	2.987	Signifikan
8 Reward → Value	0.232	2.802	Signifikan
9 Value → Emotional Exhaustion	-0.238	3.471	Signifikan
10 Value → Depersonalization	0.080	1.160	Tidak Signifikan
11 Value → Personal Accomplishment	-0.214	3.470	Signifikan
12 Emotional Exhaustion → Depersonalization	0.688	16.236	Signifikan
13 Depersonalization → Personal Accomplishment	0.689	15.634	Signifikan
14 Emotional Exhaustion → Turnover Intention	0.371	5.253	Signifikan
15 Depersonalization → Turnover Intention	0.012	0.141	Tidak Signifikan
16 Personal Accomplishment → Turnover Intention	0.268	2.767	Signifikan

Rekapitulasi uji hipotesis dapat dilihat dalam tabel 4. Menunjukkan bahwa terdapat 12 hubungan antar-variabel yang memiliki pengaruh signifikan berdasarkan nilai t hitung yang dibandingkan dengan t tabel, dikatakan signifikan jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel (1,96). Sedangkan 4 hubungan antar-variabel menunjukkan tidak

ada pengaruh signifikan karena memiliki nilai t hitung lebih kecil dari t tabel (1,96). Nilai *path coefficient* menunjukkan nilai besarnya pengaruh hubungan antar variabel, sedangkan nilai negatif (–) menunjukkan kondisi yang berlawanan.

Hasil analisis data kemudian dilanjutkan dengan kegiatan *Focus Group*

*Discussion* (FGD) dilakukan dua kali FGD yaitu dengan kelompok perawat kontrak serta jajaran kepala ruangan dan KAUPP untuk mendapatkan isu strategis dan menghasilkan rekomendasi adalah Rekomendasi untuk menyesuaikan beban kerja perawat sesuai standar. Peningkatan *reward*, memperhatikan aspek keadilan terhadap perawat kontrak, mengurangi faktor-faktor pencetus kelelahan emosional, dan menurunkan *turnover intention* pada perawat kontrak.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada Tabel 4, menunjukkan bahwa variabel kontrol tidak berpengaruh signifikan terhadap beban kerja pada perawat kontrak di RSUP Sanglah Denpasar. Perbedaan hasil uji hipotesis dengan teori yang ada berhubungan juga dengan faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja. Gillies (1994) mengatakan bahwa beban kerja tenaga keperawatan, setidaknya ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu; jumlah pasien, kondisi pasien, rata-rata hari perawatan pasien, tindakan keperawatan langsung dan tidak langsung yang dibutuhkan oleh masing-masing pasien, frekuensi masing-masing tindakan keperawatan yang harus dilakukan, rata-rata waktu yang diperlukan untuk pelaksanaan masing-masing tindakan keperawatan. Asumsi yang dapat diberikan berdasarkan teori dan kenyataan yang terjadi adalah dari faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja ada yang dapat di kontrol dan tidak bisa dikontrol, faktor yang tidak dapat dikontrol misalnya yang berkaitan dengan jumlah pasien dan tingkat ketergantungan pasien. Kebijakan di RSUP Sanglah dengan mengeluarkan surat edaran direktur bahwa tidak boleh menolak pasien merupakan suatu hal yang tidak dapat di kendalikan oleh perawat secara individu.

Variabel kontrol berpengaruh signifikan terhadap keadilan (*fairness*) pada perawat kontrak di RSUP Sanglah Denpasar. Kontrol (autonomi) yang dimiliki oleh seorang perawat berperan dalam keputusan penting terhadap pekerjaan serta otonomi profesional. Seorang perawat yang memiliki kontrol yang

tinggi terhadap pekerjaannya, memiliki hak untuk memilih, dan diberikan otonomi untuk mengatur cara kerjanya sesuai dengan kemampuannya akan merasakan keadilan dalam pekerjaannya untuk menentukan sikap, tidak ada ambiguitas dalam perannya (Leither dan Maslach, 2004). Kewenangan yang diberikan dalam pekerjaan akan memberikan rasa adil, hal ini sesuai dengan pendapat (Colquitt, 2001) bahwa keadilan berkembang selama proses yang dilalui atau datang pengaruh dari luar dengan mengikuti kriteria proses yang adil meliputi: konsistensi, tidak memihak, informasi yang akurat, keterwakilan, kontribusi dalam pekerjaan, keterbukaan dan etika. Kriteria proses tersebut jika ditegakkan, maka proses akan berjalan dengan baik atau adil. Suatu kondisi seperti berapa banyak seorang perawat berkontribusi terhadap rumah sakit berdasarkan autonomi yang dimiliki akan merasakan aspek keadilan berdampak pada reaksi secara lebih positif terhadap organisasi dibandingkan dengan yang merasakan ketidakadilan. Proses yang adil sangat penting karena hal itu akan memuaskan orang untuk terlibat dalam organisasi (Tyler, 1996).

Kontrol berpengaruh signifikan terhadap komunitas pada perawat kontrak di RSUP Sanglah Denpasar. Hasil uji hipotesis tersebut sesuai dengan *the demand control theory of job stress*, mengemukakan besar pengaruh kontrol dalam pekerjaan. Kontrol berkontribusi pula terhadap lingkungan kerja perawat, kewenangan atau otonomi yang dimiliki oleh perawat mempengaruhi bagaimana perawat kontrak tersebut berperan dalam lingkungannya Karasek dan Theorell (1990) dalam (Leither dan Maslach, 2004).

Variabel kontrol berpengaruh signifikan terhadap *reward* pada perawat kontrak di RSUP Sanglah Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan hal ini sesuai dengan pendapat Leiter dan Maslach (2009) menyatakan bahwa otonomi yang dimiliki perawat berpengaruh terhadap *reward* yang dirasakan. Penghargaan dapat berupa keuangan, sosial dan konsisten dengan harapan seseorang, ketika seseorang merasa diabaikan karena tidak dihargai secara material dan dukungan sosial, dia akan

kehilangan nilai-nilai dalam mencapai tujuan dari pekerjaannya. Hal ini dikuatkan oleh hasil penelitian menunjukkan bahwa penurunan *reward* akan berpeluang munculnya kejadian *burnout* (Siefert dan Jayaratne, 1991).

Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kelelahan emosional pada perawat kontrak di RSUP Sanglah Denpasar. Beban kerja yang berlebihan merupakan salah satu penyebab timbulnya stress kerja. (Garrosa *et al.*, 2011). Misalnya merawat pasien yang terlalu banyak, mengalami kesulitan dalam mempertahankan standar yang tinggi, merasa tidak mampu memberi dukungan yang dibutuhkan teman sekerja dan menghadapi masalah keterbatasan tenaga. Kelelahan emosional merupakan inti dari sindrom *burnout* yang ditandai dengan terkurasnya sumber-sumber emosional di dalam diri seperti rasa kasih, empati dan perhatian, yang pada akhirnya memunculkan perasaan tidak mampu lagi memberikan pelayanan pada orang lain. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Leither dan Maslach, 2009) munculnya kelelahan emosional sangat dipengaruhi secara langsung oleh faktor beban, kerja beban kerja tersebut ada yang dapat di *manage* dan *unmanageable*.

Keadilan tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai pada perawat kontrak. Nilai-nilai pribadi setiap individu sangat berbeda, perbedaan tujuan kerja karena perbedaan nilai hidup yang dianut. Perawat yang bekerja karena ingin mendapatkan upah/gaji demi menghidupi ekonomi keluarga akan sangat berbeda motivasi/semangat dan cara kerjanya jika dibandingkan dengan orang yang bekerja hanya karena ingin mengabdikan dirinya sebagai panggilan hidup (Harjana, 1994). Faktor faktor yang mempengaruhi nilai pribadi seseorang bukan hanya dipengaruhi oleh aspek keadilan. Aspek prinsip seseorang yang memiliki tujuan hidup tertentu menjadikan misalnya untuk mengembangkan karir/ mendapatkan ilmu meskipun dia merasakan kurang adil, namun tetap mampu diadaptasi bahwa perawat kontrak memiliki nilai pribadi bahwa dengan bekerja di RSUP Sanglah dia akan mencapai tujuan dalam pekerjaannya dan tidak bertentangan dengan visi dan misi rumah sakit.

Komunitas berpengaruh signifikan terhadap nilai pada perawat kontrak di RSUP Sanglah. Hasil penelitian sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Leiter dan Maslach (2004) menyatakan bahwa *value* adalah sumber dari kedekatan hubungan dengan pekerjaan, nilai dan motivasi yang baik dapat dibentuk dari hubungan pekerja dengan lingkungannya, dengan kondisi lingkungan kerja yang baik, akan berkontribusi terhadap tujuan individu dan organisasi.

Penghargaan berpengaruh signifikan terhadap nilai/*value* pada perawat kontrak di RSUP Sanglah. Ketika seseorang merasa diabaikan karena tidak dihargai secara material dan dukungan sosial, dia akan kehilangan nilai-nilai dalam mencapai tujuan dari pekerjaannya (Cordes dan Dougherty, 1993) dalam (Maslach & Leither, 1996). Hal ini didukung dengan pendapat dari Leiter dan Maslach (2004) *value* akan memberikan motivasi dan keterikatan seorang dengan tempat kerjanya, ketika memberikan kontribusi terhadap tempat kerjanya dia akan menerima reward dan kesempatan untuk mengembangkan karirnya.

Hasil penelitian pada Tabel 4, menunjukkan pengaruh yang signifikan dari variabel nilai terhadap kelelahan emosional. Nilai-nilai pribadi yang dimiliki oleh perawat kontrak cukup baik, hal ini dapat diasumsikan dari hasil uji hipotesis, terjadi penurunan kelelahan emosional ketika perawat kontrak sangat memahami tujuan dari pekerjaannya, cara untuk menjalin hubungan emosional yang baik dengan pasien, orang lain dan atasan sehingga tidak terjadi peningkatan kelelahan emosional dalam hal ini RSUP Sanglah mampu membentuk nilai-nilai pribadi perawat seiring dengan nilai organisasi meskipun faktor lain seperti beban kerja mempengaruhi kelelahan emosional, namun karena nilai pribadi sejalan dengan visi dan misi rumah sakit sehingga tidak terjadi kelelahan emosional yang berat pada perawat kontrak di RSUP Sanglah.

Nilai tidak berpengaruh signifikan terhadap depersonalisasi/*cinism* pada perawat kontrak. Pengaruh yang tidak signifikan dapat dilihat dari faktor yang mempengaruhi terjadinya depersonalisasi, penelitian

yang dilakukan oleh Leither dan Maslach (2009) menyatakan bahwa kontribusi dalam pembentukan perilaku depersonalisasi perawat dipengaruhi oleh karakteristik individu, nilai dan lingkungan, dalam penelitian ini dapat diasumsikan bahwa nilai-nilai pribadi seorang perawat bukan satu satunya yang dapat menurunkan sikap depersonalisasi, hal ini dilihat dari *path coefficient* yang memiliki nilai 0,08 kurang dari 20% sedangkan faktor lain yang dapat memicu terjadinya depersonalisasi karena karakteristik individu dan lingkungan. Perilaku individu adalah sebuah fungsi dari atribut-atribut personal dan situasional yang saling berinteraksi, perspektif interaksi ini meningkatkan pemahaman terhadap sikap karyawan dan tujuan mereka dalam organisasi, karena interaksi individu dengan organisasi secara bersama-sama akan memengaruhi perilaku.

Variabel nilai berpengaruh signifikan terhadap penurunan prestasi pribadi pada perawat kontrak. Tingginya tingkat nilai-nilai pribadi yang dianut oleh perawat kontrak mempengaruhi kinerja perawat, kesesuaian tujuan pribadi dengan organisasi akan berdampak pada tingginya kesadaran perawat dalam melaksanakan tugas. Hal ini tercermin dari banyaknya situasi yang merupakan stressor bagi perawat mampu diadaptasi dan tidak terjadi penurunan prestasi pribadi meskipun ada dalam jumlah yang sangat kecil mengalaminya. Nilai-nilai pribadi yang dianut oleh perawat kontrak menjadi pegangan bahwa pelayanan terhadap pasien adalah yang utama, sehingga mampu mengatasi segala hambatan dan dengan dukungan segenap jajaran rumah sakit yang baik akan memberikan semangat dalam bekerja dan meningkatkan pencapaian prestasi pribadi.

Kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap depersonalisasi pada perawat kontrak. Hasil penelitian didukung oleh pendapat Maslach dan Schaufeli (1993). Kelelahan emosional yang mengacu pada perasaan merupakan hasil dari yang emosional berlebihan dan karena kehabisan cadangan yang normal sumber daya seseorang. Menurut Maslach *et al.* (2001) kontributor utama semacam ini mengalami kelelahan kerja lebih

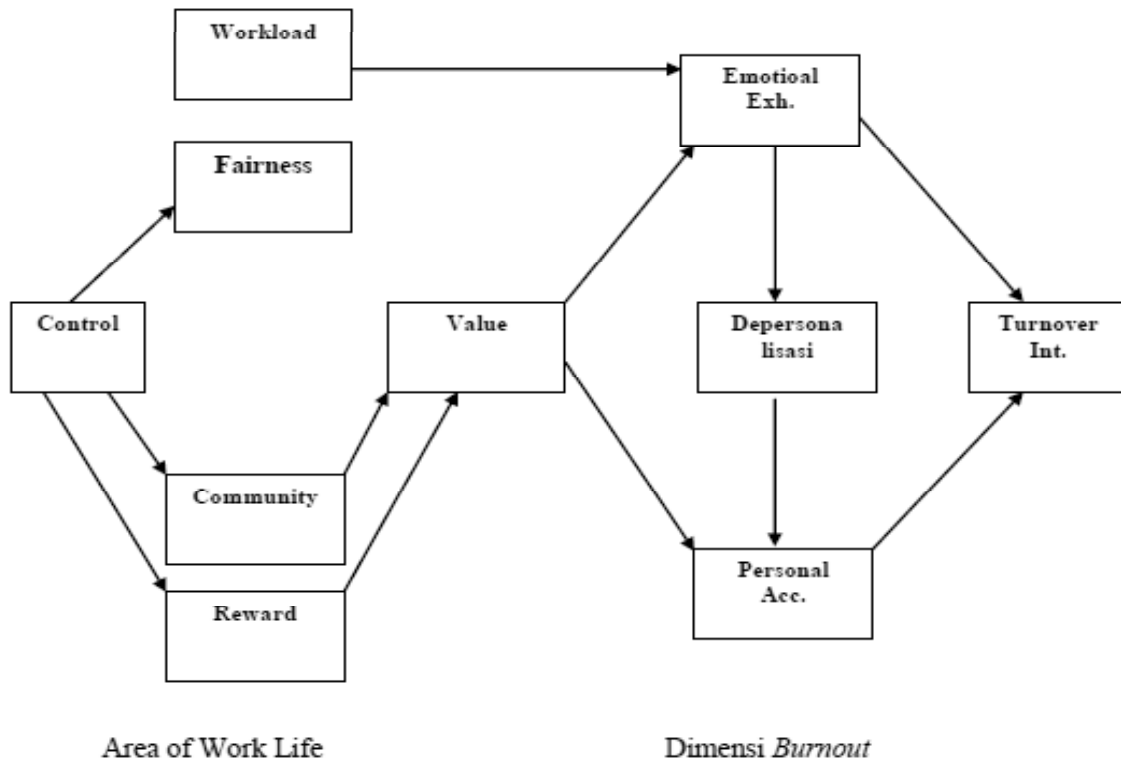
dari satu dapat mengatasi (kelebihan beban kerja) dan harus menanggung konflik pribadi yang berlebihan di tempat kerja.

Depersonalisasi berpengaruh signifikan terhadap penurunan prestasi pribadi pada perawat kontrak Pengaruh yang signifikan antara variabel depersonalisasi terhadap variabel penurunan prestasi pribadi menunjukkan pengaruh yang searah. Semakin baik tingkat pelayanan dari perawat yaitu dengan melibatkan perasaan dalam melayani pasien, semakin baik pula prestasi pribadi perawat dalam pekerjaannya. Pendapat berikut yang mendukung bahwa penurunan prestasi pribadi mengacu pada penurunan perasaan kompetensi pribadi dan produktivitas di tempat kerja dan benar-benar dapat mencerminkan konsekuensi semua perasaan. Komponen dari sindrom *burnout* ini berhubungan dengan evaluasi diri dan penilaian diri, realistis atau tidak realistis, akurat atau tidak akurat (Maslach dan Schaufeli, 1993). Maslach (1997) menyatakan hubungan defisit dalam prestasi pribadi terhadap efek depresi dan ketidakmampuan secara konsekuen untuk mengatasi apa yang mungkin menjadi tuntutan normal pekerjaan. *Dismissed personal accomplished* merupakan evaluasi negatif diri dan ketidakmampuan yang diperburuk dengan tidak adanya dukungan sosial dan peluang karir yang memungkinkan seseorang untuk berkembang secara profesional.

Kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada perawat kontrak. Pendapat yang mendukung penelitian ini yaitu penyebab keinginan berpindah antara lain pekerja memiliki kepuasan gaji, kepuasan kerja, situasi pekerjaan yang berat dan komitmen organisasi yang rendah atas pekerjaannya yang ada sekarang dan termotivasi untuk mencari pekerjaan lain, (Andini, 2006). Pernyataan ini juga diperkuat oleh hasil penelitian Leiter dan Maslach (2009) bahwa dimensi *burnout*: kelelahan emosional sebagai kritikal mediator terjadinya *turnover*.

Depersonalisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada perawat kontrak. Perbedaan hasil penelitian ini dapat diakibatkan oleh beberapa hal. Model





Gambar 2. Jalur Pengaruh Signifikan antar Variabel Keterbatasan penelitian ini adalah: Pengumpulan data, penelitian hanya menggunakan data primer dari responden penelitian dengan menggunakan kuesioner *Area of Worklife Scale (AWS)* dan *Maslach Burnout Inventory (MBI)* yang dimodifikasi serta dengan kegiatan FGD, tidak melakukan pengukuran secara spesifik terhadap beban kerja misalnya *time motion studi* sehingga unsur subjektivitas sangat berpengaruh.

Price (2001) ada 5 kategori aspek pokok yang mendukung timbulnya intensi *turnover* yaitu: Gaji, integrasi, Instrumental komunikasi, komunikasi formal dan sentralisasi. Berdasarkan pemaparan teori diatas, dapat diasumsikan bahwa selain pengaruh depersonalisasi ada banyak faktor yang mempengaruhi kejadian *turnover intention*.

Penurunan prestasi pribadi memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada perawat kontrak. Wanous (1980) menyatakan ada dua faktor yang mempengaruhi timbulnya intensi *turnover*, yaitu: dari faktor individu; usia lebih muda, pendidikan yang lebih tinggi, status yang belum menikah cenderung memiliki keinginan *turnover* yang tinggi. Faktor organisasi; gaji, kesempatan pengembangan karir, kesempatan pelatihan yang dirasakan kurang akan memiliki kecenderungan *turnover* yang lebih tinggi.

### Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil keseluruhan uji hipotesis, maka dapat diketahui jalur kuatnya hubungan yang digambarkan model hasil penelitian ini (Gambar 2). Variabel kontrol mempengaruhi secara signifikan variabel keadilan, komunitas dan penghargaan, namun tingkat kontrol tinggi yang dimiliki oleh perawat kontrak tidak mempengaruhi beban kerja. Beban kerja terbukti secara langsung mempengaruhi dimensi *burnout*; kelelahan emosional. Hasil ini juga menunjukkan bahwa variabel komunitas dan reward membentuk nilai-nilai pribadi yang dianut oleh perawat kontrak di RSUP Sanglah. Nilai (*value*) berkontribusi terhadap dua dimensi *burnout* yaitu kelelahan emosional dan penurunan prestasi pribadi. Dimensi *burnout* depersonalisasi yang dibentuk oleh aspek kelelahan emosional memengaruhi secara kuat terhadap penurunan prestasi pribadi Hasil

terakhir pada penelitian ini adalah faktor faktor yang mempengaruhi *turnover intension* secara signifikan dari dimensi *burnout* adalah kelelahan emosional dan prestasi pribadi.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Kontrol (otonomi) yang dimiliki perawat membentuk nilai-nilai pribadi melalui dua aspek yaitu komunitas serta *reward*. Penurunan *burnout* dapat dilakukan dengan membentuk nilai-nilai pribadi dan menurunkan beban kerja perawat kontrak. Hasil penelitian ini menjelaskan pengaruh *Area of Work life* terhadap *burnout*. Depersonalisasi memiliki pengaruh paling dominan terhadap penurunan prestasi pribadi dalam dimensi *burnout* yang dibentuk oleh aspek kelelahan emosional pada perawat kontrak. Hubungan antar variabel ini menunjukkan bahwa dimensi *burnout* kelelahan emosional mempengaruhi depersonalisasi dan penurunan prestasi pribadi secara kuat. *Turnover intention* dapat diturunkan melalui penurunan *burnout* yaitu dimensi kelelahan emosional dan peningkatan prestasi pribadi. *Burnout* merupakan mediator variabel yang mempengaruhi *turnover intention*.

### Saran

Model penurunan *burnout* pada perawat dapat diterapkan pada rumah sakit pemerintah karena memberikan gambaran tentang aspek yang mempengaruhi *burnout* serta output negatif yang dapat dicegah. Untuk menurunkan *burnout* dapat dilakukan dengan penurunan beban kerja tanpa mengabaikan aspek lain dalam *area of worklife* kontrol, keadilan, komunitas, nilai dan penghargaan pada perawat. Penelitian lebih lanjut tentang *burnout* dapat meneliti tentang aspek beban kerja dengan lebih spesifik menggunakan beberapa formula penghitungan beban kerja serta dengan observasi *time motion study*.

## KEPUSTAKAAN

Andini, R., 2006. *Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional terhadap Turnover*

*Intention: Studi Kasus Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. Thesis.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Bidang Keperawatan, 2012. *Rekapitulasi Tenaga.* Denpasar: RSUP Sanglah.

Colquitt, JA., 2001. On the Dimensionality of Organizational Justice: A. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.

Cordes, CJ. dan Dougherty, TW., 1993. A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management review*, 18, 621-58.

Garrosa, E., Moreno-Jime, B. dan Rodríguez, A., 2011. Role stress and personal resources in nursing: A cross-sectional study of burnout and engagement. *International Journal of Nursing Studies*, 48, 479-489.

Gillies, 1994. *Nursing Management: A Systems Approach.* Philadelphia: Saunders (W.B.) Co Ltd.

Harjana, A., 1994. *Konflik di Tempat Kerja.* Yogyakarta: Kanisius.

Karasek, R. dan Theorell, T., 1990. *Stress productivity and the reconstruction of working life.* New York: Basic Book.

Leither, M. dan Maslach, C., 1999. Six area of worklife: A model of the organizational context burnout. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 472-89.

Leither, M. dan Maslach, C., 2004. Area of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout. 3, 91-134.

Leither, M. dan Maslach, C., 2009. Nurse turnover: Mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 17, 331-39.

Maslach, CJ. dan Leither, MP., 1996. *MBI: The Maslach Burnout Inventory.* Palo Alto: CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. dan Leither, MP., 1997. *The Truth About Burnout.* San Fran cisco, CA: Jossey-Bass.

Maslach, C. dan Schaufeli, W., 1993. *Professional Burnout.* New York: CRC Press.

Maslach, CJ., Schaufeli, WB. dan Leither, MP., 2001. Job burnout. In: ST. Fiske, DL. *Annual Review of Psychology*, 397-422.

- Prahoru, A., 2010. *Hubungan Antara Komunikasi Efektif dengan Intensi Turnover pada Karyawan Bank Jatim*. Malang: Fakultas Psikologi Universitas Wisnuwardhana.
- Price, J.L., 2001. Reflections on the Determinants of Voluntary Turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7), 660–24.
- Schaufeli dan Green glass, 2001. Introduction on special issue on burnout and health. *Psychology & Health*, 501–10.
- Siefert, K. dan Jayaratne, SW., 1991. Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social worker. *Kealth and social work*, 16(3), 193–202.
- Tawale dan Novita, E., 2011. Hubungan antara Motivasi Kerja Perawat dengan Kecenderungan mengalami Burnout pada perawat. *INSAN*, 13(02), 74–84.
- Tyler, TDP. dan SH., 1996. Understanding Why the Justice of Group Procedures Matters: A Test of the Psychological Dynamics of the Group-Value Model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(5), 913–930.
- Wanous, JP., 1980. *Organizational entry*. MA: Addison-Wesley.