

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagian dari pekerja professional di dunia merupakan pekerja dalam bidang medis yang bertujuan untuk melaksanakan layanan kesehatan optimal di fasilitas kesehatan, tentunya sesuai fungsinya. Berdasarkan UU No. 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan ialah seluruh manusia yang mendedikasikan dirinya terhadap dunia kesehatan yang membutuhkan kewenangan untuk melaksanakan usaha kesehatan. Sebagai estimasi, 12% dari total populasi dunia bekerja dalam bidang pelayanan kesehatan. Menurut Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (BPPSDMK), saat 2020 terdapat 1.463.452 manusia terdaftar sebagai SDM Kesehatan, 1.072.679 (73.30%) merupakan tenaga kesehatan serta 390.773 (26.70%) merupakan sumber daya penunjang kesehatan. Di antara itu, 438.234 (40.85%) orang merupakan tenaga keperawatan dan merupakan proporsi terbanyak dari total tenaga kesehatan (Kementrian Kesehatan Indonesia, 2021). Tenaga Kesehatan bekerja dengan cara interdisipliner yang bekerja sama sehingga dapat membantu dalam pelayanan kesehatan masyarakat, sehingga memposisikan mereka dalam pekerjaan dengan tuntutan yang besar. Hal ini akan menjadi lebih rentan terhadap *burnout*.

*Burnout* ialah keadaan dimana manusia merasakan psikis dan fisiknya terkuras habis serta kehabisan energi (Poerwandari et. al. 2015) yang berhubungan dengan pekerjaan dan tidak dengan masalah klinis dasar dari orang tersebut (Maslach et al. 1997). Menurut Parola et al., (2022), profesi yang memerlukan interaksi manusia, terutama yang memberi bantuan untuk orang sakit memerlukan keterlibatan emosional adalah masalah utama bagi profesi keperawatan. Ketika pada lingkungan kerja memiliki tuntutan yang besar, seseorang menjadi lebih rentan terhadap *stress* dan *burnout*. Menurut Maslach et al. (1997), *burnout* adalah syndrome yang ditandai oleh 3 dimensi yaitu: emosi yang lelah, depersonalisasi serta kekurangan perolehan individu yang terbentuk saat ada kegagalan *coping*. Menurut Wei H et al. (2022), fenomena *burnout* sudah menjadi epidemi sebelum

pandemi COVID-19 dan memburuk pada saat pandemi. Menurut Woo et al. (2020), 1 dari 10 perawat di seluruh dunia mengalami *burnout*. Pada penelitian yang dilakukan Shanafelt et al. (2015), 37% dari perawat yang baru tersertifikasi (*new licensed registered nurse*) memikirkan untuk meninggalkan profesi mereka sehingga terdapat peningkatan turnover rate. Pada tahun 1974, Kramer et al. (1974) mempublikasikan penelitian bahwa pada tahun pertama perawat baru bekerja akan mengalami fenomena “*reality shock*” yang didefinisikan sebagai perbedaan ekpektasi dengan realita yang seseorang alami. Hal ini akan mengakibatkan kewalahan secara finansial bagi sistem kesehatan yang saat ini sudah mengalami kekurangan tenaga keperawatan.

*Workplace incivility* (WPI) merupakan suatu penyimpangan perilaku ringan dengan niat untuk melukai bawahannya dengan melawan norma bekerja yang berlandaskan prinsip saling menghargai (Liu et al. 2019). Menurut McGuire et al. (2016), *workplace incivility* merupakan isu yang sangat mengkhawatirkan terutama dalam bidang kesehatan, terutama pada bidang keperawatan dimana kurang diperhatikan. Menurut kajian yang dilaksanakan Smith et al. (2018) survey pada 117 perawat, ditemukan 90.4% pernah mengalami kekerasan dalam bekerja pada saat masih *fresh graduate*. WPI dapat menyebabkan penurunan pada keselamatan pada pasien sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan pasien (Laschinger et al. 2015). Pada tahun 2008, *Joint commission international (JCI)* mengeluarkan *Sentinel-Event alert* mengenai perilaku yang dapat merusak budaya keamanan. Menurut kajian yang dilaksanakan Shi Yu et al. (2016) antara *workplace incivility* dan *burnout* memiliki korelasi baik.

*Organizational citizenship behaviour* (OCB) ialah pekerjaan yang dilaksanakan ikhlas tanpa unsur paksaan serta tanpa pamrih (Smith et al, 2018). Kajian yang dilaksanakan Nawaz et al. (2021) mengenai peran *workplace incivility* sebagai faktor moderasi dalam mempengaruhi OCB menunjukkan peningkatan pengaruh. *Affective commitment* ialah sebuah ikatan emosional yang dimiliki karyawan terhadap suatu hal yang dikerjakan. Pada kajian yang dilaksanakan Liu et al. (2019) menunjukkan *workplace incivilty* memiliki efek signifikan pada OCB

melalui burnout dan efek positif dari *workplace incivility* terhadap burnout tinggi dengan individu yang memiliki komitmen afektif yang tinggi.

Rumah sakit X berlokasi di Jakarta Barat yang memiliki visi menjadikan rumah sakit swasta paling favorit di Jakarta dengan memberi kualitas pelayanan medis paling baik di kelasnya serta memiliki misi menyajikan pelayanan medis kualitas paling baik serta menyajikan pelayanan prima yang manusiawi dengan cara komunikasi intensif dan ekstensif. Dari data yang didapat dari human resources department RS X, didapatkan tabel sebagai berikut:

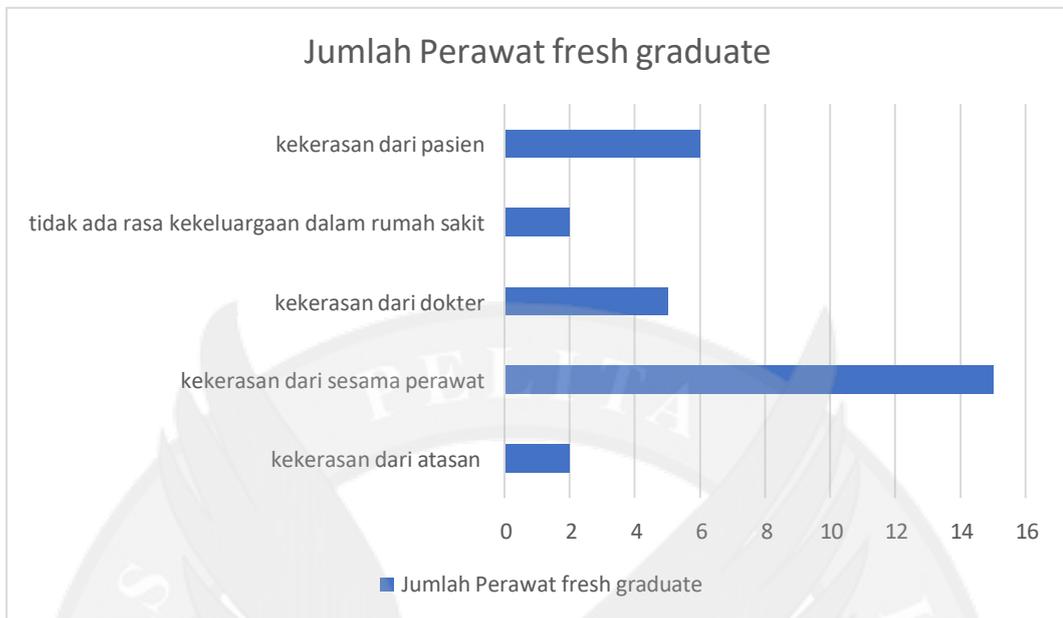
Tabel 1.1 Hasil olahan data perawat RS X

Turnover rate perawat tahun 2021	6,12%
Turnover rate perawat tahun 2022	5,23%
Tingkat kepuasan perawat tahun 2021	71.8%
Tingkat kepuasan perawat tahun 2022	80%

Sumber: Pengolahan data internal (2022)

Pada tahun 2021, pada saat pandemi COVID-19 varian delta, dimana terdapat turnover rate yang lebih tinggi dibandingkan 2022. Menurut wawancara yang dilakukan dengan kepala pengembangan sumber daya manusia (PSDM) pada tanggal 7 Maret 2023, 50% disebabkan oleh burnout yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia dalam menangani jumlah pasien COVID 19 yang semakin meningkat. Pada tahun 2022, terdapat penurunan turnover rate dan kepuasan perawat karena sudah diterapkan kebijakan baru untuk manajemen sumber daya dalam departemen keperawatan. Namun, dari data yang tersebut tidak pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan kerja terhadap perawat fresh graduate.

Menurut data yang diperoleh dari 30 responden yang merupakan perawat fresh graduate muncul fenomena bahwa terdapat berdasarkan survei yang dilakukan dilakukan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan mereka merasakan burnout. Hasil yang didapatkan terlampir pada grafik yang tercantum di bawah ini:



Gambar 1.1 Hasil angket perawat RS X

Sumber: pengolahan data internal RS X

Pada grafik di atas, didapatkan fenomena bahwa dari pertanyaan apa saja yang menyebabkan seorang perawat mengalami burnout 15 orang dari perawat tersebut merasakan burnout yang disebabkan oleh kekerasan yang dilakukan oleh pasien. Terdapat kesenjangan yaitu mengapa kepuasan tenaga keperawatan berada di angka 80% namun tidak ada angka yang menunjukkan angka kepuasan yang spesifik untuk fresh graduate karena dari data tersebut hanya diberlakukan untuk semua perawat yang bekerja di Rumah Sakit X. Dari 30 responden yang menjawab, 15 orang merasakan burnout yang disebabkan oleh kekerasan dari pasien yang diikuti dengan kekerasan dari sesama perawat. Dalam survei ini juga terdapat 2 perawat yang merasakan tidak adanya rasa kekeluargaan dalam rumah sakit ini. Pada perawat fresh graduate ini terdapat incivility berupa kekerasan verbal, *teasing*, *bullying* dan kekerasan lainnya.

Tabel 1.2 Hipotesis dari penelitian sebelumnya

<b>Hipotesis</b>		<b>Sumber</b>
<i>Workplace incivility; Burnout</i>	Memiliki pengaruh positif dan signifikan	Shi Yu et al. (2016) Rahim A et al. (2016) Bibi et al. (2013)
<i>Burnout; Organizational citizenship behaviour</i>	Memiliki pengaruh negatif dan signifikan	Aslam et al. (2012) Khan et al. (2021)
<i>Workplace incivility; Organizational Citizenship behaviour</i>	Memiliki pengaruh positif dan signifikan	Nawaz et al. (2021) Liu et al. (2019)
<i>Affective commitment; organizational citizenship behaviour</i>	Moderasi kuat	Liu et al. (2019)

Tabel 1.3 Research gap

<b>Topik Penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Gap/Hasil</b>	<b>Sumber</b>
<i>Impact of workplace incivility against new nurses on job burnout: a cross-sectional study in China (Shi et al., 2016)</i>	<i>Workplace incivility</i> dan <i>Burnout</i>	Pada hasil penelitian ini, perawat baru yang mengalami <i>workplace incivility</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>burnout</i> . Namun pada penelitian ini tidak disebutkan variasi dari <i>workplace incivility</i> yang dapat dikembangkan secara detail.	(Shi et al. 2016)
<i>Links connecting nurses' planned behaviour, burnout, jobsatisfaction, and</i>	<i>Burnout</i> dan <i>Organizational citizenship behaviour</i>	Pada penelitian ini, <i>burnout</i> memiliki efek negatif secara signifikan terhadap OCB dan	(Torlak et al. 2021)

<p><i>organizational citizenship behaviour.</i> (Torlak et al., 2021)</p>		<p>secara keseluruhan mempengaruhi <i>job satisfaction</i>. Secara keseluruhan <i>job satisfaction</i> memediasi asosiasi antara <i>subjective norm</i> dan <i>OCB</i></p>	
<p>Does prosocial motivation and psychological capital improve organizational citizenship behaviour? An empirical study through the moderating role of workplace Incivility. (Nawaz M et al., 2021)</p>	<p><i>Workplace incivility</i> dan <i>Organizational Citizenship behaviour</i></p>	<p>Pada penelitian ini menunjukkan bahwa <i>OCB</i> memiliki korelasi positif dengan <i>psychological capital</i> dan <i>prosocial motivation</i>. <i>OCB</i> memiliki korelasi negatif dengan <i>workplace incivility</i>. Kedua variabel independent memiliki hubungan yang signifikan dengan <i>workplace incivility</i> yang berperan sebagai faktor mediasi.</p>	<p>(Nawaz M et al., 2021)</p>
<p><i>Effect of Affective commitment on Organizational Citizenship behaviour and emotional performance with</i></p>	<p><i>Affective commitment</i> dan <i>organizational citizenship behaviour</i></p>	<p><i>Affective commitment</i> memiliki efek baik terhadap <i>OCB</i>.</p>	<p>(Gusrita et al. 2020)</p>

<i>emotional intelligence as a moderation variable on nurse handling of COVID-19 RSUP</i> <i>Dr. M. Djamil Padang (Gusrita et al., 2020)</i>			
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Sumber: Shi et al. 2016, Torlak et al. 2021, Nawaz M et al. 2021, Gusrita et al. 2020.

Pada tabel yang berisikan *research gap*, terlihat bahwa dari penelitian sebelumnya belum dijabarkan berasal dari mana *workplace incivility* ini terjadi. Workplace incivility hanya dibahas secara keseluruhan. Sehingga berdasarkan *research gap* dan fenomena gap dalam studi empiris ini dapat menjelaskan variansi mana yang sangat berpengaruh pada *burnout* pada perawat *fresh graduate* sehingga perusahaan dapat mengambil langkah melakukan peningkatan kepuasan pegawai terutama bagi perawat *fresh graduate*.

## 1.2 Rumusan Masalah

*Workplace incivility* adalah suatu penyimpangan perilaku ringan dengan niat untuk melukai seseorang dalam pekerjaan, melawan norma bekerja yang berlandaskan prinsip saling menghargai adalah *Burnout* ialah keadaan dimana manusia merasakan psikis dan fisiknya terkuras habis serta kehabisan energi akibat dari sebuah pekerjaan. Pada perawat freshgraduate yang baru saja menapak kakinya di lapangan, kurangnya pengalaman perawat baru di lapangan membuat mereka sangat rentan terhadap kekerasan dalam pekerjaan. Hal itu disertai dengan besarnya tuntutan pekerjaan medis, membuat perawat fresh graduate tersebut lebih rentan terhadap *burnout*. Burnout pada perawat ini akan mempengaruhi *Organizational behaviour citizenship (OBC)*. Oleh karena itu, berdasarkan research gap disertai phenomena gap yang terdapat, penelitian ini dibuat dengan maksud menjawab sejumlah pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *incivility* dari atasan mempengaruhi burnout secara positif?
2. Apakah *incivility* dari dokter mempengaruhi burnout secara positif?
3. Apakah *incivility* dari pasien mempengaruhi burnout secara positif?
4. Apakah *incivility* dari sesama perawat mempengaruhi burnout secara positif?
5. Apakah burnout mempengaruhi secara negatif organizational citizenship behaviour (OCB)?
6. Apakah *affective commitment* dapat mempengaruhi organizational citizenship behaviour (OCB) sebagai faktor moderasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tesis yang dilaksanakan peneliti mempunyai tujuan mengetahui apakah *affective commitment* sebagai faktor moderasi dapat mempengaruhi burnout dan workplace incivility terhadap *Organizational citizenship behaviour (OCB)* pada perawat *fresh graduate* di RS X Jakarta.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Menguji dan menganalisa bahwa *incivility* dari atasan mempengaruhi burnout secara positif.
2. Menguji dan menganalisa bahwa *incivility* dari dokter mempengaruhi burnout secara positif.
3. Menguji dan menganalisa bahwa *incivility* dari pasien mempengaruhi burnout secara positif.
4. Menguji dan menganalisa bahwa *incivility* dari sesama perawat mempengaruhi burnout secara positif.
5. Menguji dan menganalisa bahwa burnout mempengaruhi secara negatif organizational citizenship behaviour (OCB).
6. Menguji dan menganalisa bahwa *affective commitment* dapat mempengaruhi organizational citizenship behaviour (OCB) sebagai faktor moderasi?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Bisa memperdalam pengetahuan administratif pada pengelolaan sumber daya manusia
2. Dapat membuat pimpinan lebih sadar terhadap kesehatan mental karyawan terutama yang baru saja memulai bekerja sehingga dapat mencegah burnout dan penurunan kualitas pelayanan.
3. Memberikan sumbangan ilmu dalam hal untuk memperluas gambaran adanya hubungan variabel.
4. Menambah konsep yang dapat dijadikan rujukan dan pelengkap bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang kesehatan hingga bisa menaikkan kualitas layanan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis/Manajerial**

1. Bisa memperbanyak wawasan bagi pimpinan untuk pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM).
2. Dapat menjadi sumber referensi bagi pimpinan untuk meningkatkan kualitas rumah sakit dengan memperhatikan kesehatan mental SDM karyawan rumah sakit.
3. Bisa menjadi rujukan dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam level per individual dalam bekerja sehingga OCB dapat terlaksanakan secara optimal.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

1. Bab I ialah pendahuluan melingkupi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, serat sistematika penelitian.
2. Bab 2 merupakan tinjauan literatur yang mendasari latar belakang penelitian. Bab ini meliputi tinjauan mengenai latar belakang setiap variabel pada penelitian ini.
3. Bab 3 merupakan metodologi penelitian melingkupi hipotesis penelitan serta metodologi pengambilan sampel serta analisis data untuk penelitian ini.

4. Bab 4 merupakan dengan analisis data yang berisikan analisa deskriptif dan analisa inferensial untuk menguji hipotesis yang diajukan serta pembahasan.
5. Bab 5 merupakan bab terakhir berisikan kesimpulan dan saran dengan harapan perbaikan pada penelitian berikutnya.

