

**HUBUNGAN ANTARA *LEADER-MEMBER EXCHANGE* (LMX) DENGAN
BURNOUT PADA PERAWAT INSTALASI RAWAT INAP RS ROEMANI
MUHAMMADIYAH SEMARANG**

Distarina Nurlaili Rakasiwi

15010115130174

Fakultas Psikologi

Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan empiris antara *Leader-Member Exchange* (LMX) dengan *burnout* pada perawat instalasi rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang. *Burnout* merupakan kondisi psikologis yang ditandai dengan munculnya gejala kelelahan emosional, penarikan diri terhadap lingkungan, dan menurunnya kemampuan untuk menyelesaikan tugas dalam pekerjaan. *Leader-Member Exchange* merupakan penilaian bawahan terhadap kualitas interaksi dengan atasan sehingga tercipta perasaan sukarela untuk berkontribusi lebih bagi organisasi. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 174 perawat instalasi rawat inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang dengan sampel sebanyak 114 perawat (Laki-laki = 29; Perempuan = 85; Usia = 24–53 tahun; $M_{usia} = 32$ tahun). Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *cluster random sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian menggunakan dua skala model Likert, yaitu Skala *Leader-Member Exchange* (21 aitem, $\alpha = 0,995$) dan Skala *Burnout* (27 aitem, $\alpha = 0,984$). Analisis regresi sederhana menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara *Leader-Member Exchange* dengan *burnout* ($r_{xy} = -0,374$ dan $p = 0,000$), dimana semakin tinggi *Leader-Member Exchange*, maka semakin rendah *burnout*, dan juga sebaliknya. *Leader-Member Exchange* memberikan sumbangan efektif (R^2) sebesar 14% terhadap *burnout*.

Kata kunci: *leader-member exchange*, *burnout*, perawat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemunculan gangguan kesehatan di dalam lingkungan saat ini seiring dengan berkembangnya zaman, menjadikan masalah kesehatan sebagai salah satu permasalahan utama yang dihadapi dan harus diperhatikan oleh masyarakat Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara. Oleh karena itu, terdapat berbagai macam sarana atau organisasi kesehatan di Indonesia, baik yang disediakan oleh pemerintah atau milik swasta yang bertujuan untuk membantu memperbaiki kesehatan dan meningkatkan harapan hidup masyarakat. Salah satu sarana kesehatan paling umum dan sering kali digunakan oleh masyarakat adalah rumah sakit. Jumlah rumah sakit di Indonesia pada tahun 2016 adalah sebanyak 2.045 dan bertambah pada tahun 2017 menjadi sebanyak 2.198 dengan rincian sebanyak 672 milik pemerintah dan 1.334 milik swasta (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Banyaknya rumah sakit yang tersebar di Indonesia dan terus meningkat tiap tahunnya menuntut suatu rumah sakit untuk mempersiapkan kualitas pelayanan secara optimal agar dapat memenangkan persaingan yang ketat dengan rumah sakit

lainnya, terutama bagi rumah sakit milik swasta yang berjumlah lebih banyak dibandingkan milik pemerintah. Suatu rumah sakit dapat dikatakan baik apabila masyarakat sebagai konsumen merasa puas dengan fasilitas medis dan jasa pelayanan medis yang diberikan (Hanafi & Yuniasanti, 2012). Kualitas pelayanan medis di rumah sakit sangat penting untuk diutamakan karena berkaitan dengan keberhasilan pengobatan terhadap pasien. Hal tersebut tidaklah lepas dari tanggung jawab sumber daya manusia atau ahli medis yang bekerja di dalamnya. Oleh karena itu, dalam rangka melakukan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit, maka penting untuk dilakukan pengembangan dan peningkatan kualitas serta produktivitas dari sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Prawasti (dalam Hanafi & Yuniasanti, 2012) menjelaskan bahwa selain kualitas dari para dokter, mutu pelayanan suatu rumah sakit sangat bergantung pada kualitas dari para perawat yang ada di dalamnya, sehingga perawat merupakan salah satu profesi yang harus diberikan banyak pengembangan dan ditingkatkan kualitasnya. Hal tersebut dikarenakan para perawat harus bekerja secara langsung untuk menangani pasien sehingga berpengaruh besar pada kesembuhan pasien. Perawat juga tidak jarang dihadapkan pada suatu usaha atau tugas penyelamatan kelangsungan hidup seorang pasien, mendapatkan tuntutan-tuntutan yang berasal dari lingkungan sekitarnya (baik dari pasien, rekan kerja, maupun atasan), serta tuntutan dari kode etik profesi (Yulihastin, 2009). Perawat juga memiliki tuntutan untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi karena pekerjaan yang bersifat *human service* atau bidang pekerjaan yang memberikan pelayanan

kepada masyarakat dipenuhi dengan tanggung jawab dan membutuhkan keterampilan yang tinggi.

Perawat menangani pasien dengan berbagai macam karakter dan penyakit yang diderita karena tugasnya yang bersifat *human service* tersebut. Pasien tidak jarang mengeluh akan penyakitnya dan hal ini dapat menjadi salah satu penyebab perawat mengalami kelelahan. Namun, tidak hanya dari sisi perawatan pasien saja yang dapat membuat perawat mengalami kelelahan fisik, emosi, dan juga mental, tetapi juga dari sisi keluarga pasien yang banyak menuntut atau memberikan komplain, rekan kerja yang tidak sejalan, dan atasan yang memberikan banyak tuntutan (Yulihastin, 2009). Kondisi tersebut apabila terjadi semakin lama dapat menimbulkan rasa tertekan, kelelahan fisik, emosi, dan mental pada diri perawat, sehingga perawat mudah sekali mengalami gejala *burnout* (Yulihastin, 2009).

Leatz dan Stolar (dalam Hanafi & Yuniasanti, 2012) menjelaskan apabila individu merasa tertekan dalam jangka waktu yang cukup lama serta ditandai dengan kelelahan fisik, emosional, dan mental, maka akan memungkinkan untuk menyebabkan berkembangnya suatu kondisi yang dikenal dengan istilah *burnout*. Maslach (dalam Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi yang dapat terjadi di antara individu yang bekerja untuk melayani orang lain (*human services*). Selanjutnya, Bakker, Demerouti, & Schaufeli (dalam Xanthopoulou dkk., 2012) menjelaskan bahwa penelitian telah menunjukkan bahwa *burnout* tidak terbatas pada individu yang bekerja untuk orang lain tetapi sindrom ini juga dapat ditemukan di luar konteks *human services*. Oleh

karena itu, *burnout* dan pengukurannya diperluas untuk mencakup semua karyawan dan tidak terbatas pada bidang pekerjaan tertentu. Kelelahan emosional dapat mengacu pada perasaan terkurasnya sumber daya emosional dan fisik individu, depersonalisasi dapat mengacu pada respons negatif, merasa berlawanan, atau perasaan tidak menyatunya diri individu terhadap pekerjaannya, dan penurunan pencapaian pribadi mengacu pada berkurangnya perasaan memiliki kompetensi untuk bekerja dan penurunan produktivitas di tempat kerja. Farber (dalam Bianchi, Schonfeld, & Laurent, 2015) menjelaskan bahwa individu dapat merasa *burnout* di tempat kerja namun berfungsi dengan baik di situasi atau lingkungan lain, berbeda dengan depresi yang secara pasti akan memengaruhi setiap situasi kehidupan individu.

Nguyen, Kitaoka, & Sukigara (2018) mengungkapkan bahwa sekitar 20% dari perawat kesehatan di Vietnam mengalami *burnout* dan tergolong tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Lekahena (2015) di RSUD Dr. M. Haulussy Kota Ambon juga menunjukkan hasil tingkat *burnout* yang tinggi pada perawat. Hasil penelitian-penelitian tersebut membuktikan bahwa perawat rentan mengalami *burnout*. Schultz & Schultz (2010) menjelaskan bahwa individu dengan *burnout* yang cukup tinggi cenderung kurang bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya karena merasa terlalu lelah. Selain itu, Maslach (dalam Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009) juga menjelaskan bahwa dengan adanya *burnout*, individu bersikap sinis terhadap pekerjaannya dan meragukan kemampuannya untuk bekerja karena merasa kelelahan. Hal tersebut mengakibatkan kinerja

individu menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi dimana individu bekerja.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa *burnout* memberikan dampak pada kinerja individu, salah satunya seperti yang diungkapkan oleh Qu & Wang (2015), yaitu bahwa setelah energi dan upaya yang digunakan individu untuk menyesuaikan diri dengan tekanan kerja telah habis dan berakhir dengan *burnout*, maka akan mempengaruhi kesejahteraan subjektif individu, sehingga berdampak pula pada bagaimana individu tersebut melakukan pekerjaannya. Hasil penelitian dari Hanafi & Yuniasanti (2012) menunjukkan bahwa tingkat *burnout* yang tinggi dapat menyebabkan perawat kurang mampu mengontrol emosi sehingga melakukan pekerjaan dengan kurang tanggung jawab, mudah tersinggung, dan tertekan dalam menghadapi masalah dalam pekerjaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Widyakusumastuti & Fauizah (2016) juga mengungkapkan bahwa tingginya tingkat *burnout* pada individu dapat menyebabkan individu kurang bersemangat dalam bekerja dan membangun relasi dengan rekan kerja maupun melayani orang lain. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa individu atau pekerja yang memiliki *burnout* yang tinggi lebih apatis dan kurang produktif dalam bekerja, sedangkan tingkat *burnout* yang rendah menyebabkan individu atau pekerja lebih produktif dan bersemangat tinggi dalam bekerja. Tinggi-rendahnya *burnout* pada pekerja akan berpengaruh pada performa suatu organisasi, salah satunya pada rumah sakit.

Mengacu pada teori *Job Demands-Resources* (JD-R) (Schaufeli, 2017), tinggi-rendahnya *burnout* dipengaruhi oleh tuntutan pekerjaan (*job demands*), sumber daya pekerjaan (*job resources*), serta sumber daya pribadi (*personal resources*). Bakker & Demerouti (dalam Bakker & Leiter, 2010) menjelaskan bahwa *job resources* seperti dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan, umpan balik (*feedback*), berbagai keterampilan, kemandirian (*autonomy*), dan kesempatan untuk belajar dapat mempengaruhi *work engagement* dan *burnout*. *Job resources* dapat dikategorikan sebagai faktor eksternal yang menciptakan motivasi, meningkatkan performa kerja, dan kepuasan kerja pada diri individu sehingga individu tersebut akan mengaktualisasikan dirinya. Sejalan dengan hal tersebut, Levy (dalam Widyakusumastuti & Fauizah, 2016) juga menjelaskan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh terhadap *burnout* adalah hubungan sosial di tempat kerja. Hubungan sosial yang bersifat konstruktif dan berisi dukungan antara perawat dengan atasannya maupun dengan rekan kerja dapat menjadi penghalang timbulnya *burnout*. Namun, apabila hubungan sosial tersebut bersifat tidak mendukung dan destruktif, maka dapat menambah beban dan tekanan bagi perawat di dalam lingkungan pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramdan & Fadly (2016) menunjukkan bahwa kepemimpinan secara efektif berhubungan dengan *burnout* pada perawat. Dukungan dari atasan berpengaruh pada motivasi kerja dan kinerja, otonomi pekerjaan, tingkat frustrasi, dan tingkat *burnout* pada perawat (Marquis & Huston, 2010). Salah satu pendekatan kepemimpinan yang mendefinisikan hubungan antara pemimpin dan anggotanya dikenal dengan *Leader-Member Exchange* (LMX).

Menurut Armstrong (2009), *Leader-Member Exchange* (LMX) adalah suatu hubungan berkualitas yang dibentuk oleh pemimpin dengan anggotanya berdasarkan interaksi yang berlangsung dari waktu ke waktu. Ancok (2012) mengemukakan bahwa *Leader-Member Exchange* (LMX) mempengaruhi timbulnya perasaan nyaman dari seorang bawahan ketika bersama pemimpinnya. Harris & Kacmar (dalam Montani, Courcy, & Vandenberghe, 2017) menjelaskan bahwa *Leader-Member Exchange* (LMX) juga telah diteliti dan menunjukkan bahwa hubungan antara pemimpin dan bawahan yang berkualitas akan mencegah efek merugikan dari stres karena tekanan pekerjaan.

Beberapa penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Saboor, Mukhtar, & Sadiq (2015) menunjukkan bahwa *Leader-Member Exchange* (LMX) memiliki hubungan positif dengan kinerja anggota dan perilaku kerja kontekstual. Semakin tinggi tingkat *Leader-Member Exchange* (LMX) dalam suatu organisasi, maka akan semakin tinggi pula performa para anggotanya. Anand, Vidyarthi, & Rolnicki (2017) mengungkapkan bahwa anggota organisasi dengan *Leader-Member Exchange* (LMX) yang tinggi termotivasi untuk melakukan perilaku kerja yang melebihi ekspektasi deskripsi pekerjaan sehingga meningkatkan efektivitas organisasi. Sementara itu, hasil penelitian dari Pramastuti & Widodo (2015) juga menunjukkan adanya hubungan positif antara *Leader-Member Exchange* (LMX) dengan kepuasan kerja. Individu yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih bersemangat dan produktif dalam bekerja.

RS Roemani Muhammadiyah Semarang merupakan rumah sakit milik swasta yang telah berdiri sejak tahun 1975 dan aktif bersaing dengan rumah sakit

lainnya di Semarang. Perawat di RS Roemani Muhammadiyah Semarang memiliki jam kerja yaitu 7-10 jam per hari dan belum termasuk jam kerja tambahan apabila target harian belum dapat diselesaikan pada hari tersebut atau ketika harus menggantikan perawat lain yang tidak masuk bekerja. Selain itu, perawat juga memiliki target-target bulanan yang harus dicapai yang diberikan oleh atasan. Dari penggalan data awal, diketahui bahwa kondisi jam kerja yang terbilang cukup panjang dan banyaknya tanggung jawab yang dirasakan oleh para perawat sering kali membuat perawat merasa kelelahan. Kondisi kelelahan paling tinggi dirasakan oleh perawat yang bertugas di instalasi rawat inap dibandingkan dengan instalasi rawat jalan. Hal tersebut dikarenakan perawat harus terus memberikan pelayanan yang optimal dalam merawat pasien, menyaksikan situasi yang menyakitkan, dan memiliki intensitas interaksi yang tinggi dengan pasien dan keluarganya yang cenderung memberikan banyak tuntutan.

Berdasarkan hasil penggalan data awal juga diperoleh informasi bahwa terdapat beberapa perawat yang mengaku cepat merasa lelah dan kurang bertenaga saat memberikan pelayanan kepada pasien ketika rumah sakit sedang dalam keadaan penuh. Hal tersebut dikarenakan setiap perawat bertanggung jawab terhadap 6-7 pasien dan perbandingan ini masih jauh dari jumlah ideal yang direkomendasikan oleh Kementerian Kesehatan (2018), yaitu setiap perawat bertanggung jawab atas satu orang pasien. Situasi tersebut membuat perawat merasa kewalahan dan sulit mengontrol emosi sehingga menjadi kesal dan mudah marah. Selain itu, komunikasi dengan rekan kerja dan pasien juga menjadi buruk dan perawat cenderung menarik diri. Fenomena-fenomena tersebut dapat menjadi

indikasi adanya dimensi-dimensi *burnout* pada perawat instalasi rawat inap, yaitu kelelahan emosional dan depersonalisasi.

Rumah sakit merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan, sehingga perlu mengetahui bagaimana pentingnya mencegah *burnout* pada perawat agar kualitas sumber daya manusia di dalamnya dapat meningkat untuk mendukung produktivitas dan pelayanan bagi masyarakat. *Leader-member exchange* yang tinggi diketahui dapat mencegah efek merugikan dari stres karena tekanan pekerjaan dan meningkatkan kepuasan kerja. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk meneliti apakah terdapat hubungan antara *Leader-Member Exchange* (LMX) dengan *burnout* pada perawat instalasi rawat inap di RS Roemani Muhammadiyah Semarang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan antara *Leader-Member Exchange* (LMX) dengan *burnout* pada perawat RS Roemani Muhammadiyah Semarang?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan empiris antara *Leader-Member Exchange* (LMX) dengan *burnout* pada perawat RS Roemani Muhammadiyah Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan memperluas wawasan literatur mengenai hubungan antara *Leader-Member Exchange* (LMX) dengan *burnout* pada perawat RS Roemani Muhammadiyah Semarang dalam bidang psikologi, khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman mengenai pentingnya mencegah *burnout* melalui *Leader-Member Exchange* (LMX) khususnya bagi para perawat dan RS Roemani Muhammadiyah Semarang sehingga dapat mendukung terjadinya kualitas interaksi yang baik antara perawat dengan atasannya guna meningkatkan produktivitas rumah sakit serta efektivitas pelayanan kesehatan dari perawat kepada masyarakat.