

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Burnout Syndrome*

2.1.1 Definisi *Burnout Syndrome*

Burnout syndrome merupakan gangguan kronis yang dapat menimbulkan stres atau kelelahan kronis. *Burnout syndrome* disebutkan dalam buku "*Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*," *burnout syndrome*. Herbert juga menggolongkan sindrom ini sebagai salah satu jenis kelelahan kronis. Sikap apatis, kurangnya kegembiraan atau optimisme, mudah tersinggung, kurangnya kreativitas, kesulitan menerima perubahan, dan mudah tersinggung terhadap pasien atau rekan kerja merupakan tanda-tanda *burnout syndrome* (Arroisi and Afifah, 2022). Menurut (Nurmawati, Jumari and Daeli, 2022) terdapat tiga komponen yang membentuk *burnout syndrome*, depersonalisasi, kelelahan emosional, dan kegagalan pribadi. Definisi di atas menunjukkan bahwa *burnout syndrome* menyebabkan kelelahan fisik, mental, dan emosional akibat paparan situasi yang menguras emosi dalam jangka panjang (Ratnaningrum et al., 2024).

Berdasarkan beberapa paparan di atas *burnout syndrome* dapat disimpulkan sebagai kondisi di mana seseorang mengalami kelelahan fisik, mental, dan emosional yang diakibatkan oleh situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang intens.

2.1.2 Faktor-Faktor *Burnout Syndrome*

Menurut Christina Maslach (1981), *burnout syndrome* dipengaruhi oleh dua kelompok faktor (Nurmawati, Jumari and Daeli, 2022) antara lain :

1. Faktor Internal

a. Jenis Kelamin

Menurut penelitian, wanita lebih mudah mengalami kelelahan daripada pria, terutama dalam peran ganda seperti pekerjaan dan pekerjaan rumah tangga. Faktor sosial dan budaya seperti ekspektasi gender dan peran tradisional dapat meningkatkan stres dan kelelahan. (Zuniawati *et al.*, 2022).

b. Usia

Pada usia muda ini banyak pekerja yang baru memulai adaptasi dengan dunia kerja dan mengakibatkan *burnout* dari sisi usia, pekerja di bawah usia empat puluh tahun paling berisiko mengalami kelelahan fisik (Heriyanto, Mardiani and Sahran, 2022).

c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan adalah tahap formal pencapaian pendidikan seseorang, biasanya diukur berdasarkan jenis dan tingkat institusi pendidikan yang telah diikuti, seperti sekolah dasar, menengah, sarjana, atau pascasarjana. (Dewi and Silvitasari, 2022).

d. Masa Kerja

Masa kerja adalah durasi waktu seseorang mengabdikan diri bekerja di suatu kantor, badan, atau lembaga tertentu. Ini mencerminkan periode waktu yang telah dihabiskan oleh seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di suatu tempat kerja (AstrinaAulia, 2021). Masa kerja adalah selisih antara usia pada saat ini dengan usia saat mulai bekerja. Istilah ini merujuk pada durasi seseorang bekerja di suatu pekerjaan, baik di bidang yang sama maupun berbeda, dan biasanya diukur dalam satuan waktu (Widodo, Yusuf and Huda, 2023). Masa kerja

berkaitan dengan durasi seseorang bekerja, individu yang telah lama bekerja akan memiliki lebih banyak pengalaman dalam melaksanakan tugas sesuai dengan aturan, serta cenderung lebih jarang melanggar aturan. Semakin lama seseorang berada dalam bidangnya, maka semakin terampil dan cekatan mereka dalam menjalankan pekerjaannya (Rahmat Hidayat, 2020).

e. Status Perkawinan

Status perkawinan merujuk pada keadaan hubungan seseorang, seperti lajang, menikah, cerai, atau janda/duda. Status ini mempengaruhi dukungan sosial dan tanggung jawab keluarga (Mirza, 2021).

2. Faktor Eksternal

a. Dukungan Sosial

Dalam bahasa umum, dukungan sosial didefinisikan sebagai kehadiran individu atau kelompok yang peduli yang memberikan dukungan emosional, praktis, dan relasional kepada seorang individu (Ni Made Juliastiti Rahayu, 2022). Lingkungan kerja, keluarga, dan lingkungan terdekat seseorang merupakan tempat potensial untuk menemukan dukungan.

Meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan individu adalah tujuan dari dukungan ini, yang dapat terwujud dalam bentuk bantuan emosional, praktis, informasional, atau bermanfaat. Untuk mengurangi dampak stres dan meningkatkan mekanisme penanganan yang lebih baik, dukungan sosial sangatlah penting. (Nugraha and Kustanti, 2020).

b. Konflik Peran

Konflik Peran, saling mendukung merujuk pada sikap di mana pekerja memberikan motivasi kepada rekan kerjanya dalam menyelesaikan suatu tugas

serta harapan dalam peran adalah bentuk kepercayaan dari orang lain terhadap perawat terkait dengan sesuatu yang diinginkan untuk terjadi (Suardiningsih and Ketut Surya, 2021).

c. Iklim Organisasi

Iklim organisasi adalah kualitas lingkungan internal organisasi yang bersifat bertahan lama dan berlangsung secara konsisten, hal ini dapat dirasakan oleh setiap langsung oleh karyawan (Artha Yuda *et al.*, 2023) . Iklim ini dianggap sebagai faktor utama yang mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan (Alamsyah and Mulyani, 2020).

d. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan berhubungan dengan sifat atau ciri dari suatu pekerjaan, seperti apakah pekerjaan tersebut memiliki beban kerja yang tinggi atau tidak (M. P. Masduki, 2021).

2.1.3 Gejala *Burnout Syndrome*

Gejala *burnout syndrome* merupakan kumpulan akibat kelelahan fisik, psikologis dan emosional sehingga dapat menyebabkan kurangnya konsentrasi, penurunan konsep diri serta perilaku kerja yang negatif (Novrian Kaani *et al.*, 2023). Tanda atau gejala individu yang mengalami *burnout syndrome* meliputi beberapa aspek, secara fisik, gejalanya meliputi rasa lelah, penurunan daya tahan tubuh, perubahan nafsu makan, dan sering mengalami keluhan kesehatan seperti sakit kepala, nyeri punggung, nyeri otot, serta flu (Eka Nur Fitri Apriliyani, 2023). Menurut (Dwi Liliana, 2021), gejala dari sisi emosional, individu mungkin merasa gagal, meragukan kemampuan diri, kurang bersemangat, kehilangan motivasi, serta mengalami penurunan kepuasan kerja dan dalam hal perilaku, mereka

cenderung menunda penyelesaian tugas, merasa frustrasi, dan menjadi curiga terhadap orang lain.

2.1.4 Aspek-aspek *Burnout Syndrome*

Maslach dan Jackson menjelaskan *burnout syndrome* dari tiga aspek, yaitu:

1. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Kelelahan emosional yang muncul karena mencoba memenuhi terlalu banyak tuntutan merupakan ciri khas *burnout syndrome*, yang ditandai dengan kurangnya energi dan motivasi. Pekerja yang menderita kelelahan semacam ini sering kali menunjukkan gejala-gejala berikut: reaksi emosional dan fisik yang berlebihan; tingkat energi yang rendah saat bekerja; dan rasa tidak berdaya secara umum dalam menghadapi tantangan (Dedi Sofiyana Lingga, 2023).

2. Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Depersonalisasi terjadi setelah kelelahan emosional dan melibatkan tindakan menjauhkan diri dari orang lain, menunjukkan sikap negatif, bersikap dingin dan kurang empati, serta menjadi kurang peduli terhadap kebutuhan orang lain. Hal ini sering kali berkaitan dengan kehilangan tujuan dan antusiasme dalam pekerjaan, serta perilaku yang semakin acuh terhadap pekerjaan dan orang-orang yang dilayani, ditandai dengan reaksi negatif dan sikap bermusuhan (Jeikawati *et al.*, 2023).

3. Rendahnya Tingkat Prestasi (*Reduced personal accomplishment*)

Aspek ini berkembang dari depersonalisasi dan mencakup perasaan ketidakpuasan terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan kehidupan secara umum. Sikap dan pandangan negatif terhadap klien dapat menyebabkan rasa bersalah pada diri sendiri. Individu yang mengalami hal ini sering merasa tidak membuat

kemajuan dalam pekerjaan, merasa terpuruk, dan merasa tidak berhasil dalam memberikan kontribusi yang berarti (Yumna et al., 2022).

2.1.5 Pengukuran *Burnout Syndrome*

Leither dan Maslach (dalam (Chandra Fieko, 2024)) mengembangkan *Maslach Burnout Inventory* (MBI) sebagai alat untuk mengukur *burnout syndrome*. Kelelahan emosional, kurangnya prestasi, dan depersonalisasi adalah tiga dimensi yang dinilai oleh MBI.

2.2 Dukungan Sosial

2.2.1 Definisi Dukungan Sosial

Dukungan sosial menurut Sarafino & Smith, (2011) merupakan dukungan dari individu maupun suatu kelompok yang dapat berupa perhatian, kenyamanan, penghargaan, apresiasi ataupun bantuan untuk seseorang (Mufida, 2022). Dalam penelitian (Hanifah and Sawitri, 2022) menyatakan bahwa dukungan sosial bisa diperoleh dari lingkungan seperti keluarga, teman, rekan kerja, dan atasan, serta dari lingkungan. Dengan adanya dukungan tersebut akan memberikan rasa nyaman serta individu merasa dicintai dan diterima keberadaannya.

2.2.2 Indikator Dukungan Sosial

Dukungan sosial memiliki 4 indikator, antara lain adalah Dukungan emosional, Dukungan penghargaan, Dukungan instrumental, Dukungan informatif (Ratna Suryani, 2021). Dukungan sosial menurut Carr et al. (1998) mencakup empat jenis utama, yaitu dukungan instrumental, dukungan informasional, dukungan penilaian, dan dukungan emosional (Hanafi, Supriyatno and Widigdo, 2023).

Pendapat dari Sarafino & Smith (2011) terdapat empat dimensi dukungan sosial di antaranya Dukungan penghargaan, dukungan emosional, dukungan instrumental, dan dukungan informasi (Maria Herliana Rofina, Imanuel Wellem and Walter Obon, 2023).

2.2.3 Aspek - aspek Dukungan Sosial

Dukungan sosial menurut Cutrona dan Russel dalam (Qori Natul Hasanah, 2022) terdiri dari enam aspek yaitu:

1. *Attachment* (kelekatan), Rasa aman dan puas keduanya muncul karena dekatnya ikatan emosional antara dua orang.
2. *Social integration* (integrasi sosial), adalah kemampuan untuk berpartisipasi dalam kegiatan kelompok dengan rasa memiliki
3. *Opportunity for nurturance* (kesempatan turut mengasuh), Menjadi dapat diandalkan berarti orang lain dapat mengandalkan untuk membuat hidup mereka lebih mudah, baik secara finansial maupun emosional.
4. *Reassurance of worth* (adanya sebuah pengakuan), Kepemilikan kompetensi, keterampilan, atau pengetahuan telah diakui dengan penghargaan ini.
5. *A sense of reliable alliance* (terdapat orang lain yang dapat diandalkan), Apakah ada orang lain yang mendukung di saat masa sulit, atau seseorang yang dapat diandalkan untuk memberikan dukungan.
6. *The obtaining of guidance* (nasihat atau bimbingan), Semuanya tergantung pada apakah orang lain dapat menerima bantuan dalam memecahkan masalah mereka jika mereka membutuhkannya.

2.2.4 Jenis-jenis Dukungan Sosial

House mengidentifikasi empat bentuk dukungan sosial yang berbeda (Yusronuddin and Tatiyani, 2022)

1. Dukungan Emosional

Dukungan ini mencakup ungkapan empati dan perhatian kepada individu, sehingga mereka merasa nyaman, dicintai, dan dihargai. Bentuk dukungan ini melibatkan tindakan seperti memberikan perhatian, kasih sayang, serta kesediaan untuk mendengarkan keluhan orang lain.

2. Dukungan Penghargaan

Dukungan penghargaan muncul melalui pernyataan setuju dan persetujuan terhadap pandangan, tindakan, dan emosi seseorang.

3. Dukungan Instrumental

Dukungan yang menyediakan bantuan secara langsung, seperti bantuan finansial atau bantuan dalam menyelesaikan tugas tertentu.

4. Dukungan Informasi

Dukungan dalam bentuk informasi, seperti arahan, penilaian, dan saran tentang cara yang tepat bagi individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

2.2.5 Faktor-faktor Dukungan Sosial

Menurut Sarafino(2017) dalam penelitian (I Gusti Ayu Putu Kristina Putri, 2022) , tidak semua orang memiliki sarana untuk mendapatkan bantuan sosial yang mereka butuhkan. Apakah seseorang mendapatkan dukungan sosial atau tidak tergantung pada banyak hal yang berbeda. Berikut ini adalah penjelasan tentang unsur-unsur yang memengaruhi dukungan sosial, khususnya :

a. Penerimaan Dukungan (*Recipients*)

Seseorang mungkin tidak akan menerima dukungan sosial jika mereka tidak bersikap ramah terhadap lingkungan atau orang-orang di sekitarnya, tidak pernah membantu orang lain, dan tidak mengungkapkan bahwa mereka membutuhkan bantuan. Beberapa individu terlalu tegas untuk meminta bantuan, karena mereka merasa harus mandiri tanpa membebani orang lain atau merasa tidak nyaman untuk berbagi masalah dengan orang lain.

b. Penyediaan Dukungan (*Providers*)

Orang yang diharapkan memberikan dukungan mungkin tidak memiliki apa yang dibutuhkan oleh orang lain atau sedang mengalami stres, sehingga tidak memikirkan atau tidak menyadari kebutuhan orang lain.

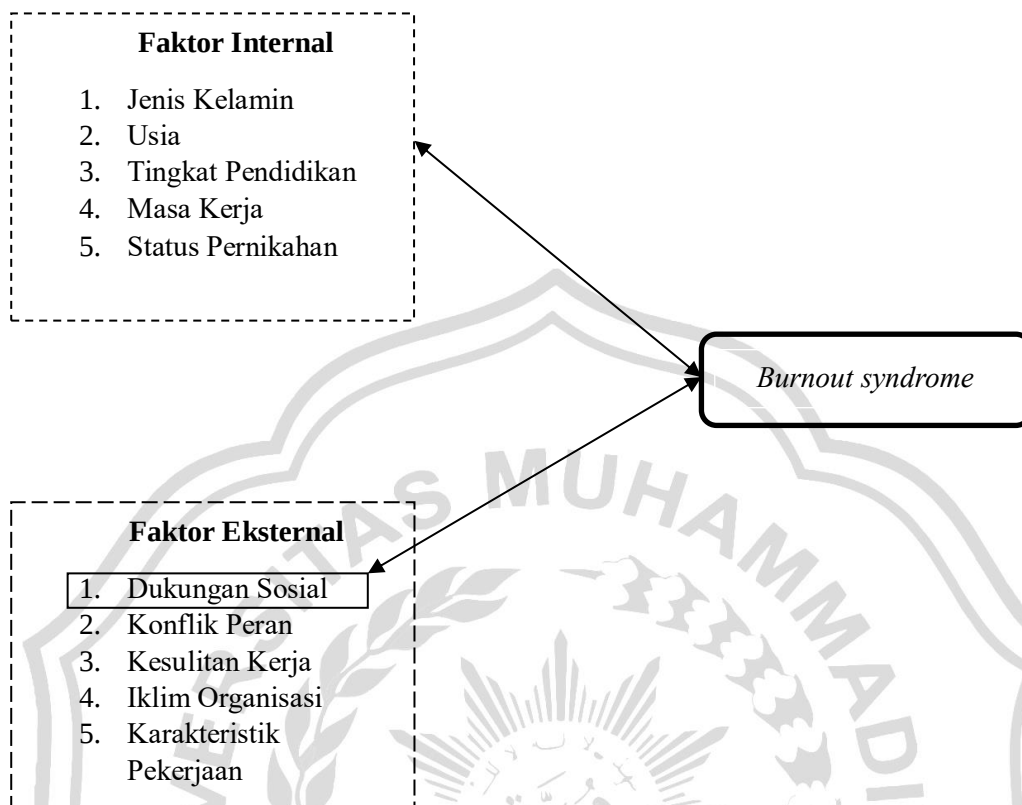
c. Komposisi dan Struktur Jaringan Sosial

Hubungan individu dengan keluarga dan lingkungan dapat berbeda dalam hal ukuran (jumlah orang yang berhubungan dengan individu), frekuensi interaksi (seberapa sering individu bertemu dengan mereka), komposisi (apakah mereka keluarga, teman, atau rekan kerja), serta kedekatan (tingkat keintiman dan kepercayaan antara individu dengan orang-orang tersebut).

2.2.6 Pengukuran Dukungan Sosial

Dukungan sosial diukur menggunakan *Social Provison Scale* (SPS) Weiss (Cutrona, dkk 1994). SPS mengukur 6 aspek yaitu Kelekatan, Integrasi Sosial, Adanya Pengakuan, Ketergantungan untuk Dapat Diandalkan, Bimbingan, dan Kesempatan untuk Merasa Dibutuhkan.

2.3 Kerangka Teori



Sumber : (Alberto Taolin, 2022), (Indiawati *et al.*, 2022), (Dalimunthe, Begum Suroyo and Asriwati, 2021).

Gambar 2.1 Kerangka Teori

Keterangan:

———— = Variabel yang diteliti

----- = Variabel yang tidak diteliti

Penelitian ini tidak meneliti terkait Faktor Internal (Jenis Kelamin, Usia, Tingkat pendidikan, Masa kerja dan Status perkawinan), serta Faktor Eksternal Konflik peran, Kesulitan Kerja, Iklim Organisasi, Karakteristik Pekerjaan, karena tidak memiliki hubungan signifikan dengan kejadian *burnout syndrome*. Faktor Jenis kelamin (Dayat, 2023), Usia (Widodo, Yusuf and Huda, 2023), Tingkat pendidikan (Zuhri Sarika *et al.*, 2023), Status Pernikahan (Azzahroh Putri, Kurniati Dewi and Reksaningtyas Astry, 2022), Masa kerja (Astuti *et al.*, 2022).

Faktor Konflik Peran (Shoalihin, 2023); Kesulitan Kerja (Linda Permatasari, 2023); Iklim Organisasi (Artha Yuda, Marsan Dirdjo and Sureskiarti, 2023) dan Karakteristik Pekerjaan (Evi Risa Mariana, 2020). Tidak terdapat hubungan dengan kejadian *burnout syndrome* pada perawat.

2.4 Kerangka Konsep

Dengan memasukkan variabel-variabel yang terkait dengan terjadinya *burnout syndrome*, penelitian ini telah mengembangkan beberapa kerangka teori. Dalam penelitian ini, dukungan sosial berfungsi sebagai variabel independen, sedangkan *burnout syndrome* merupakan variabel dependen.



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

Keterangan:



: Variabel yang diteliti



: Terdapat hubungan

H0 : Tidak ada hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dengan *burnout syndrome* pada perawat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

H1 : Adanya hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dengan *burnout syndrome* pada perawat di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik