

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN BURNOUT PADA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA SEMARANG

Risma Widyakusumastuti, Nailul Fauziah

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Spedarto, SH, Kampus UNDIP Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

rismawidya91@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara komunikasi interpersonal yang efektif dengan *burnout*. Populasi penelitian ini adalah perawat instalasi rawat inap yang berusia dibawah 40 tahun, dengan jumlah sebanyak 181 perawat. Jumlah sampel penelitian berjumlah 119 perawat yang dipilih dengan menggunakan *cluster sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan dua buah skala psikologi, yaitu skala *burnout* dan skala komunikasi interpersonal. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis data menunjukkan koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar -0.705 dengan dengan tingkat signifikan korelasi $p = 0.000$ ($p < 0.01$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada perawat instalasi rawat inap. Semakin tinggi efektifitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah *burnout*. Komunikasi interpersonal memberikan sumbangan sebesar 49.7% terhadap *burnout*, sisanya sebesar 50.3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diukur oleh penelitian ini.

Kata kunci: *burnout*; komunikasi interpersonal; perawat

Abstract

The purpose of this study is to determine the relationship between effective interpersonal communications and burnout. The population for this study is hospital nurses under 40 years old, with total 181 nurses. Sampel for this study are 119 nurses that was choosed by using cluster sampling. The method used to collect data is consisted of two psychological scales, that are burnout scale and interpersonal communication scale. Simple Linier Regression Analysize is used to analyze the collected data. The analyzed data show that correlation coefficient (r_{xy}) is -0.705 with correlation significancy $p = 0.000$ ($p < 0.01$), it shows that there is a significant negative relationship between interpersonal communication with burnout among hospital nurses. The increasing level of effective interpersonal communication, means decreasing level of burnout. Interpersonal communication contribute 49.7% to burnout, with 50.3% from another factor that is not measured in this study.

Keywords: burnout; interpersonal communication; nurses

PENDAHULUAN

Keperawatan sebagai salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan selalu berada di sekitar pasien dan bertanggung jawab terhadap perawatan pasien. Terutama pada pasien rawat inap, perawat bertugas untuk memonitor keadaan pasien selama 24 jam. Perawat rawat inap bertanggung jawab untuk melaporkan keadaan atau perkembangan keadaan pasien terhadap dokter. Dalam kondisi tersebut, Perawat rentan terhadap stres setiap hari, bahkan saat mereka masih menjadi mahasiswa keperawatan. Perawat merupakan salah satu profesi yang dapat mengalami berbagai level penuh stres dan perasaan kewalahan sewaktu-waktu (Salgado, 2009).

Salgado (2009) menjelaskan bahwa setiap hari perawat harus menghadapi tekanan dari profesinya dengan tujuan untuk memberikan suatu perubahan. Perawat menawarkan perawatan dan keramahan terhadap pasien dan keluarga pasien. Mereka memfokuskan energinya untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan dan promosi kesehatan terhadap pasiennya. Dalam proses pemberian layanan kesehatan tersebut,

terkadang perawat cenderung kurang memperhatikan kesehatan dan kesejahteraan dirinya, sehingga mereka cenderung mengalami stres.

Taylor (2009), menyebutkan bahwa pekerjaan seorang perawat mengharuskannya untuk selalu berempati. Tuntutan tersebut tidaklah realistis, karena sangat berat bagi seseorang untuk terus berempati setiap saat. Hal ini menyebabkan para perawat merasa bahwa apa yang diberikannya tidak sebanding dengan apa yang diterima dari pasien, dan rasa ketidakseimbangan inilah yang menyebabkan timbulnya *burnout*. Dalam profesinya, perawat instalasi rawat inap memiliki tanggung jawab untuk memantau keadaan pasien rawat inap selama berada di rumah sakit. Berdasarkan tanggung jawab tersebut, jam kerja perawat dibagi menjadi 3 *shift* kerja, yaitu *shift* pagi, *shift* siang, dan *shift* malam. Penerapan sistem *shift* kerja memiliki dampak negatif terhadap kelelahan perawat. Hal ini dibuktikan dalam penelitian Fatona (2015), yang membuktikan bahwa penerapan *shift* kerja memiliki tingkat kelelahan yang berbeda, yang dapat berakibat pada terjadinya peningkatan tekanan darah dan denyut nadi dalam menyebabkan terjadinya stres. Peningkatan stres ini menyebabkan kinerja perawat menurun. Terlebih bila perawat tersebut tidak dapat mengontrol tingkat stres dirinya sendiri. Semakin perawat sulit mengendalikan tingkat stres pada dirinya, semakin perawat tersebut sulit mengontrol dirinya. Hal ini adalah salah satu penyebab yang mampu berakibat pada menurunnya taraf pelayanan kesehatan pada pasien.

Beban kerja, tuntutan pekerjaan yang tinggi dan lingkungan kerja yang kurang kondusif mampu menyebabkan perawat mengalami stres kerja. Stres kerja yang berkepanjangan, tanpa diatasi dengan coping stres atau penanganan stres yang baik dapat menimbulkan penarikan diri secara psikologis perawat dari keterlibatan terhadap pasiennya. Suatu kondisi penarikan diri tersebut dikenal dengan *burnout*. *Burnout* merupakan suatu proses psikologis yang diakibatkan oleh stres pekerjaan yang tidak terselesaikan, menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan pencapaian pribadi yang rendah (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2005).

Menurut Ivancevich, dkk (2005), berbagai faktor (moderator) dapat menyeimbangkan hubungan antara stres dan konsekuensinya, yang efeknya mungkin akan memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut. Banyak kondisi, perilaku, dan karakteristik yang mungkin bertindak sebagai moderator stres, seperti kepribadian, hubungan sosial. Levy (2006), menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya *burnout* adalah hubungan sosial di tempat kerja. Hubungan sosial ini meliputi hubungan dengan atasan, hubungan sesama rekan kerja, maupun hubungan atasan dengan bawahan. Hubungan sosial perawat dengan atasan dan rekan kerja dapat menjadi penghalang timbulnya *burnout*, apabila hubungan sosial tersebut bersifat konstruktif dan berisi dukungan. Namun, apabila hubungan sosial tersebut bersifat destruktif, maka hal tersebut justru makin menambah beban dan tekanan bagi perawat dalam lingkungan pekerjaannya.

Dalam membentuk hubungan sosial yang baik dibutuhkan adanya komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan peneguhan hubungan sosial tersebut (Rakhmat, 2013). Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila komunikasi yang dilakukan merupakan hal yang menyenangkan bagi kedua belah pihak. Untuk mencapai komunikasi yang efektif tersebut, kedua belah pihak, baik komunikator maupun komunikan harus mencapai pengertian yang sama (Andayani, 2009). Sehingga dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat secara lebih jauh bagaimana komunikasi interpersonal yang efektif dalam lingkungan kerja di rumah sakit dapat mempengaruhi timbulnya *burnout*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada perawat, dan mengetahui sumbangan efektif komunikasi interpersonal terhadap *burnout* pada perawat.

METODE PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah perawat yang bertugas di Rumah Sakit Umum Daerah Semarang, bekerja di ruang instalasi rawat inap, dan berusia kurang dari 40 tahun. Jumlah perawat yang terlibat dalam penelitian ini adalah 119 perawat dari total 181 perawat. Pemilihan subjek penelitian menggunakan *cluster sampling* berdasarkan ruang bangsal instalasi rawat inap tempat perawat bekerja. Metode pengumpulan data menggunakan dua buah skala psikologi, yaitu skala *burnout* dengan 24 aitem valid ($\alpha=0,911$) dan skala altruisme dengan 25 aitem valid ($\alpha=0,881$). Pada skala *burnout*, peneliti menggunakan aspek *burnout* menurut Greenberg & Baron & Greenberg (2003), yang dibagi ke dalam 4 komponen, yaitu kelelahan fisik (*physical exhaustion*), kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi, dan perasaan pencapaian prestasi yang rendah (*feelings of low personal accomplishment*). Pada skala komunikasi interpersonal, peneliti menggunakan aspek-aspek komunikasi interpersonal yang efektif menurut Devito (2006), yaitu keterbukaan (*openness*), empati, sikap positif (*positiveness*), kebersamaan (*immediacy*), pengelolaan interaksi (*interaction management*), sikap ekspresif (*expresiveness*), dan berorientasi pada orang lain (*other-orientation*). Teknik analisis data dalam penelitian adalah analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 20.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Hasil analisis yang diperoleh yaitu, nilai koefisien korelasi $r_{xy} = -0.705$ dengan $p = 0.000$ ($p < 0.01$) yang artinya terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout*. Semakin tinggi tingkat efektifitas komunikasi interpersonal, maka semakin rendah *burnout*. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat efektifitas komunikasi interpersonal, maka semakin tinggi *burnout*. Hasil analisis uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal turut menjadi faktor penghambat terjadinya *burnout*. Nilai koefisien determinasi yang didapat dari penelitian ini sebesar 0.497 memiliki arti bahwa komunikasi interpersonal memberikan sumbangan efektif sebesar 49.7% pada *burnout*. Robbins (2001), menjelaskan bahwa komunikasi menjalankan 4 fungsi utama didalam suatu kelompok atau organisasi, yaitu kendali (kontrol, pengawasan), motivasi, pengungkapan emosional, dan informasi. Keempat fungsi komunikasi tersebut banyak mempengaruhi efektifitas kinerja tim.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 1.68% sampel penelitian berada pada kategori rendah, 89.08% perawat berada pada kategori efektifitas komunikasi interpersonal yang tinggi, dan 9.24% perawat berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini memiliki arti bahwa tingginya efektifitas komunikasi interpersonal yang dimiliki perawat menunjukkan bahwa perawat tersebut dapat melakukan penyesuaian dalam berkomunikasi. Seperti contoh, perawat dapat menyesuaikan percakapan yang dilakukannya antara mendengarkan dengan objektif dan mendengarkan secara empatik. Perawat yang memiliki kemampuan komunikasi yang efektif juga mampu berkomunikasi secara terbuka, empati, bersikap positif, bersikap ekspresif, memperhatikan lawan bicara dan mengelola percakapan yang dilakukannya dengan baik (Devito, 2006). Dalam lingkungan kerja, terutama dalam sebuah kerja tim, komunikasi yang efektif sangat diperlukan untuk mendapatkan kinerja yang efektif. Untuk mencapai tujuan ini, kelompok perlu mempertahankan kontrol atas anggotanya, merangsang para anggota untuk bekerja, menyediakan sarana untuk pengungkapan emosi dan mengambil pilihan keputusan secara bersama.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 42.02% perawat mengalami burnout pada kategori sangat rendah, 57.14% perawat mengalami *burnout* pada kategori rendah, dan sebesar 0.84% berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perawat tersebut berada pada suatu kondisi kelelahan secara mental, emosional, dan fisik akibat stres yang berkepanjangan. Pada kondisi demikian, perawat menjadi mudah marah, mudah tersinggung dan sinis. Kondisi ini juga memiliki dampak pada perubahan kinerja perawat. Perawat akan menarik diri dari lingkungan sosial, lebih tertutup, kurang bersemangat saat bekerja dan kurang peduli terhadap pekerjaan yang dilakukannya, teman kerja, bahkan pasien yang ditanganinya. Seringkali perawat menjadi kurang peduli terhadap kualitas hasil pekerjaan yang dilakukannya (Levy, 2006; Schultz, 2006, 2010; DuBrin, 2009). Dampak dari *burnout* juga dapat dirasakan oleh pasien yang ditangani. Pasien dapat merasa diabaikan, dan kurang dipedulikan oleh perawat yang menanganinya (Taylor, 2009). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif memiliki peran dalam menanggulangi terbentuknya *burnout* pada perawat instalasi rawat inap RSUD Kota Semarang. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat digunakan untuk memprediksi tingkat *burnout* yang rendah pada perawat RSUD Kota Semarang.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada perawat instalasi rawat inap RSUD Kota Semarang. Semakin tinggi efektifitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah *burnout*, sebaliknya semakin rendah efektifitas komunikasi interpersonal maka semakin tinggi *burnout* yang dimiliki perawat RSUD Kota Semarang. Sumbangan efektif komunikasi interpersonal terhadap *burnout* adalah sebesar 49,7%, dan sisanya 50,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, T. R. (2009). *Efektivitas komunikasi interpersonal*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Baron, R. A., & Greenberg, J. (2003). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*. New Jersey: Pearson Education.
- Devito, J. A. (2006). *Human communication: The basic course* (10th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- DuBrin, A. J. (2009). *Human relations: Interpersonal job-oriented skills* (10th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Fatona, L. (2015). Perbedaan tingkat kelelahan antara shift pagi, sore, dan malam pada perawat rawat inap di RS PKU Aisyiyah Boyolali. *Skripsi*. Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2005). *Perilaku dan manajemen organisasi* (edisi 7.). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Levy, P. E. (2006). *Industrial/organizational psychology – Understanding the workplace*. (2nd ed.). New York: Houghton Mifflin Company.
- Rakhmat, J. (2013). *Psikologi komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Robbins, S. P. (2001). *Perilaku organisasi: Konsep, kontroversi dan aplikasi*. Jakarta: Prenhalindo Pearson Education Asia.

Salgado, A. B. (2009). *Psychology for nurses*. New York: McGraw-Hill.

Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2006). *Psychology and work today: An introduction to industrial and organizational psychology* (9th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Taylor, S. A. (2009). *Health psychology* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.