

Perceived Organizational Support and Burnout among Nurses: A Finding from Salatiga, Indonesia

Perceived Organizational Support dan Burnout di Antara Perawat: Sebuah Penemuan dari Salatiga, Indonesia

Andreas Rismawan¹, Sutarto Wijono²

¹Satya Wacana Christian University 1, ²Satya Wacana Christian University 2

*Corresponding author, e-mail: 802015164@student.uksw.edu

Received April 28, 2021;

Revised Month DD, 20YY;

Accepted September 14, 2021;

Published Online September 14, 2021

Conflict of Interest Disclosures:

The authors declare that they have no significant competing financial, professional or personal interests that might have influenced the performance or presentation of the work described in this manuscript.

Abstract: Burnout is a prevalent problem among nurses, especially in Indonesia, because the ratio of personnel and patients is too high. This study aimed to identify the relationship between perceived organizational support and burnout among nurses at a hospital in Salatiga, Indonesia. Sixty seven participants (55 female and 12 male nurses) joined the study. The study utilized Perceived Organizational Support and Burnout scales which were modified to fit the context of nurse profession. Analysis in this study was done using the nonparametric Spearman-rho method. The finding of this study showed significant and positive correlation between the two variables ($r=0.311$, $p<0.05$). It implied that there needs to be more focus placed onto the perceived organizational support in the hospital so that burnout among nurses could be prevented.

Keywords: burnout; perceived organizational support; nurses; Indonesia



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author

How to Cite: Andreas Rismawan¹, Sutarto Wijono². 2021. Perceived Organizational Support and Burnout among Nurses: A Finding from Salatiga, Indonesia. JIBK Undiksha, V.12 (02): pp. 214-227, DOI: 10.23887/jibk.v12i2.34125

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pasal 29 huruf b menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, kemudian pada Pasal 40 ayat (1) disebutkan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal tiga

tahun sekali. Berdasarkan undang-undang tersebut, akreditasi rumah sakit penting untuk dilakukan dengan alasan agar mutu dan kualitas diintegrasikan dan dibudayakan ke dalam sistem pelayanan di rumah sakit (Depkes, 2009). Dengan demikian Rumah Sakit menyadari pentingnya pelayanan terhadap pasien yang bertumpu pada perkembangan teknologi dan sumberdaya manusia. Pengelolaan rumah sakit tidak akan terlepas dari sumber daya manusia yang ada dalam organisasi rumah sakit tersebut. Manajemen sumberdaya manusia pada hakekatnya merupakan bagian integral dari keseluruhan manajemen rumah sakit dan sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari seluruh kegiatan dilaksanakan di rumah sakit.

Perawat, sebagai salah satu sumber daya manusia di Rumah Sakit, memiliki beban kerja yang tinggi dalam jangka yang cukup panjang dan kondisi tersebut dapat menimbulkan perasaan ketidaknyamanan bahkan perasaan tertekan di kalangan perawat. Perawat mudah sekali mengalami stres atau dapat dikatakan kelelahan kerja atau sering disebut dalam dunia industri burnout (Sha et al., 2016). Apabila stres kerja yang diderita berkepanjangan, maka akan menimbulkan burnout (Khamisa et al., 2017). Oleh sebab itu, penelitian tentang burnout penting dilakukan di rumah sakit. Burnout merupakan masalah yang berkembang dalam bisnis di mana saja dengan prevalensi yang cukup tinggi pada pekerja di pelayanan kesehatan (Williams et al., 2016). Burnout terjadi ketika karyawan kehabisan sumber daya fisik dan mental yang disebabkan karena bekerja keras yang berlebihan. Burnout merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi, atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur (Maslach & Schaufeli, 1993).

Penelitian menunjukkan bahwa terdapat berbagai dampak burnout yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Sebuah penelitian di Thailand menunjukkan bahwa ketika para perawat menunjukkan tingkat kecenderungan burnout yang tinggi, muncul banyak laporan bahwa pasien juga merasakan dampak negatif dalam bentuk kinerja perawat yang menurun drastis (Nantsupawat et al., 2016). Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian yang lebih mendalam di Belgia terhadap perawat. Bogaert dan rekannya (2017) memaparkan bahwa burnout yang dialami oleh perawat sering kali akan berpengaruh terhadap kualitas perawatan terhadap pasien. Pasien melaporkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat yang mengalami tingkat burnout tinggi cenderung tidak memuaskan apabila dibandingkan dengan perawat yang memiliki tingkat burnout rendah.

Dampak lain dari burnout yang cukup berpengaruh terhadap sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan, yaitu intensi untuk keluar dari pekerjaan (Basar & Basim, 2016). Temuan tersebut juga didukung oleh penelitian lain yang dilakukan di Turki (Özer et al., 2019). Terdapat berbagai dampak yang akan muncul ketika individu mengalami burnout di lingkungan kerja. Sebuah studi terhadap staf medis di Cina menunjukkan bahwa staf medis yang mengalami burnout lebih cenderung untuk keluar dari pekerjaan atau resign karena sudah tidak tahan dengan kondisi kerjanya (Chen et al., 2016). Hal ini tentunya menyebabkan organisasi harus terus-menerus mencari karyawan pengganti dengan kompetensi setara yang dalam jangka panjang tentunya memakan sumber daya sangat besar.

Burnout juga berdampak pada kinerja dari karyawan. Hal ini dinilai cukup berbahaya apabila terjadi pada sektor industri pelayanan, salah satunya pelayanan kesehatan. Sebuah studi terhadap residen di bagian pediatri menunjukkan bahwa burnout menurunkan kualitas pelayanan residen kepada pasien (Baer et al., 2017). Hal tersebut tercermin di dalam sikap mereka terhadap pasien dan perilaku pelayanan yang diberikan. Akibatnya, pasien menunjukkan rasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, burnout pun berdampak terhadap kesehatan individu baik secara mental maupun fisik (Peterson et al., 2008). Karyawan yang mengalami burnout biasanya menunjukkan beberapa gejala psikologis seperti stres hingga depresi. Terdapat masalah kesehatan seperti kesulitan tidur yang dapat berujung pada kelelahan. Karyawan pun dapat mengembangkan perilaku hidup tidak sehat akibat burnout. Berdasarkan penelitian tersebut, dikatakan bahwa burnout merupakan variabel moderator antara kepemimpinan autentik dan intensi perawat untuk keluar dari pekerjaan. Apabila semakin banyak perawat yang menunjukkan intensi untuk keluar dari pekerjaan, maka stabilitas pelayanan kesehatan akan melemah. Saat ini saja perbandingan antara perawat dan jumlah pasien cukup tinggi. Apabila semakin banyak perawat yang keluar dari pekerjaan, maka pasien yang benar-benar membutuhkan perawatan bisa jadi tidak dapat ditangani.

Penulis menggali beberapa variabel yang masuk di dalam komponen organisasional dalam keterkaitannya dengan burnout pada perawat. Selain faktor kebijakan rumah sakit seperti upah dan

ketersediaan pelatihan (Yeatts et al., 2018), terdapat sebuah variabel yang disebut sebagai *perceived organizational support* (POS). *Perceived organizational support* dimaknai sebagai persepsi individu mengenai seberapa besar organisasi tempatnya bekerja mendukung aktivitas kerjanya. Terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa ketika perawat menunjukkan skor tinggi pada *perceived organizational support*, maka stres kerjanya menjadi lebih rendah dan ia menjadi semakin terlibat di dalam bidang pekerjaannya (Wang et al., 2017). Seperti yang sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya, stres yang berkepanjangan pada perawat akan cenderung berakhir pada *burnout*. Hal ini mengindikasikan adanya keterkaitan antara kedua variabel tersebut. Temuan tersebut didukung oleh penelitian lain dengan setting pendidikan yaitu di antara subjek guru (Anomneze et al., 2016).

Temuan lain menunjukkan hasil sebaliknya. *Perceived organizational support* tidak ditemukan memberikan pengaruh terhadap hasil kerja dari perawat (Labrague et al., 2018). Di dalam penelitian tersebut, hasil kerja ditunjukkan oleh beberapa parameter yaitu: komitmen organisasi, kemandirian kerja, performansi kerja, kepuasan kerja, stres kerja, dan intensi untuk keluar dari pekerjaan. Peneliti menemukan bahwa perawat yang menjadi subjek penelitian di Filipina menunjukkan *perceived organizational support* yang rendah dan hal tersebut tidak serta-merta membuat pelayanan kesehatan yang diberikan menjadi buruk.

Belum banyak penelitian yang secara khusus meneliti hubungan antara *perceived organizational support* dan *burnout*, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan seperti pada perawat yang akan dilakukan oleh peneliti. Kebanyakan penelitian sebelumnya lebih banyak mengaitkan *perceived organizational support* dengan variabel-variabel lain yang berhubungan dengan *burnout* seperti kebijakan tempat kerja dan stres kerja. Meskipun ada beberapa penelitian yang dilakukan dalam setting pelayanan kesehatan dengan melibatkan kedua variabel tersebut, setting di rumah sakit lokasi penelitian sendiri belum diteliti. *Perceived organizational support* sendiri sangat terkait dengan kondisi organisasi, seperti halnya dengan *burnout* berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Kondisi organisasi di satu rumah sakit dengan rumah sakitnya tentu saja akan berbeda. Temuan unik bisa jadi muncul di dalam konteks yang diteliti ini.

Metode

Partisipan Penelitian

Subjek penelitian yang dipilih adalah para perawat yang bekerja di sebuah rumah sakit di Kota Salatiga. Teknik sampling yang digunakan merupakan *convenience sampling* karena secara spesifik peneliti menyasar individu yang berprofesi sebagai perawat dan karena peneliti dapat dengan lebih mudah berkorespondensi akibat kesamaan domisili.

Data penelitian diperoleh peneliti dengan cara membagikan skala yang sudah dicetak kepada perawat di rumah sakit tersebut. Karena penelitian dilakukan ketika masa pandemi COVID-19, peneliti hanya dapat menitipkan skala penelitian kepada salah satu kenalan yang bekerja di rumah sakit tersebut agar dibagikan kepada kolega mereka. Proses pengambilan data dimulai pada 23 November hingga 30 Desember 2020. Waktu pengambilan data yang cukup lama terjadi dikarenakan kesibukan dari rumah sakit tersebut yang saat ini sedang menjadi salah satu rumah sakit rujukan COVID-19 di Kota Salatiga.

Partisipan penelitian memiliki rentang usia yang cukup jauh, yaitu berkisar antara 23-56 tahun. Tabel 1 menggambarkan pembagian usia partisipan berdasarkan kategorinya. Sebanyak 12 partisipan berjenis kelamin laki-laki dan 55 lainnya berjenis kelamin perempuan.

Tabel 1.
Kategori Partisipan Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Usia	Jumlah Partisipan
23-27 tahun	4
28-33 tahun	24
34-38 tahun	18
39-43 tahun	15

44-48 tahun	4
49-53 tahun	0
54-58 tahun	2

Instrumen Penelitian

Burnout. Sementara itu, dimensi burnout diukur menggunakan skala yang dikembangkan oleh Sigit (2019). Peneliti memodifikasi skala yang tadinya digunakan untuk mengukur burnout pada mahasiswa supaya lebih sesuai untuk mengukur burnout pada perawat. Alat ukur tersebut mengukur tiga dimensi burnout yaitu exhaustion, cynism, dan low personal accomplishment (Maslach & Schaufeli, 1993). Alat ukur menggunakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk aitem favorable skor 4 diberikan pada pernyataan SS dan semakin turun hingga skor 1 pada TS. Uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach alpha menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tingkat reliabilitas skala adalah: 0,831 yang berarti alat ukur ini reliabel dan bisa digunakan di dalam penelitian.

Perceived Organizational Support. Skala yang peneliti gunakan di dalam penelitian ini merupakan skala perceived organizational support yang sudah diadaptasi oleh Zain (2016) dari teori yang dikembangkan oleh Rhoades dan Eisenberger (2002). Penelitian tersebut dilakukan terhadap karyawan Polresta, oleh karena itu, peneliti memodifikasinya agar sesuai dengan konteks perawat. Terdapat 30 aitem yang dilibatkan di dalam skala tersebut dan dijelaskan dalam tabel 1. Alat ukur menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk aitem favorable skor 5 diberikan pada pernyataan SS dan semakin turun hingga skor 1 pada TS. Sistem penilaian dibalik untuk aitem non-favorabel. Uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach alpha menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tingkat reliabilitas skala adalah: 0,898 yang berarti alat ukur ini reliabel dan bisa digunakan di dalam penelitian.

Prosedur Penelitian

Pengumpulan data akan dilakukan dengan teknik survei. Metode survei dilakukan dengan memanfaatkan kuesioner atau skala yang perlu diisi oleh sampel dari populasi yang diteliti (Creswell & Creswell, 2018). Skala atau kuesioner yang dilibatkan seharusnya dapat mengungkapkan perilaku, sikap, maupun opini terkait dengan variabel yang diteliti oleh peneliti. Hasil yang diperoleh dari survei dapat merepresentasikan keseluruhan populasi yang diteliti.

Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Analisis data dilakukan peneliti dengan menerapkan uji statistik. Untuk mencari hubungan antara dua variabel yang diteliti, peneliti dapat menerapkan teknik korelasi Product Moment yang dikemukakan oleh Pearson. Teknik ini merupakan salah satu bentuk uji parametrik sehingga peneliti harus terlebih dahulu melakukan uji normalitas dan linieritas terhadap data yang dikumpulkan (Creswell & Creswell, 2018). Namun, karena data penelitian tidak ditemukan normal dan linier, maka peneliti memanfaatkan teknik korelasi Rho yang dikenalkan oleh Spearman. Analisis data dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS Statistics versi 21.0.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 2.
Deskripsi Data Penelitian

Variabel	Skor Hipotetik				Skor Empirik			
	Min.	Max.	Mean	SD	Min.	Max.	Mean	SD
Perceived Organizational Support	30	150	90	20	76	140	103,25	12,16
Burnout	18	72	45	9	31	54	38,55	4,71

Deskripsi data penelitian ditunjukkan oleh tabel 2. Berdasarkan data tersebut, peneliti melihat bahwa nilai rerata empirik *perceived organizational support* lebih tinggi dari nilai rerata hipotetik. Sedangkan pada *burnout*, nilai rerata empirik lebih rendah dari nilai rerata hipotetik. Kategorisasi *burnout* dan *perceived organizational support* ditunjukkan oleh tabel 3 dan 4.

Tabel 3.

Kategori-kategori Skor *Burnout*

Kategori	Rentang Skor	Jumlah Subjek	Persentase
Sangat Rendah	$X \leq 31,44$	2	2,99%
Rendah	$31,44 < X \leq 36,15$	18	26,87%
Sedang	$36,15 < X \leq 40,86$	27	40,30%
Tinggi	$40,86 < X \leq 45,57$	17	25,37%
Sangat Tinggi	$45,57 < X$	3	4,48%

Tabel 4.

Kategori-kategori Skor *Perceived Organizational Support*

Kategori	Rentang Skor	Jumlah Subjek	Persentase
Sangat Rendah	$X \leq 85,01$	4	5,97%
Rendah	$85,01 < X \leq 97,17$	19	28,36%
Sedang	$97,17 < X \leq 109,33$	18	26,87%
Tinggi	$109,33 < X \leq 121,49$	24	35,82%
Sangat Tinggi	$121,49 < X$	2	2,99%
Total		67	100%

Uji Asumsi

Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan menerapkan Kolmogorov-Smirnov dengan koreksi Lilliefors. Analisis menunjukkan hasil $p > 0,05$ yang berarti bahwa data penelitian terdistribusi normal. Namun untuk syarat kedua tidak berhasil dipenuhi oleh data penelitian. Ditemukan bahwa data hasil penelitian tidak bersifat linear. Hal ini dikarenakan p untuk linearitas lebih dari 0,05.

Uji Analisis

Peneliti tidak dapat melakukan uji parametrik *Pearson's Product Moment* karena salah satu persyaratan uji asumsi tidak terpenuhi. Berdasarkan pendapat Field (2017), sesungguhnya linearitas bukan merupakan syarat mutlak untuk melakukan uji *Pearson's Product Moment*, tetapi melalui uji linearitas saja sudah dapat terlihat indikasi signifikansi korelasi dua variabel yang diukur. Karena hal tersebut, peneliti kemudian menerapkan uji korelasi non-parametrik dengan teknik *Spearman's rho*. Tabel 5 menunjukkan hasil analisis tersebut.

Tabel 5.

Hasil Uji Korelasi Dua Variabel Penelitian dengan Spearman's Rho

			Perceived Organizational Support	Burnout
Spearman's rho	Perceived Organizational Support	Correlation	1.000	.311*
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	.010
		N	67	67
	Burnout	Correlation	.311*	1.000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.010	.
		N	67	67

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil analisis korelasi non-parametrik menggunakan *Spearman's rho* dengan $r=0,311$, $P<0.05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan dan positif antara *perceived organizational support* dan *burnout*.

Pembahasan

Hasil uji hipotesis menggunakan teknik Spearman's rho menunjukkan bahwa $r=.311$; $p<0.05$ yaitu Ada korelasi positif antara *perceived organizational support* dengan *burnout* pada perawat meskipun besar kontribusinya tidak besar dan linear. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi *perceived organizational support* yang dirasakan oleh perawat di RSUD Kota Salatiga, justru semakin tinggi tingkat *burnout* yang dirasakan olehnya. Variabel *perceived organizational support* mempunyai peran yang cukup signifikan dengan timbulnya *burnout* perawat di RS tersebut. Temuan ini menolak hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alcover et al., 2018; Altinoz et al., 2016; Yeatts et al., 2018 yang mengatakan bahwa *perceived organizational support* memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan *burnout*.

Ada beberapa hal yang kemungkinan menyebabkan hasil penelitian tersebut. Pertama, sebagian perawat menganggap bahwa ketika mereka memiliki *perceived organizational support* yang tinggi, maka mereka merasa semakin mengalami berbagai beban dan tekanan kerja dan hal tersebut membuat *burnout* mereka semakin tinggi pula. Pernyataan ini didukung oleh hasil temuan yang dilakukan oleh Lynch et al. (1999) yang mengindikasikan bahwa *perceived organizational support* mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan *burnout*. Kedua, sebagian perawat merasakan bahwa tingginya ekspektasi organisasi terhadap diri mereka untuk dapat menunjukkan emosi positif atas *perceived organizational support* yang diterima sehingga membuat *burnout* semakin tinggi. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil temuan Kim (2020) yang mengatakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara *perceived organizational support* dengan

burnout.

Ketiga, diketahui pada kategorisasi skor empirik data bahwa persentase terbesar untuk *perceived organizational support* adalah kategori tinggi sedangkan untuk burnout, skor menunjukkan rata-rata kategori sedang. Hal tersebut karena terjadi bias *social desirability* dalam proses pengisian kuesioner oleh perawat yang menjadi partisipan penelitian. *Social desirability* bias merupakan jenis bias di mana individu cenderung ingin berusaha untuk memenuhi norma standar di tempat ia berada agar dianggap berperilaku sesuai dengan standar sosial yang ada (Jackson, 2009). Sebuah studi yang dilakukan terhadap perusahaan kecil menunjukkan bahwa pekerja di perusahaan tersebut akan cenderung untuk melakukan *over-estimation* terhadap hal-hal yang seharusnya dipandang baik oleh atasannya (Roxas & Lindsay, 2012). Sebaliknya, pada hal-hal yang tidak dianggap baik, akan terjadi *under-estimation*. Dalam konteks ini, tentunya organisasi berharap bahwa karyawan memiliki *perceived organizational support* yang tinggi dan tingkat burnout rendah.

Studi lain yang dilakukan terhadap pegawai negeri sipil di beberapa negara menemukan bahwa ketika mengerjakan kuesioner yang bersifat *self-report*, individu yang menganut budaya kolektivistis akan cenderung untuk melakukan pengisian kurang akurat (Kim & Kim, 2016). Dapat terjadi *over-estimation* atau *under-estimation* sebagai upaya untuk terlihat lebih *desirable* secara sosial. Hal ini terutama terkait dengan pengukuran yang melibatkan kapabilitas dirinya seperti motivasi, yang merupakan salah satu aspek dari pengukuran burnout dalam penelitian burnout. Partisipan penelitian di sini merupakan penduduk Indonesia yang menganut budaya kolektivistis. Oleh karena itu, dapat terjadi kemungkinan tersebut.

Apabila dikaji secara kultural, terdapat juga sebuah budaya Jawa (di mana penelitian dilaksanakan), yaitu *pakewuh*. *Pakewuh* dapat dimaknai dengan perasaan sungkan terhadap orang lain, terutama dalam situasi sosial. Sebuah penelitian terhadap individu yang menganut budaya Jawa menunjukkan bahwa budaya *pakewuh* antara bawahan terhadap atasannya dapat terjadi dalam lingkungan kerja dan menjadi sumber stres (Frinaldi & Embi, 2014). Bisa jadi, terjadi rasa sungkan dalam diri karyawan untuk menilai organisasinya dengan jujur. Berdasarkan penelitian tersebut, budaya *pakewuh* sebenarnya juga bisa berkembang menjadi budaya kerja. Kohesivitas antar-anggota organisasi dibangun berdasarkan budaya *pakewuh* tersebut (Wibowo et al., 2016). Terdapat kemungkinan bahwa justru hal ini menimbulkan tidak efektifnya proses kerja seorang perawat. Ia akan cenderung sulit untuk melaporkan kesulitan kerja yang dialami maupun ketidakadilan yang terjadi karena rasa *pakewuh* tersebut. Akibatnya, burnout terjadi seiring dengan berjalannya waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien korelasi *perceived organizational support* dengan burnout rendah, yang menandakan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang berperan dalam prevalensi burnout. Perawat di Indonesia memiliki beban kerja yang sangat tinggi. Sebuah analisis menunjukkan bahwa stres yang berhubungan dengan pekerjaan merupakan kontributor yang terbesar terhadap stres yang dialami oleh perawat secara umum (Wazqar et al., 2017). Sebuah contoh kasus terhadap perawat di daerah Malang menemukan bahwa perawat diharuskan untuk

melakukan jenis pekerjaan tertentu yang mungkin ia sendiri tidak pernah dilatih untuk mengerjakannya (Suryanto, Boyle, et al., 2017). Dalam kasus tersebut adalah perawat yang bertanggung jawab di ambulans darurat. Hal ini didukung oleh studi lain yang menunjukkan korelasi sangat kuat antara beban kerja perawat dengan burnout (Dwinijanti et al., 2020).

Sistem pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini masih cukup terbebani oleh banyaknya pasien, luasnya wilayah cakupan, dan juga jumlah tenaga kesehatan Indonesia yang terbatas (Suryanto, et al., 2017). Di Indonesia sendiri, perawatan kesehatan sebelum perawatan di rumah sakit kualitasnya sangat rendah. Karenanya, ketika tiba di rumah sakit, individu cenderung sudah dalam kondisi parah sehingga membutuhkan perawatan intensif. Hal ini jelas sekali membebani tenaga-tenaga kesehatan yang ada di dalamnya. Beban kerja terkait dengan distribusi beban kerja yang tidak seimbang dan jadwal perawat yang padat (Yestiana et al., 2019). Perawat yang bekerja di rumah sakit negeri seperti RSUD merupakan kelompok perawat dengan beban kerja yang lebih tinggi.

Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa beban kerja perawat dikarenakan sistem pelayanan kesehatan di Indonesia merupakan variabel yang paling terkait dengan tingkat burnout dari perawat. Studi menunjukkan bahwa kualitas supervisi dalam setting pelayanan kesehatan di negara-negara berkembang seperti Indonesia sangatlah rendah (Hill et al., 2014). Hal ini dapat menyebabkan tenaga kesehatan di Indonesia, seperti perawat, tidak terlalu bergantung terhadap peran supervisor dan organisasi di dalam pekerjaannya. Alasan ini kemungkinan menyebabkan hasil penelitian ini menunjukkan keterkaitan *perceived organizational support* dan burnout yang sangat rendah.

Selain itu, terdapat faktor personal dalam diri individu yang juga bisa menjadi variabel yang lebih besar perannya terhadap burnout di dalam diri perawat. Sebuah penelitian menemukan bahwa kecerdasan emosional merupakan faktor yang esensial di dalam meredakan emosi negatif yang merupakan salah satu komponen burnout (Szczygiel & Mikolajczak, 2018). Ketika seorang perawat memiliki kecerdasan emosional yang baik, maka ia akan cenderung mampu mengelola emosinya dengan lebih efektif sehingga tidak berujung pada burnout. Studi yang dilakukan pada guru juga menunjukkan bahwa peran kompetensi emosional lebih signifikan terhadap burnout jika dibandingkan dengan *perceived organizational support* (Fiorilli et al., 2019). Studi tersebut lebih jauh lagi menjelaskan bahwa peran individu-individu yang berinteraksi secara langsung dengan pekerja yang lebih signifikan di dalam memoderasi tingkat burnout.

Faktor individu di dalam diri perawat lainnya yang lebih berperan terhadap tingkat burnout merupakan *psychological capital* yang dimiliki oleh perawat itu sendiri (Brunetto et al., 2016). Jika seorang perawat merasakan bahwa dirinya memiliki kapabilitas untuk melakukan pekerjaannya secara baik, maka ia akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang sangat tinggi. Hasilnya berimbas kepada hasil kerja berupa layanan yang baik terhadap pasien. Ketika situasi kerja dan kepuasan kerja tercapai, maka perawat akan cenderung memiliki tingkat burnout yang lebih rendah (Hayes et al., 2015).

Meskipun begitu, hal ini tidak serta merta membuat pentingnya *perceived organizational support* di dalam rumah sakit harus ditiadakan sepenuhnya. Penelitian menunjukkan bahwa

kontribusi faktor prestise eksternal dan perceived organizational support sama besarnya di dalam membuat individu engage di dalam organisasinya (Fuller et al., 2006). Karena itu, kualitas supervisi di dalam rumah sakit perlu ditingkatkan agar peran organisasi lebih dirasakan oleh perawat sehingga dampak positif dari dukungan organisasi dapat membantu perawat melaksanakan tugasnya dengan jauh lebih baik.

Kelemahan yang terjadi di dalam penelitian ini adalah jumlah sampel yang terlalu kecil, yaitu hanya sebanyak 67 orang. Selain itu, proses pengisian skala tidak dilakukan secara bersama-sama dengan peneliti sehingga ketika terjadi kesulitan dalam pengisian, peneliti tidak dapat memberikan bantuan. Penelitian ini juga secara substansif tidak menganalisis variabel lain yang mungkin terkait dengan POS dan burnout.

Simpulan/ Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara perceived organizational support dan burnout pada perawat di rumah sakit di Kota Salatiga. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat peran perceived organizational support terhadap burnout.

Saran

Pihak manajemen diharapkan dapat mengembangkan perceived organizational support dengan cara meningkatkan kesempatan bagi perawat untuk melakukan pelayanan kesehatan dengan lebih rileks dan fokus sehingga pelayanan lebih efektif untuk mengurangi tingkat burnout yang dialami oleh perawat di rumah sakit tersebut. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melibatkan perawat dalam pengambilan keputusan jadwal shift. Ketika perawat bekerja di dalam shift yang cocok dengan kondisinya, maka ia bisa bekerja dengan lebih rileks dan fokus.

Setiap perawat sebaiknya dapat membangun solidaritas untuk meningkatkan perceived organizational support lebih tinggi dengan rekan sesama perawat agar dapat menurunkan burnout. Ketika tim perawat di RSUD Kota Salatiga saling mendukung pekerjaan masing-masing, beban kerja dapat lebih mudah untuk dimanajemen ketika rekan kerja saling memberi dukungan satu sama lain. Dukungan bisa berupa dukungan profesional seperti membantu perawat lain untuk melaksanakan tugas jika merasakan kesulitan. Dukungan juga bisa saling diberikan dalam bentuk emosional yaitu dengan saling mendengarkan keluh-kesah satu sama lain. Hal tersebut dapat dilakukan dalam bentuk teamwork, simulasi, dan demonstrasi.

Sementara itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan pengambilan data secara langsung di lapangan karena pengambilan data pada penelitian ini tidak dilakukan dengan tatap muka langsung dengan perawat. Akan lebih baik jika data dilengkapi dengan observasi atas kondisi lapangan sehingga peneliti mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai kondisi kerja perawat. Peneliti di masa depan juga perlu melibatkan variabel lain di dalam penelitian yang berkaitan dengan burnout untuk mendapatkan gambaran lebih menyeluruh mengenai fenomena tersebut di dalam diri perawat. Salah satunya adalah menganalisis faktor kultural di dalam organisasi yang kemungkinan dapat berperan di dalam burnout. Akan lebih baik juga apabila dilakukan analisis social desirability bias dalam proses penelitian untuk meminimalisasi terjadinya bias tersebut.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pembimbing dan penguji tugas akhir yang sudah membantu untuk meningkatkan kualitas manuskrip dengan cara memberikan masukan baik mengenai proses penelitian hingga penulisan manuskrip ini. Penulis juga berterima kasih atas kerja sama perawat di rumah sakit yang menjadi lokasi pengambilan data penelitian karena tanpa bantuan mereka, penelitian ini tidak akan dapat berjalan dengan baik.

Referensi

- Altinoz, M., Cop, S., Cakiroglu, D., & Altinoz, O. T. (2016). The Influence of Organization Support Perceived in Enterprises on Burnout Feeling: A Field Research. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235, 427–434. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.053>
- Anomneze, E. A., Ugwu, D. I., Enwereuzor, I. K., & Ugwu, L. I. (2016). Teachers' Emotional Labour and Burnout: Does Perceived Organizational Support Matter? *Asian Social Science*, 12(2), 9–22. <https://doi.org/10.5539/ass.v12n2p>
- Astuti, D. R. (2019). Motif Perawat sebagai Profesi dan Pelaku Komunikasi Terapeutik. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 189–210.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar.
- Baer, T. E., Feraco, A. M., Tuysuzoglu Sagalowsky, S., Williams, D., Litman, H. J., & Vinci, R. J. (2017). Pediatric Resident Burnout and Attitudes Toward Patients. *Pediatrics*, 139(3), e20162163. <https://doi.org/10.1542/peds.2016-2163>
- Bakker, A. B., & Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112–119. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.003>
- Basar, U., & Basim, N. (2016). A cross-sectional survey on consequences of nurses' burnout: moderating role of organizational politics. *Journal of Advanced Nursing*, 72(8), 1838–1850. <https://doi.org/10.1111/jan.12958>
- Bogaert, P. Van, Peremans, L., Heusden, D. Van, Verspuy, M., Kureckova, V., Cruys, Z. Van de, & Franck, E. (2017). Predictors of burnout, work engagement and nurse reported job outcomes and quality of care: a mixed method study. *BMC Nursing*, 16, 5. <https://doi.org/10.1186/s12912-016-0200-4>
- Brown, L. A., & Roloff, M. E. (2015). Organizational Citizenship Behavior, Organizational Communication, and Burnout: The Buffering Role of Perceived Organizational Support and Psychological Contracts. *Communication Quarterly*, 63(4), 384–404. <https://doi.org/10.1080/01463373.2015.1058287>
- Brunetto, Y., Rodwell, J., Shacklock, K., Farr-Wharton, R., & Demir, D. (2016). The impact of individual and organizational resources on nurse outcomes and intent to quit. *Journal of Advanced Nursing*, 72(12), 3093–3103. <https://doi.org/10.1111/jan.13081>
- Byrne, Z. S., & Hochwarter, W. A. (2008). Perceived organizational support and performance: Relationships across levels of organizational cynicism. *Journal of Managerial Psychology*, 23(1), 54–72. <https://doi.org/10.1108/02683940810849666>

-
- Chen, S., Lin, S., Ruan, Q., Li, H., & Wu, S. (2016). Workplace violence and its effect on burnout and turnover attempt among Chinese medical staff. *Archives of Environmental & Occupational Health, 71*(6), 330–337. <https://doi.org/10.1080/19338244.2015.1128874>
- Cheng, J.-C., & O-Yang, Y. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management, 72*, 78–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.005>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches* (5th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Demir, A., Ulusoy, M., & Ulusoy, M. F. (2003). Investigation of factors influencing burnout levels in the professional and private lives of nurses. *International Journal of Nursing Studies, 40*(8), 807–827. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0020-7489\(03\)00077-4](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0020-7489(03)00077-4)
- Dwinijanti, L., Adhikara, M. F. A., Kusumapradja, R., & PPs, M. (2020). Job satisfaction and turnover intention among public sector nurses: Is workload and burnout the issue? *JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen, 17*(1), 67–77.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Human Sciences Press. <https://books.google.co.id/books?id=f2y3AAAAIAAJ>
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. In *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/12318-000>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Embriaco, N., Azoulay, E., Barrau, K., Kentish, N., Pochard, F., Loundou, A., & Papazian, L. (2007). High Level of Burnout in Intensivists. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine, 175*(7), 686–692. <https://doi.org/10.1164/rccm.200608-1184OC>
- Field, A. (2017). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications Ltd.
- Fiorilli, C., Benevene, P., De Stasio, S., Buonomo, I., Romano, L., Pepe, A., & Addimando, L. (2019). Teachers' Burnout: The Role of Trait Emotional Intelligence and Social Support . In *Frontiers in Psychology* (Vol. 10, p. 2743). <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2019.02743>
- Fuller, J. B., Hester, K., Barnett, T., Frey, L., Relyea, C., & Beu, D. (2006). Perceived external prestige and internal respect: New insights into the organizational identification process. *Human Relations, 59*(6), 815–846. <https://doi.org/10.1177/0018726706067148>
- Geuens, N., Bogaert, P. Van, & Franck, E. (2017). Vulnerability to burnout within the nursing workforce—The role of personality and interpersonal behaviour. *Journal of Advanced Nursing, 26*(23), 4622–4633. <https://doi.org/10.1111/jocn.13808>
- Hayes, B., Douglas, C., & Bonner, A. (2015). Work environment, job satisfaction, stress and
-

-
- burnout among haemodialysis nurses. *Journal of Nursing Management*, 23(5), 588–598. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jonm.12184>
- Hill, Z., Dumbaugh, M., Benton, L., Källander, K., Strachan, D., ten Asbroek, A., Tibenderana, J., Kirkwood, B., & Meek, S. (2014). Supervising community health workers in low-income countries – a review of impact and implementation issues. *Global Health Action*, 7(1), 24085. <https://doi.org/10.3402/gha.v7.24085>
- Jackson, S. L. (2009). *Research methods and statistics: A critical thinking approach* (3rd ed.). Wadsworth.
- Jawahar, I. M., Stone, T. H., & Kisamore, J. L. (2007). Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 142–159. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.142>
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2017). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Health SA Gesondheit*, 27, 252–258. <https://doi.org/10.4102/hsag.v22i0.1011>
- Kraimer, M. L., & Wayne, S. J. (2004). An Examination of Perceived Organizational Support as a Multidimensional Construct in the Context of an Expatriate Assignment. *Journal of Management*, 30(2), 209–237. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2003.01.001>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2015). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854–1884. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Labrague, L. J., Petite, D. M. M., Leocadio, M. C., Bogaert, P. Van, & Tsaras, K. (2018). Perceptions of organizational support and its impact on nurses' job outcomes. *Nursing Forum*, 53(3), 339–347. <https://doi.org/10.1111/nuf.12260>
- Labrague, L. J., Petite, D. M. M., Leocadio, M. C., Bogaert, P. Van, & Tsaras, K. (2018). Perceptions of organizational support and its impact on nurses' job outcomes. *Nursing Forum*, 53(3), 339–347. <https://doi.org/10.1111/nuf.12260>
- Li, X., Qian, J., Han, Z. R., & Jin, Z. (2016). Coping with abusive supervision: the neutralizing effects of perceived organizational support and political skill on employees' burnout. *Current Psychology*, 35(1), 77–82.
- Lim, N., Kim, E. K., Kim, H., Yang, E., & Lee, S. M. (2010). Individual and work-related factors influencing burnout of mental health professionals: a meta-analysis. *Journal of Employment Counseling*, 47(2), 86–96. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2010.tb00093.x>
- Martin, U., & Schinke, S. P. (1998). Organizational and Individual Factors Influencing Job Satisfaction and Burnout of Mental Health Workers. *Social Work in Health Care*, 28(2), 51–62. https://doi.org/10.1300/J010v28n02_04
- Maslach, C., & Schaufeli, W. b. (1993). Historical and Conceptual Development of Burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 1–16). Taylor & Francis.
-

-
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Nantsupawat, A., Nantsupawat, R., Kunaviktikul, W., Turale, S., & Poghosyan, L. (2016). Nurse Burnout, Nurse-Reported Quality of Care, and Patient Outcomes in Thai Hospitals. *Journal of Nursing Scholarship*, 48(1), 83–90. <https://doi.org/10.1111/jnu.12187>
- Özer, Ö., Uğurluoğlu, Ö., Sungur, C., & Çiraklı, Ü. (2019). The Relationship Between Authentic Leadership, Performance and Intention to Quit the Job of Nurses. *Hospital Topics*, 97(3), 73–79. <https://doi.org/10.1080/00185868.2019.1614893>
- Peterson, U., Demerouti, E., Bergström, G., Samuelsson, M., Åsberg, M., & Nygren, Å. (2008). Burnout and physical and mental health among Swedish healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 84–95. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04580.x>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 87, Issue 4, pp. 698–714). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Romadhoni, R. D., & Pudjarahardjo, W. J. (2016). Beban kerja obyektif tenaga perawat di pelayanan rawat inap rumah sakit. *Indonesian Journal of Health Administration*, 4(1), 57–66. <https://doi.org/10.20473/jaki.v4i1.2016.57-66>
- Sha, H., Guowei, S., Zhiyong, L., Weijie, T., Yu, B., & Jian, D. (2016). Review the Reasons and Countermeasure Research of the Nurse Occupation Burnout. *American Journal of Nursing Science*, 5(2), 59–63. <https://doi.org/10.11648/j.ajns.20160502.14>
- Sigit, N. (2019). *Hubungan antara distres menghadapi skripsi dan burnout menghadapi skripsi pada mahasiswa*. Universitas Sanata Dharma.
- Sørensen, E. E., & Hall, E. O. C. (2011). Seeing the big picture in nursing: a source of human and professional pride. *Journal of Advanced Nursing*, 67(10), 2284–2291. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05639.x>
- Suryanto, Plummer, V., & Boyle, M. (2017). Healthcare System in Indonesia. *Hospital Topics*, 95(4), 82–89. <https://doi.org/10.1080/00185868.2017.1333806>
- Suryanto, S., Boyle, M., & Plummer, V. (2017). The pre-hospital and healthcare system in Malang, Indonesia. *Australasian Journal of Paramedicine*, 14(2). <https://doi.org/10.33151/ajp.14.2.554>
- Szczygiel, D. D., & Mikolajczak, M. (2018). Emotional Intelligence Buffers the Effects of Negative Emotions on Job Burnout in Nursing . In *Frontiers in Psychology* (Vol. 9, p. 2649). <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2018.02649>
- Wang, X., Liu, L., Zou, F., Hao, J., & Wu, H. (2017). Associations of Occupational Stressors, Perceived Organizational Support, and Psychological Capital with Work Engagement among Chinese Female Nurses. *BioMed Research International*, 2017, 5284628. <https://doi.org/10.1155/2017/5284628>
- Wazqar, D. Y., Kerr, M., Regan, S., & Orchard, C. (2017). An integrative review of the influence of
-

-
- job strain and coping on nurses' work performance: Understanding the gaps in oncology nursing research. *International Journal of Nursing Sciences*, 4(4), 418–429. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2017.09.003>
- Williams, E. S., Halbesleben, J. R. B., Manwell, L. B., McMurray, J. E., Rabatin, J. S., Rashid, A. A., & Linzer, M. (2016). The Effect of Workplace Health Care Worker Stress and Burnout on Patient Outcomes. In P. Carayon (Ed.), *Handbook of Human Factors and Ergonomics in Health Care and Patient Safety* (pp. 119–128). Taylor & Francis.
- Yeatts, D. E., Seckin, G., Shen, Y., Thompson, M., Auden, D., & Cready, C. M. (2018). Burnout among direct-care workers in nursing homes: Influences of organisational, workplace, interpersonal and personal characteristics. *Journal of Advanced Nursing*, 27(20), 3652–3665. <https://doi.org/10.1111/jocn.14267>
- Yestiana, Y., Kurniati, T., & Hidayat, A. A. A. (2019). Predictors of burnout in nurses working in inpatient rooms at a public hospital in Indonesia. *The Pan African Medical Journal*, 33, 148. <https://doi.org/10.11604/pamj.2019.33.148.18872>
- Zacher, H., & Winter, G. (2011). Eldercare demands, strain, and work engagement: The moderating role of perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 667–680. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.020>
- Zain, E. M. (2016). *Hubungan antara perceived organizational support (POS) dan komitmen organisasi pada anggota kepolisian Polresta Yogyakarta*. Universitas Gadjah Mada.

Article Information (Supplementary)

Conflict of Interest Disclosures:

The authors declare that they have no significant competing financial, professional or personal interests that might have influenced the performance or presentation of the work described in this manuscript.

Copyrights Holder: <authors> <year>

First Publication Right: JIBK Undiksha

<https://doi.org/10.23887/jibk.v12i2.34125>

Open Access Article | CC-BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.



Word Count: