

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pekerjaan rutin yang dijalani seseorang sangat berpotensi menjadi penyebab stres. Hari-hari kerja “normal” seseorang dalam bekerja selalu dipenuhi dengan interupsi dari berbagai pihak. Beberapa ahli psikologi mengemukakan bahwa stres dalam bekerja (*job stress*) dapat terjadi pada pekerja layanan sosial (*social service* atau *helping profession*), yaitu umumnya profesi yang memberikan perhatian pada kesejahteraan orang lain yang secara umum mengarahkan pada profesi layanan seperti perawat, dokter, dan pekerja pemberi informasi layanan umum lainnya (Huprich 2007, hlm.3). Menurut Stephen stres adalah suatu respon atau hasil dari suatu kegiatan. Stres demi stres yang dialami seseorang secara terus menerus akan menyebabkan orang tersebut kehilangan motivasi dan pada akhirnya mengalami *burnout* (Fatmawati 2012, hlm.2). *Burnout* adalah istilah yang menggambarkan kondisi emosional seseorang yang merasa lelah dan jenuh secara mental, emosional, dan fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat. Sumber utama timbulnya *burnout* adalah karena adanya stres yang berkembang secara terus menerus akibat keterlibatan pemberi dan penerima layanan dalam jangka panjang (Maslach 1981, hlm.99).

Rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus bermutu dan sesuai dengan standar. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyebutkan rumah sakit wajib menjalankan standar pelayanan minimal (SPM) dalam memberikan pelayanan pada publik untuk instalasi farmasi sendiri salah satunya ialah waktu tunggu untuk pelayanan obat jadi adalah <30 menit dan untuk obat racikan <60 menit (Menteri Kesehatan, Pemerintahan Indonesia,2008)

RSPAD merupakan salah satu rumah sakit tipe A di Jakarta, yang menjadi rumah sakit rujukan tertinggi. Ada perbedaan RSPAD dengan rumah sakit-rumah sakit tipe A lain di Jakarta yaitu adanya keberagaman status kepegawaian (sipil, militer, kontrak). Didalam rumah sakit terbagi menjadi berbagai departemen dan bidang, salah satunya ialah instalasi farmasi yang bertugas sebagai penunjang kegiatan rumah sakit. Dalam menunjang kegiatan tersebut, instalasi farmasi RSPAD Gatot Soebroto berpegang pada peraturan sistem BPJS dalam menyediakan dan menyalurkan obat kepada pelanggan, mengatur dan menyetok ketersediaannya obat, membuat laporan harian dan bulanan obat ke BPJS dan juga RSPAD, membuat laporan stok obat yang masih tersedia, membuat laporan obat kadaluarsa, bertanggung jawab dalam pemusnahan obat yang sudah kadaluarsa, dan bertanggung jawab pula dalam pelaporan obat vaksin ke Kemenkes. Peraturan BPJS dalam kegiatan di instalasi farmasi sudah berlaku per Januari 2014. Ada beberapa perbedaan dalam sistem sebelum dan sesudah BPJS. Sebelum BPJS, pelaporan obat hanya dilakukan kepada RSPAD setahun sekali, sedangkan dengan sistem BPJS, pelaporan obat dilakukan harian dan bulanan serta dilaporkan kepada BPJS dan juga RSPAD. Selain itu, banyaknya pasien BPJS membuat semakin banyak pula obat yang harus disediakan, laporan yang harus dibuat, stok obat yang harus dipersiapkan, hal tersebut menambah beban kerja para karyawan instalasi farmasi

Berdasarkan Ketetapan Undang-Undang Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003 Pasal 77 Bab X tentang Perlindungan, Pengupahan, dan Kesejahteraan, untuk karyawan yang bekerja 6 hari dalam seminggu, jam kerjanya adalah 7 jam dalam 1 hari dan 40 jam dalam 1 minggu. Sedangkan untuk karyawan dengan 5 hari kerja dalam 1 minggu, kewajiban mereka bekerja 8 jam dalam 1 hari dan 40 jam dalam 1 minggu (Departemen Ketenagakerjaan, Pemerintahan Indonesia, 2003) Karyawan instalasi farmasi bekerja pada hari Senin hingga Jumat pukul 07.00 WIB sampai 15.00 WIB, namun berdasarkan surat keputusan yang dikeluarkan di instalasi farmasi yang mewajibkan karyawannya untuk masuk di hari Sabtu dan hari libur secara bergiliran (Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto 2007, hlm. 2)

Dengan adanya peraturan tentang jam layanan farmasi dan Undang-Undang Ketenagakerjaan tentang perlindungan, pengupahan dan kesejahteraan karyawan, terdapat sedikit ketimpangan aturan dalam jam kerja karyawan instalasi farmasi. Ini juga merupakan salah satu faktor penyebab timbulnya stres dan *burnout* di kalangan karyawan instalasi farmasi RSPAD Gatot Soebroto. Bagian instalasi farmasi RSPAD Gatot Soebroto memberikan pelayanan kepada berbagai macam kalangan, profesi, pendidikan, dan usia. Hal ini melibatkan interaksi langsung antara karyawan instalasi farmasi dengan pengguna dalam memberikan pelayanan yang bersifat melelahkan ditambah lagi jam lembur karyawan instalasi farmasi sehingga menambah beban kerja. Hal ini didukung oleh penelitian Firman, Benediktus, dan Johnson (1989) dalam Fatmawati (2012, hlm.3) menemukan hal yang paling berpotensi menjadi penyebab stres dan *burnout* adalah masalah waktu dan beban kerja yang berlebihan. Pada penelitian dengan judul Kepuasan Kerja dan Burnout pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Pontianak oleh Rupita (2013, hlm.2), mengatakan ada hubungan negatif yang signifikan antara kepuasan kerja dan *burnout* pada perawat. Selain itu, penelitian tentang *burnout* dan kepuasan kerja sendiri belum pernah diteliti sebelumnya di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto

Studi terbaru dari *Accenture* (2012) sebuah lembaga konsultasi bisnis dan manajemen asal Amerika Serikat yang mempelajari tingkat kepuasan kerja pada karyawan menunjukkan, hanya 18 persen dari kelompok responden karyawan di Indonesia yang mengatakan puas dengan kualitas kehidupan serta kebahagiaannya di tempat kerja. Hal ini menempatkan Indonesia di posisi paling bawah tingkat kepuasan para pekerja. Masalah insentif, keseimbangan karir dan kehidupan personal dianggap menjadi penyebab utama. Kepuasan kerja sendiri nantinya akan berpengaruh ke kinerja para karyawan dalam melakukan pekerjaannya (Baroroh 2013, hlm.4).

## **I.2 Rumusan Masalah**

Adakah hubungan antara jenuh kerja (*burnout*) dengan kepuasan kerja karyawan instalasi farmasi RSPAD Gatot Soebroto dalam sistem BPJS ?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

#### **I.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja karyawan instalasi farmasi RSPAD Gatot Soebroto dalam sistem BPJS

#### **I.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui kondisi jenuh kerja (*burnout*) karyawan instalasi farmasi RSPAD Gatot Soebroto dalam sistem BPJS
2. Mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan instalasi farmasi RSPAD Gatot Soebroto dalam sistem BPJS
3. Mengetahui hubungan antara kondisi jenuh kerja (*burnout*) dengan kepuasan kerja karyawan instalasi farmasi RSPAD Gatot Soebroto dalam sistem BPJS

### **I.4 Manfaat Penelitian**

#### **I.4.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini memberikan manfaat bagi karyawan instalasi farmasi RSPAD Gatot Soebroto untuk mengetahui tingkat jenuh kerja (*burnout*) yang dialaminya yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja

#### **I.4.2 Manfaat praktis**

1. Bagi Instansi Rumah Sakit  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan kepada RSPAD Gatot Soebroto (Direktur, Wakil Pelayanan Medis, dan Kepala Instalasi Farmasi) agar dapat mengetahui tingkat jenuh kerja (*burnout*) karyawan Instalasi Farmasi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerjanya.
2. Bagi Masyarakat  
Penelitian ini diharapkan akan memperbaiki sistem pelayanan instalasi farmasi sehingga lebih masyarakat merasa nyaman dan puas dilayani oleh karyawan instalasi farmasi
3. Bagi Instansi Pendidikan

Memperkaya perpustakaan yang dapat dijadikan sebagai referensi untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi tentang pentingnya mengetahui jenuh kerja (*burnout*) yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja

4. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti tentang pengetahuan dan manajemen stres kerja (*burnout*) sehingga dapat menghindarinya dikemudian hari

