

***LITERATUR REVIEW***  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL**  
**DENGAN *BURNOUT* PERAWAT**  
**DI RUMAH SAKIT**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun oleh:**  
**NINA OKTAFIANTI**  
**201510201190**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS 'AISYIYAH**  
**YOGYAKARTA**  
**2020**

***LITERATUR REVIEW***  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL**  
**DENGAN *BURNOUT* PERAWAT**  
**DI RUMAH SAKIT**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana  
Program Studi Ilmu Keperawatan-Program Profesi Ners  
Fakultas Ilmu Kesehatan di  
Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta



**Disusun oleh:**  
**NINA OKTAFIANTI**  
**201510201190**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS 'AISYIYAH**  
**YOGYAKARTA**  
**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**LITERATUR REVIEW KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN**  
**BURNOUT PERAWAT DI RUMAH SAKIT**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun oleh:**  
**NINA OKTAFIANTI**  
**201510201190**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan  
pada Program Studi Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : YUNI KURNIASIH, S.Kep.,Ns., M.Kep  
03 November 2020 11:09:33



Checksum: SHA-256: C9E0D673D681C51C3E313D430423225ABD4A1983573606C7212DD8B47FFEC77 | MD5: 57D93704F1E9AFBEB99067B9691BB7D2

## **LITERATUR REVIEW**

# **HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN *BURNOUT* PERAWAT DI RUMAH SAKIT<sup>1</sup>**

Nina Oktafianti<sup>2</sup>, Yuni Kurniasih<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Perawat merupakan bagian dari pemberi layanan keperawatan secara profesional dalam tindakannya dilandasi dengan nilai-nilai profesional keperawatan. Perawat sebagai tenaga kesehatan memiliki tuntutan kerja yang tinggi, perawat harus pandai dalam mengatur diri, baik dari segi sikap maupun emosi. Munculnya situasi yang tidak diinginkan dapat menuntut perawat dalam menghadapi berbagai masalah sehingga dapat membuat perawat rentan mengalami stress dalam bekerja yang berdampak pada penurunan fisik maupun emosional dan kelelahan mental sehingga mengakibatkan perawat mengalami *burnout*.

**Tujuan:** Tujuan penyusunan review untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan *burnout* perawat dirumah sakit.

**Metode:** Pencarian jurnal menggunakan database Google Scholar dan Portal Garuda dengan kata kunci komunikasi interpersonal, *burnout* dan perawat, sebanyak 5 jurnal yang dipilih untuk di review.

**Hasil:** Berdasarkan hasil dari studi literatur jurnal yang sudah dianalisis, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* perawat.

**Simpulan dan Saran:** Terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* perawat. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan lebih banyak jurnal nasional dan internasional.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, *Burnout*, Perawat.

Daftar Pustaka: 11 buku, 16 jurnal, 3 penelitian.

Jumlah Halaman : 53 halaman, 8 tabel, 3 skema, 3 lampiran.

---

<sup>1</sup> Judul Skripsi.

<sup>2</sup> Mahasiswa Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Aisyiyah Yogyakarta.

<sup>3</sup> Dosen Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Aisyiyah Yogyakarta.

# A LITERATURE REVIEW: THE RELATION OF INTERPERSONAL COMMUNICATION AND NURSES' BURNOUT AT HOSPITALS<sup>1</sup>

Nina Oktafianti<sup>2</sup>, Yuni Kurniasih<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Background:** Nurses are part of professional nursing care service which have to base each of its intervention on professional nursing values. As health officers which require high working performance, nurses must be capable of managing self both in their attitude and emotions. Incidental situation requires nurses to deal with various problems which makes nurses susceptible to stress during work. The stressful condition causes physical degradation both emotionally and mentally which leads to burnout.

**Purpose:** The study purpose is to investigate the relation of interpersonal communication and nurses' burnout at hospitals.

**Method:** Journals search was by using database such as Google Scholar and *Portal garuda* with some keywords namely interpersonal communication, burnout and nurses. There were 5 journals reviewed in the study.

**Result:** Based on the result of journals literature review analysis, it was revealed that there is a relation of interpersonal communication and nurses' burnout.

**Conclusion and Suggestion:** There is a relation of interpersonal communication and nurses' burnout. The next study should add more national and international journals.

Keywords : Interpersonal Communication, Burnout, Nurses.

Bibliography : 11 Books, 13 Journals, 3 Researches.

Pages : 53 Pages, 8 Tables, 3 Scheme, 3 Appendices.

---

<sup>1</sup> Title.

<sup>2</sup> Student of Nursing Study Program Faculty of Health Sciences Universitas Aisyiyah Yogyakarta.

<sup>3</sup> Lecturer of Nursing Study Program Faculty of Health Sciences Universitas Aisyiyah Yogyakarta.

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan profesional Rumah Sakit dapat dilihat dari penampilan kinerja rumah sakit itu sendiri. Kinerja sebagai hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Pabundu, 2006). Menurut Ilyas, 2004 (dalam Zulfikar, 2016) keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit, mutu rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang paling dominan adalah sumber daya manusia yang ada dirumah sakit tersebut. Menurunnya kualitas pelayanan bukan hanya karena faktor mutu tenaga, tetapi dapat juga karena tingginya beban kerja yang berakibat perawat menjadi letih secara fisik dan mental. Hal ini bisa tampak bila terjadinya kenaikan jumlah kunjungan pasien dan meningkatnya *Bed Occupancy Rate* (BOR), sedangkan jumlah

perawat tetap dalam periode waktu yang lama (Ilyas, 2013)

Perawat sebagai tenaga kesehatan memiliki tuntutan kerja yang tinggi, terutama perawat yang bertugas di instalasi rawat inap. Tekanan-tekanan dalam merawat orang lain dan intensitas interaksi yang tinggi terhadap pasien, keluarga pasien, maupun staf kesehatan lain membuat perawat harus pandai dalam mengatur diri, baik dari segi sikap maupun emosi. Munculnya situasi yang tidak diinginkan secara spontan menuntut perawat untuk sigap dalam menghadapi berbagai masalah. Situasi tersebut membuat perawat rentan mengalami stress dalam bekerja yang berdampak pada penurunan fisik maupun emosional, dan kelelahan mental sehingga keadaan ini mengakibatkan seorang perawat mengalami gejala yang disebut dengan *burnout*. (Sheldon, 2010)

*Burnout* merupakan kelelahan secara fisik, emosi dan mental karena berada dalam situasi yang menuntut emosional adanya

suatu perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan. *Burnout syndrom* adalah suatu kondisi psikologi pada seseorang yang tidak berhasil mengatasi stress sehingga menyebabkan stress berkepanjangan dan mengakibatkan beberapa gejala seperti kelelahan emosional, baik secara fisik maupun mental dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (Nursalam, 2016).

Menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2009 melaporkan jumlah perawat dan bidan 7,8 juta perawat di 198 negara. Data kementerian kesehatan 2015, jumlah perawat diseluruh rumah sakit berdasarkan profil kesehatan Indonesia yaitu 147.264 orang dengan jumlah tenaga kesehatan terbanyak. Penelitian yang dilakukan di Eropa pada tahun 2011 menunjukkan bahwa sekitar 30% dari perawat yang di survei melaporkan jenuh atau lelah untuk bekerja. Selain itu sebuah penelitian di Inggris menemukan bahwa sekitar 42% dari perawat dilaporkan

mengalami *burnout*, sedangkan di Yunani sekitar 44% dari perawat melaporkan perasaan ketidakpuasan ditempat kerja dan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Perawat yang bekerja pada rumah sakit besar Brasil Selatan menunjukkan bahwa prevalensi perawat mengalami *burnout*, sebanyak 35,7%. Penelitian di Arab menunjukkan hasil 45,6% staf perawat mengalami *emotional exhaustion*, 42% mengalami *depersonalization*, dan 28,5% mengalami *low personal accomplishment* (Triwijayanti, 2016).

Menurut Sunaryati (2010), menyebutkan hasil survey yang dilakukan Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2006, menunjukkan sekitar 50,9% perawat yang bekerja 4 provinsi di Indonesia mengalami stress kerja. Perawat sering mengalami pusing, lelah, tidak bisa istirahat karena beban kerja yang tinggi dan menyita waktu. Menurut Harnida (2015), menyebutkan hasil data yang dihimpun PPNI

pada Mei 2009 di Makasar juga menunjukkan 51% perawat mengalami stress kerja, pusing, lelah, kurang istirahat karena beban kerja yang terlalu tinggi.

Dampak dari *burnout* adalah menurunnya kinerja dan kualitas pelayanan, individu yang mengalami *burnout syndrome* akan kehilangan makna dari pekerjaan yang dikerjakannya karena respon yang berkepanjangan dari kelelahan emosional, fisik dan mental yang mereka alami. Akibatnya perawat tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan dan akhirnya memutuskan untuk tidak hadir bahkan meninggalkan pekerjaannya (Nursalam, 2015)

Faktor yang mempengaruhi timbulnya *burnout* adalah hubungan sosial ditempat kerja yang meliputi hubungan dengan atasan, hubungan dengan sesama rekan kerja, maupun hubungan atasan dengan bawahan. Hubungan sosial perawat dengan atasan dan rekan kerja dapat menjadi pemicu timbulnya *burnout*, apabila hubungan sosial

tersebut bersifat konstruktif maka akan memberikan dukungan, namun apabila hubungan sosial tersebut bersifat destruktif, maka hal ini akan menambah beban dan tekanan bagi perawat dalam lingkungan pekerjaannya (Levy, 2006)

Menurut Labiib (2013) dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan adalah salah satu sumber penyebab *burnout* yang termasuk dalam faktor lingkungan kerja, dukungan sosial merupakan dorongan, penghargaan dan kepedulian yang diberikan oleh orang-orang yang berada disekeliling individu sehingga dukungan yang dirasakan sangat penting, perawat yang merasa mendapat dukungan sosial yang baik dari rekan kerja dan atasan akan cenderung tidak mengalami *burnout* berbeda dengan perawat yang mendapat dukungan sosial yang kurang baik.

Menurut Rakhmat (2013) Faktor yang mempengaruhi timbulnya *burnout* adalah hubungan sosial ditempat kerja,

hubungan sosial yang baik dibutuhkan adanya komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan hubungan sosial tersebut. Komunikasi interpersonal yang efektif dalam lingkungan kerja dapat membentuk hubungan sosial yang baik. Hubungan sosial ini meliputi hubungan dengan atasan, hubungan sesama rekan kerja, maupun hubungan atasan dengan bawahan. Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif apabila komunikasi yang dilakukan dapat menyenangkan bagi kedua belah pihak. Untuk mencapai komunikasi yang efektif maka kedua belah pihak, baik komunikasi maupun komunikasi harus mencapai pengertian yang sama (Andayani, 2009)

Komunikasi interpersonal merupakan kemampuan untuk menjawab semua kebutuhan individu secara positif dalam bidang komunikasi, dapat menghargai setiap karakter individu lain tanpa adanya perbedaan dan dapat melakukan komunikasi dengan baik agar tidak adanya pemikiran

yang negatif dalam proses komunikasi interpersonal. Kemampuan komunikasi interpersonal dapat juga menyampaikan atau mengirim pesan dengan jelas dan dapat diterima oleh individu lain dengan baik, serta apabila komunikasi interpersonal dilakukan dengan baik akan menghasilkan umpan balik yang baik juga (Matin & Golamreza, 2010).

Komunikasi interpersonal antara kepala ruang dengan perawat pelaksana akan menentukan bagaimana kinerja perawat pelaksana dalam menjalankan tugas, komunikasi interpersonal yang tidak efektif akan berdampak pada kinerja atau prestasi kerja menjadi menurun, sehingga komunikasi sesama rekan kerja, dengan atasan dan dengan bawahan sangat penting. Melalui komunikasi interpersonal perawat dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja dan juga perawat dapat saling bekerja sama satu dengan yang lainnya (Robbins, 2006)

Berdasarkan hasil penelitian Widyakusumastuti (2016) yang berjudul “Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan *Burnout* Perawat di RSUD Kota Semarang” didapatkan hasil bahwa 1,68% responden komunikasi interpersonal berada pada kategori rendah, 89,08% perawat berada pada kategori efektifitas komunikasi interpersonal yang tinggi, dan 9,24% perawat berada pada kategori sangat tinggi. Sedangkan hasil dari *burnout* 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.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menyusun literature review tentang komunikasi interpersonal dengan *burnout* perawat

## **METODE PENELITIAN**

Penulisan ini merupakan penulisan dengan menggunakan metode studi

kepustakaan atau *literature review*. *Literature review* adalah ringkasan yang menyeluruh tentang suatu topik yang berhubungan dengan penelitian sebelumnya, yang diperoleh sebagai bahan acuan suatu penelitian yang akan diteliti. Penelusuran artikel publikasi pada *Google Scholar* dan *Portal Garuda* menggunakan *keyword* yang dipilih yakni: komunikasi interpersonal, *burnout*, perawat. *Literature review* ini menggunakan literature terbitan tahun 2016-2020 yang dapat diakses fulltext. Kriteria jurnal yang direview adalah artikel jurnal penelitian berbahasa Indonesia dengan subyek manusia, jenis artikel penelitian bukan *literature review* dengan tema komunikasi interpersonal dikaitkan dengan *burnout*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian dari berbagai studi literature yang diperoleh menunjukkan adanya hubungan yang

signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* perawat di rumah sakit.

Berdasarkan penelitian Widyakusumastuti & Fauziah (2016) penelitian ini dilakukan di ruang instalasi rawat inap di RSUD Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan hasil korelasi hasil product moment dengan hasil  $r = 0,705$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ) artinya terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada perawat instalasi rawat inap RSUD Kota Semarang dan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki sumbangan sebesar 49,7% terhadap *burnout* sedangkan sumbangan sebesar 50,3% diberikan oleh faktor lain.

Berdasarkan penelitian Sri Mulyani, (2008) didapatkan responden terbanyak pada kategori buruk adalah (51,4%). Hasil penelitian terbanyak pada kategori buruk, pernyataan responden tersebut sesuai dengan

teori yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah kemampuan untuk menjawab semua kebutuhan individu secara positif dalam bidang komunikasi, dapat menghargai setiap karakter individu lain tanpa adanya perbedaan dan dapat melakukan komunikasi dengan baik agar tidak adanya pemikiran yang negatif dalam proses komunikasi interpersonal. Kemampuan komunikasi interpersonal dapat menyampaikan atau mengirim pesan dengan jelas dan dapat diterima oleh individu lain dengan baik, apabila komunikasi interpersonal dilakukan dengan baik maka akan menghasilkan umpan balik yang baik (Martin & Golamreza, 2010)

Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan dengan penerima baik secara langsung maupun tidak langsung dan menggambarkan peserta yang tergantung satu sama lain dan memiliki satu kepentingan bersama. Komunikasi melibatkan sekurang-

kurangnya dua orang. Satu orang berperan sebagai pengirim informasi dan seseorang lainnya sebagai penerima. Dalam hal memformulasikan maupun menerima pesan, sangat dipengaruhi oleh jalan pikiran orang yang bersangkutan. Agar komunikasi dapat berjalan dengan efektif, maka diperlukan di antara orang-orang yang terlibat komunikasi tersebut memiliki pengalaman bersama dalam memahami pesan. Kadang pesan dimaknai berbeda, maka akan terjadi *mis communication*, perbedaan pemaknaan dapat disebabkan banyak faktor, antara lain latar belakang pengetahuan Bahasa.

*Burnout* dapat diukur diukur berdasarkan tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, *depersonalisasi* dan penurunan pencapaian prestasi pribadi. Berdasarkan lima artikel yang dilakukan review dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden mengatakan kejadian *burnout* berat. Hal ini dikarenakan kurangnya

kordinasi perawat sehingga pekerjaan yang berat harus ditanggung sendiri tanpa bantuan dari rekan kerja. Hasil penelitian Priantoro, (2017) pada 79 responden (59,4) kejadian *burnout* berat, dan terendah dalam kategori kejadian *burnout* ringan sebesar (40,6%). Berdasarkan penelitian di rumah Sakit Marinir Cilandak menunjukkan bahwa perawat mengalami kejadian *burnout* berat.

Hasil penelitian Iarengkeng et al, (2019) menunjukkan bahwa perawat yang mengalami *burnout* dengan 51 responden sebesar (83,6) dikatakan *burnout* yang tinggi.

Hal tersebut berdasarkan rotasi kerja perawat karena dari data yang diperoleh dalam penelitian, hampir sebagian besar perawat yang bekerja di ruang rawat inap mengeluh sudah lama tidak mengalami pertukaran tempat (rotasi kerja) dengan perawat lainnya.

Menurut Priantoro (2017), *burnout* dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang baik. Keadaan lingkungan kerja yang baik akan memberikan dampak positif bagi

perawat dalam meningkatkan prestasi kerja. Hal ini dapat ditempuh agar perawat dapat melaksanakan tugasnya tanpa mengalami gangguan, karena lingkungan kerja sangat mempengaruhi prestasi kerja perawat. Rumah sakit hendaknya menciptakan suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil review 5 artikel dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dengan *burnout* perawat sangat erat hubungannya karena proses komunikasi sangat berperan penting dalam melaksanakan tugas asuhan keperawatan sehingga komunikasi yang baik dapat memberikan dukungan sosial yang baik yang dapat memberikan rasa nyaman, dicintai dan dihargai. Perawat yang mendapat dukungan sosial yang baik akan memberikan dampak yang positif terhadap pekerjaannya. Adapun saran dari penulis adalah:

1. Perawat harus terus mengembangkan pengetahuan dan ketrampilan komunikasi interpersonal dengan mengikuti pelatihan.
2. Adapun saran bagi institusi kesehatan, terutama para perawat untuk dapat selalu memahami konsep komunikasi interpersonal dan dapat menerapkannya dalam pekerjaan.
3. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Agar melakukan review jurnal lebih baik dengan menggunakan jurnal baik nasional maupun internasional
  - b. Diharapkan dapat melakukan penelitian lanjut tentang komunikasi interpersonal yang dihubungkan dengan variabel lain agar mendapatkan hasil yang lebih puas dari penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Andayani, T. R. (2009). *Efektifitas komunikasi interpersonal*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

- Harnida, H. (2015) '*Hubungan Efikasi Diri Dan Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Perawat*'. *Jurnal Universitas Merdeka Surabaya*.
- Ilyas, Y. (2013). *Perencanaan SDM Rumah Sakit; teori, metoda dan formula. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*, Depok.
- Larengkeng, T., Gannika, L., & Kundre, R. (2019). Burnout Dengan Self Efficacy Pada Perawat. *E-Jurnal Keperawatan (e-Kp)*, 7 Nomor 2.
- Levy, P. E. (2006). *Industrial/Organizational psychology - Understanding the workplace*. (2nded.). New York: Houghtoen Mifflin Company.
- Matin, H. Z. & Golamreza J. (2010). *Relationship Between Interpersonal Communication. Skills And Organizational Commitmen (Case Study : Jahad Keshavarzi And University Of Qom, Iran)*. iran: European Joernal of Social Sciences.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika: Jakarta
- Priantoro, H. (2017). Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Kejadian Burnout Perwat Dalam Menangani Pasien BPJS. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 16 Nomor 3.
- Sri, M. (2008). *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Komunikasi Interpersonal terhadap Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Pasien di Unit Rawat Inap RSJD dr Amino Grondohutomo*.
- Triwijayanti, R. (2016). *Hubungan Locus of Control Dengan Burnout Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang*. Thesis. Univesitas Di Ponegogoro.
- Widyakusumastuti, R., & Fauziah, N. (2016). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang. *Empati*, 5(3), 553-.