

PIMPINAN YANG MELAYANI TERHADAP BURNOUT TENAGA KESEHATAN: MEDIASI KEAMANAN PSIKOLOGIS

Anna Yolanda¹⁾, Syafrani²⁾, Ririn Handayani³⁾

¹⁾Program Magister Manajemen, Universitas Lancang Kuning Pekanbaru

Email: anna_glona@yahoo.com



Abstract: *This research was carried out on health professional at Budhi Mulia Mother and Child Hospital Pekanbaru with the aim of examining the role of psychological security in mediating the influence of serving leaders on burnout. The population and sample of the study were health professional of Budhi Mulia Mother and Child Hospital Pekanbaru, totaling 98 people. Analysis of the research data using descriptive statistics and verification analysis, as an analytical tool used Structural Equation Model which is processed with SmartPLS2 Software. The results of the analysis prove that at Budhi Mulia Mother and Child Hospital Pekanbaru, the more effective the serving leader, the more likely it is to reduce burnout; the behavior of leaders who serve improve the psychological security of employees; a high level of psychological security in the health professional of RSIA Budhi Mulia, reducing work fatigue; and serving leaders have an effect on burnout of health professional through psychological security mediation.*

Keywords: *Servant Leadership, Health Professional Fatigue, Psychological Security*

Abstrak: Penelitian ini dilaksanakan pada tenaga kesehatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Budhi Mulia Pekanbaru dengan tujuan menguji peranan keamanan psikologis dalam memediasi pengaruh pimpinan yang melayani terhadap burnout. Populasi dan sampel penelitian adalah tenaga kesehatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Budhi Mulia Pekanbaru yang berjumlah 98 orang. Analisa data penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan analisis verifikatif, sebagai alat analisis digunakan Sctruktural Equation Model yang diproses dengan Software SmartPLS2. Hasil analisis membuktikan bahwa pada Rumah Sakit ibu dan Anak Budhi Mulia Pekanbaru, semakin efektif pemimpin yang melayani maka cenderung dapat menurunkan burnout; perilaku pimpinan yang melayani meningkatkan keamanan psikologis pegawai; tingkat keamanan psikologis yang tinggi dalam tenaga kesehatan RSIA Budhi Mulia, menurunkan kelelahan kerja; dan pemimpin yang melayani berpengaruh terhadap burnout tenaga kesehatan melalui mediasi keamanan psikologis.

Kata Kunci: Kepemimpinan yang Melayani, Kelelahan Tenaga Kesehatan, Keamanan Psikologis

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang setiap hari berhubungan dengan pasien. Rumah sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap (Muninjaya, 2004). Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan jasa yang mempunyai kespesifikan dalam hal SDM, sarana prasarana dan peralatan. Pada dasarnya rumah sakit merupakan kumpulan dari berbagai unit pelayanan. Pada sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit disamping dokter, perawat dan bidan memiliki posisi yang sangat penting. Pelayanan dokter merupakan ujung tombak baik tidaknya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, karena selama 24jam pasien diawasi perkembangan dan langsung ditangani oleh dokter.

Setiap organisasi akan selalu berusaha meningkatkan serta mengembangkan organisasi dengan mengadakan berbagai cara yang tersusun dalam program untuk meningkatkan

komitmen karyawan terhadap organisasi (Zuraida, Novitasari dan Sudarman, 2013). Kelelahan (*burnout*) merupakan bagian dari permasalahan umum yang sering dijumpai pada tenaga kerja. Menurut beberapa peneliti, kelelahan secara nyata dapat mempengaruhi Kesehatan tenaga kerja dan dapat menurunkan produktivitas. Pendapat Budiono (2003) menyatakan kelelahan kerja ditandai dengan melemahnya tenaga kerja dalam melakukan pekerjaan atau kegiatan, sehingga akan meningkatkan kesalahan dalam melakukan pekerjaan dan akibat fatalnya adalah terjadinya kecelakaan kerja. *Burnout* adalah kondisi habis dan kehilangan energi psikis maupun fisik. Biasanya hal itu disebabkan oleh situasi kerja yang tidak mendukung atau tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang intens. Karena bersifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, misalnya mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, gampang sakit) dan biasanya bersifat kumulatif, maka kadang persoalan tidak demikian mudah diselesaikan.

Trompenaars & Voerman (2010:3) mengemukakan bahwa *Servant Leadership* adalah gaya manajemen dalam hal memimpin dan melayani berada dalam satu harmoni, dan terdapat dalam interaksi dengan lingkungan. Seorang *servant leader* adalah seseorang yang memiliki keinginan kuat untuk melayani dan memimpin, hal yang penting dalam *servant leadership* adalah mampu menggabungkan keduanya sebagai strategi yang saling memperkuat secara positif. Dalam hal ini pemimpin berperan sebagai teladan, rekan kerja, maupun sebagai pendorong atau motivator.

Keamanan psikologis sendiri dapat digunakan menjadi tolak ukur dari kontrak psikologis maupun kepercayaan seseorang terhadap sebuah perusahaan, dimana keamanan psikologis menjelaskan dinamika seseorang dalam mempersepsikan lingkungannya (Kahn,1990). Secara umum, keamanan psikologis akan menjadi penghubung antara karakteristik organisasi dengan hasil dari masing-masing individu di dalamnya seperti sikap karyawan, motivasi dan kinerja (Edmondson, 2004). Edmondson (2004) menjelaskan ada dua dimensi keamanan psikologis yaitu kondisi tidak mengancam dan tingkat kepercayaan. Masing-masing dimensi akan berkontribusi terhadap tinggi atau rendahnya keamanan psikologis yang ada dalam diri karyawan. Chen, Gao, Zheng & Ran (2015) menambahkan bahwa ciri-ciri adanya keamanan psikologis dalam sebuah perusahaan adalah (1) para karyawan dapat mengutarakan pendapatnya secara bebas, (2) para karyawan didorong dan diperbolehkan untuk bereksperimen atau mengambil resiko, (3) para karyawan percaya dan menghargai satu dengan yang lain, (4) para karyawan memiliki pendapat dan keyakinan yang sama.

Gap Riset dari penelitian ini mengacu kepada penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Jauhar Bhayangkara Putra, Unika Prihatsanti (2017) dengan judul Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Melayani Dengan Kecenderungan *Burnout* Pada Anggota Detasemen Gegana Satuan Brigade Mobil (Brimob) Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Polda Jateng) bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara gaya kepemimpinan melayani dengan kecenderungan *burnout* ($r = -0,811$; $p = 0,000$; $p < 0,001$). Gaya kepemimpinan melayani memberikan sumbangan efektif sebesar 65,8% terhadap kecenderungan *burnout*.

Penelitian yang dilakukan oleh Lilin Rosyanti, Indriono Hadi (2020) Dampak Psikologis dalam Memberikan Perawatan dan Layanan Kesehatan Pasien COVID-19 pada Tenaga Profesional Kesehatan. Reaksi terkait stres meliputi perubahan konsentrasi, lekas marah, cemas, susah tidur, berkurangnya produktivitas, dan konflik antarpribadi, dalam kasus selanjutnya, mereka akan mengalami kondisi kejiwaan yang lebih parah, pemisahan dari keluarga, situasi abnormal, peningkatan paparan, ketakutan akan penularan COVID-19, perasaan gagal dalam menangani prognosis yang buruk, fasilitas teknis yang tidak memadai, APD, alat dan peralatan, untuk membantu merawat pasien. Petugas kesehatan mengalami kesulitan mempertahankan kondisi kesehatan fisik dan mental yang berisiko mengalami gangguan psikologis seperti depresi, kecemasan, stres berat, dan kelelahan. Faktor risiko lain yang diidentifikasi adalah perasaan tidak didukung, kekhawatiran tentang kesehatan pribadi, takut membawa infeksi dan menularkannya kepada anggota keluarga atau orang lain, diisolasi, perasaan tidak pasti, stigmatisasi sosial, beban kerja yang berlebihan, dan merasa tidak aman ketika memberikan layanan perawatan dan kesehatan pada pasien COVID-19.

Penelitian yang dilakukan Dr. V. Palanisamy dan Mr. R. Sathish Kumar dengan judul *Impact of servant leadership on burnout of the employees*. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa hubungan antara kepemimpinan yang melayani, kelelahan emosional dan depersonalisasi tidak signifikan. Namun, hubungan antara kepemimpinan yang melayani dan pencapaian pribadi karyawan pria adalah signifikan. Ada perbedaan gender dalam hubungan kepemimpinan pelayan pemimpin dan *burnout* tempat kerja.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Pemimpin yang melayani terhadap *Burnout* tenaga kesehatan mediasi keamanan psikologis

Tinjauan Pustaka

Servant leadership atau kepemimpinan pelayan adalah konsep kepemimpinan etis yang diperkenalkan oleh Robert K. Greenleaf (1904-1990) pada tahun 1970 dengan bukunya yang berjudul *The Servant as Leader*. Greenleaf adalah Vice President American Telephone and Telegraph Company (AT&T). Tujuan utama penelitian dan pengamatan Greenleaf akan kepemimpinan pelayan adalah untuk membangun suatu kondisi masyarakat yang lebih baik dan lebih peduli. Greenleaf berpandangan bahwa yang dilakukan pertama kali oleh seorang pemimpin besar adalah melayani orang lain. Kepemimpinan yang sejati timbul dari mereka yang motivasi utamanya adalah keinginan menolong orang lain. Kerangka diusulkan oleh Barbuto dan Wheeler (2006) (dalam Muhammad Aji 2015) menggabungkan 8 karakteristik Spears (2002) dengan dimensi keinginan yang alami untuk melayani orang lain, yang menjadi dasar untuk Servant leadership disebutkan dalam tulisan-tulisan dari Greenleaf. Keinginan untuk melayani adalah tertanam dalam semua konsep servant leadership. Dimensi dari Servant Leadership menggunakan pengembangan dimensi dari Barbuto dan Wheeler (2006), serta Wong and Page (2003) dimensi Servant Leadership adalah sebagai berikut:

1. Tindakan (Altruistic calling)
2. Empati (Emotional healing)
3. Bijaksana (Wisdom)
4. Mencari solusi (Persuasive mapping)
5. Tumbuh (Organizational stewardship)
6. Berjiwa Sosial (Humility)
7. Visioner (Vision)
8. Melayani (Service)

Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) mendefinisikan burnout sebagai suatu keadaan atau kondisi seseorang mengalami penipisan atau penurunan emosional, kehilangan motivasi, dan komitmen yang disebabkan dari stres secara emosional, sehingga cepat merasa lelah secara fisik maupun mental dan juga selalu sinis terhadap orang lain. Maslach (dalam Prijayanti, 2015) mendefinisikan burnout adalah sebuah ekspresi yang muncul akibat dari situasi kehabisan energi, motivasi atau insentif, menunjukkan perubahan sikap dan perilaku seseorang dalam menanggapi tuntutan, serta frustrasi karena menganggap dirinya tidak dihargai dalam pekerjaannya. Aspek burnout menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001), terdiri dari tiga dimensi yang dapat dijelaskan dalam pengertian yang lebih luas. Ketiga dimensi ini yaitu:

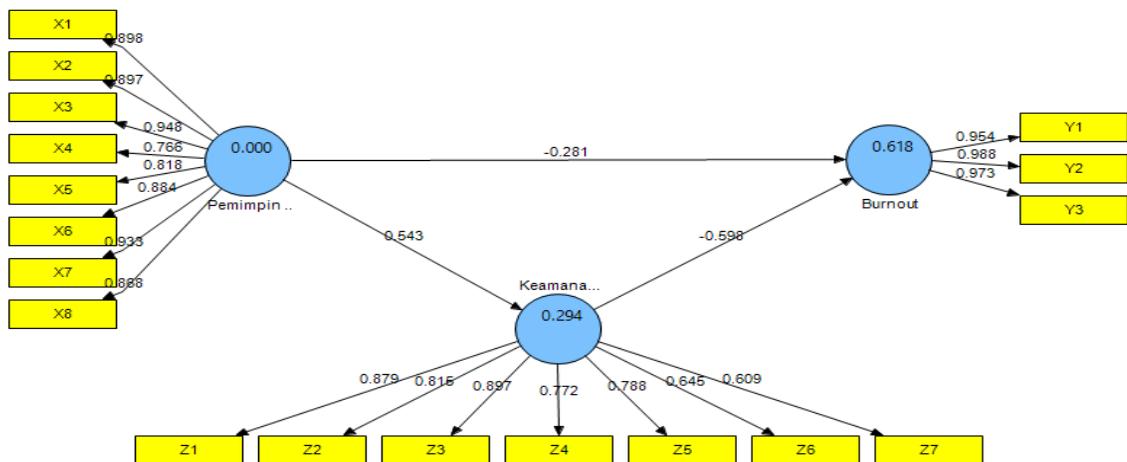
1. Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion)
2. Dipersonalisasi (Depersonalization).
3. Penurunan Prestasi Pribadi (Reduce personal accomplishment).

Keamanan psikologis didefinisikan sebagai keyakinan bahwa aman untuk mengambil resiko interpersonal dalam interaksi kerja. Secara lebih jelas, keamanan psikologis adalah keyakinan bahwa perilaku seperti mengajukan pertanyaan, meminta saran, melaporkan kesalahan, atau meminta bantuan tidak akan mendapat penilaian negative dari orang lain (Edmondson, 1999). Tingkat keamanan psikologis yang tinggi dalam kelompok digambarkan dengan anggota yang merasa nyaman untuk mengekspresikan pemikiran atau melakukan sesuatu, tanpa khawatir akan penilaian orang lain terhadap perilaku atau ucapannya tersebut. Pengukuran keamanan psikologis terutama skala 7 item oleh Edmondson (1999), awalnya dirancang untuk pengukuran keamanan psikologis tim:

1. Jika Anda membuat kesalahan pada tim ini, sering kali hal itu merugikan Anda;
2. Anggota ini tim mampu memunculkan masalah dan masalah yang sulit;
3. Orang-orang di tim ini terkadang menolak orang lain karena berbeda;
4. Aman untuk mengambil risiko di tim ini;
5. Sulit untuk meminta bantuan anggota lain dari tim ini;
6. Tidak ada seorang pun di sini tim akan dengan sengaja bertindak dengan cara yang merusak usaha saya;
7. Bekerja dengan anggota tim ini, keterampilan dan bakat unik saya dihargai dan dimanfaatkan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menjelaskan bahwa paradigma penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistik, kompleks dan rinci. Sifat penelitian ini deskriptif dan verifikatif, menggambarkan tentang ciri-ciri variabel yang diteliti serta menguji kebenaran dari suatu hipotesis. Pada metode deskriptif ini mengkaji peranan keamanan psikologis dalam memediasi pengaruh kepemimpinan yang melayani terhadap burnout tenaga kesehatan RSIA Budhi Mulia Pekanbaru. Analisa metode verifikatif



dilaksanakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistika, yaitu Structural Equational Modelling (SEM) PLS (Uma Sekaran, 2006, dalam Handayani, 2020: 86). Populasi penelitian yang dilakukan peneliti adalah tenaga kesehatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Budhi Mulia Pekanbaru yang berjumlah 98 orang yang diambil dengan metode sampel jenuh.

Analisis PLS
 Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 1. Hasil Pengujian Signifikansi

Eksogen	Endogen	Path Coefficient	Standard Error	T Statistics
Keamanan Psikologis	Burnout	-0.598	0.072	8.349
Pemimpin yang Melayani	Burnout	-0.281	0.072	3.888
Pemimpin yang Melayani	Keamanan Psikologis	0.543	0.075	7.202

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

1. Nilai T statistics hubungan antara pemimpin yang melayani terhadap keamanan psikologis adalah sebesar $7.202 > 1.96$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pemimpin yang melayani terhadap keamanan psikologis.
2. Nilai T statistics hubungan antara pemimpin yang melayani terhadap burnout adalah sebesar $3.888 > 1.96$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pemimpin yang melayani terhadap burnout.
3. Nilai T statistics hubungan antara keamanan psikologis terhadap burnout adalah sebesar $8.349 > 1.96$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan keamanan psikologis terhadap burnout.

Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 2. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Eksogen	Intervening	Endogen	Indirect Coefficient	Standard Error	T Statistics
Pemimpin yang Melayani	Keamanan Psikologis	Burnout	-0.324	0.059	5.453

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan pengujian yang tertera dalam tabel di atas dapat diketahui bahwa pengaruh pemimpin yang melayani terhadap burnout melalui keamanan psikologis diperoleh nilai T statistics sebesar 5.453. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai T statistics > 1.96 . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pemimpin yang melayani terhadap burnout melalui keamanan psikologis. Oleh karena itu, keamanan psikologis dinyatakan mampu memediasi pengaruh pemimpin yang melayani terhadap burnout. .

Konversi Diagram Jalur ke dalam Model Struktural

Tabel 3. Efek Model Secara Langsung dan Tak Langsung

Eksogen	Intervening	Endogen	Coefficient	
			Direct	Indirect
Pemimpin yang Melayani		Keamanan Psikologis	0.543	

Pemimpin yang Melayani	Keamanan Psikologis	Burnout	-0.281	-0.324
Keamanan Psikologis		Burnout	-0.598	

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Persamaan 1 : $Z = 0.543 X$

1. Koefisien direct effect pemimpin yang melayani terhadap keamanan psikologis sebesar 0.543 menyatakan bahwa pemimpin yang melayani positif dan signifikan terhadap keamanan psikologis. Hal ini berarti semakin efektif pemimpin yang melayani maka cenderung dapat meningkatkan keamanan psikologis.

Persamaan 2 : $Y = -0.281 X - 0.589 Z$

1. Koefisien direct effect pemimpin yang melayani terhadap burnout sebesar -0.281 menyatakan bahwa pemimpin yang melayani negatif dan signifikan terhadap burnout. Hal ini berarti semakin efektif pemimpin yang melayani maka cenderung dapat menurunkan burnout.
2. Koefisien direct effect keamanan psikologis terhadap burnout sebesar -0.598 menyatakan bahwa keamanan psikologis negatif dan signifikan terhadap burnout. Hal ini berarti semakin tinggi keamanan psikologis maka cenderung dapat menurunkan burnout.
3. Koefisien indirect effect pemimpin yang melayani terhadap burnout melalui keamanan psikologis sebesar -0.324 menyatakan bahwa pemimpin yang melayani berpengaruh negatif dan signifikan terhadap burnout melalui keamanan psikologis. Hal ini berarti semakin tinggi keamanan psikologis yang disebabkan oleh semakin efektifnya pemimpin yang melayani, cenderung dapat menurunkan burnout.

Pengaruh Dominan

Tabel 4. Pengaruh Dominan

Eksogen	Endogen	Total
Pemimpin yang Melayani	Keamanan Psikologis	0.543
Pemimpin yang Melayani	Burnout	-0.605
Keamanan Psikologis	Burnout	-0.598

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Variabel yang memiliki total coefficient terbesar terhadap burnout adalah pemimpin yang melayani dengan total coefficient sebesar -0.605. Dengan demikian pemimpin yang melayani merupakan variabel yang paling berpengaruh atau memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap burnout.

Kesimpulan

1. Semakin efektif pemimpin yang melayani maka cenderung dapat menurunkan burnout
2. Perilaku pimpinan yang melayani meningkatkan keamanan psikologis tenaga kesehatan.
3. Tingkat keamanan psikologis yang tinggi dalam tenaga kesehatan RSIA Budhi Mulia, menurunkan kelelahan kerja
4. Pimpinan yang melayani berpengaruh terhadap burnout tenaga kesehatan melalui mediasi keamanan psikologis.

Saran

1. Bagi seluruh elemen RSIA Budhi Mulia, harus mengupayakan efektivitas kepemimpinan melayani, keamanan psikologis guna menurunkan burnout pegawai.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya, agar (1). Memperluas populasi dan sampel penelitian yang digunakan. Populasi dan sampel yang digunakan untuk melihat kinerja suatu organisasi secara lebih objektif dan menyeluruh, sehingga diharapkan penelitian yang selanjutnya memilih populasi yang lebih besar agar mendapatkan hasil yang lebih baik. (2). Mengidentifikasi faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi burnout tenaga kesehatan RSIA Budhi Mulia dan meminimalisirnya.

Daftar Pustaka

- [1] A.A. Muninjaya. (2004). Manajemen kesehatan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234.
- [2] Aji, M., & Palupiningdyah. (2016). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening. Management Analysis Journal, 5 (3). 178-188.

- [3] Barbuto, J. E., Jr., & Wheeler, D. W. (2006). Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership. *Group & Organization Management*, 31(3), 300–326. <https://doi.org/10.1177/1059601106287091>
- [4] Budiono S, dkk, 2003. *Bunga Rampai Hyperkes dan Keselamatan Kerja*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [5] Edmondson, A. (1999) Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams. *Administrative Science Quarterly*, 44, 350-383. <https://doi.org/10.2307/2666999>
- [6] Khan, W.A. (1990) Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement of Work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724
- [7] Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- [8] Prijayanti, I. (2015). Pengaruh Beban Kerja dan Hubungan Sosial Terhadap Burnout Pada Karyawan PT. X. Skripsi (tidak dipublikasikan). Jakarta: Psikologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- [9] Putra, M. J. B., & Prihatsanti, U. (2017). HUBUNGAN ANTARA GAYA KEPEMIMPINAN MELAYANI DENGAN KECENDERUNGAN BURNOUT PADA ANGGOTA DETASEMEN GEGANA SATUAN BRIGADE MOBIL (BRIMOB) KEPOLISIAN DAERAH JAWA TENGAH (POLDA JATENG). *Jurnal EMPATI*, 6(1), 291-295. <https://doi.org/10.14710/empati.2017.15119>
- [10] Rosyanti, L., & Hadi, I. (2021). Dampak Psikologis dalam Memberikan Perawatan dan Layanan Kesehatan Pasien COVID-19 pada Tenaga Profesional Kesehatan. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 12(1), 107–130. <https://doi.org/10.36990/hijp.vi.191>
- [11] Trompenaars, F., and Voerman, E. 2010. *Most powerful management philosophy: Servant-Leadership across cultures*. New York, NY: McGraw-Hill.
- [12] V. Palanisamy & R. Sathish Kumar (2021). Impact of servant leadership on burnout of the employees. *International Journal of Indian Psychology*, 9(1), 736-745. DIP:18.01.078/20210901, DOI:10.25215/0901.078
- [13] Zuraida, Lukia., Novitasari, Dwi., & Sudarman, Agus. 2013. Pengaruh Kepemimpinan, Tuntutan Tugas, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional pada Pegawai PDAM Kota Magelang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7 (2).