

ISSN 1411-2671

INSAN

MEDIA PSIKOLOGI

Emotional Intelligence dan Psychological Well-being
pada Manusia Lanjut Usia Anggota Organisasi
berbasis Keagamaan di Jakarta

Bonar Hutapea

Hubungan antara Motivasi Kerja Perawat
dengan Kecenderungan mengalami *Burnout* pada Perawat
di RSUD Serui-Papua

Efa Novita Tawak, Widjaning Sudi, Gertina Marcheta

Faktor Protektif pada Penyesuaian Sosial Anak Berbakat

Yetti Wandansari

Hubungan antara Kecerdasan Sosial dengan Gaya
Penyelesaian Konflik Siswa Seminari Menengah
ST. Vincentius A. Paulo Garum Bitar

Wenny Rosalia K, Prihatuti

Pengaruh antara Kematangan Emosi dan *Self Efficacy*
terhadap *Craving* pada Mantan Pengguna Narkoba

Nurul Fitrianti, EM, Agus Sabetti, Puri Aquaristawati

Pemulihan Diri pada Korban Kekerasan Seksual

Phobe I. Suryadinata, Woelan Handadari

Perilaku Seksual Anak Jalanan
Ditinjau dengan Teori *Health Belief Model (HBM)*

Yeni Rahma Dwijayanti, Re Herdiana

VOL. 13 No. 2, AGUSTUS 2011

Table of Contents

No.	Title	Page
1	Emotional Intelligence and Psychological Well-being among Elderly People of Religion-Based Group	-
2	Relationship between Work Motivation of Nurses and Nurse's Burnout tendency in RSUD Serui-Papua	-
3	Protective Factor in Social Adaptation among Gifted Children	-
4	Relationship between Social Intelligence and Conflict Strategies of Student in Middle level of Seminary St. Vincentius A Paulo Garum Blitar	-
5	Influence between Emotional Maturity and Self-efficacy on Craving in Ex-drug Users	-
6	The Healing Process of Sexual Abuse Victim	-
7	The Component of Health Belief Model in Sexual Behavior of Street Children	-

Relationship between Work Motivation of Nurses and Nurse's Burnout tendency in RSUD Serui-Papua

Hubungan antara Motivasi Kerja Perawat dengan Kecenderungan mengalami Burnout pada Perawat di RSUD Serui-Papua

Author :

Efa Novita Tawale | nia_ziip@yahoo.com

-

Widjajaning Budi | -

-

GartiniaNurcholis | -

-

- | -

-

- | -

-

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between work motivations of nurses and nurses' burnout tendency in hospitals Serui-Papua. The hypothesis proposed in this study: there is negative relationship between nurses' work motivations with nurses' burnout tendency in hospitals Serui-Papua. It means that the higher nurses' work motivations, the lower of nurses' burnout tendency, and vice versa. Based on the product moment analysis of nurses' work motivations and nurses' burnout tendency are obtained the result $r = -0.526$ at significance level $p < 0.000$ ($p < 0.01$). Thus nurses' work motivations have a negative correlation with the nurses' burnout tendency in hospital Serui-Papua. It means that the hypothesis in this study is accepted.

Keyword : motivation, , burnout, , ,

Daftar Pustaka :

1. **Anoraga, P. , (2006).** Psikologi kerja. Jakarta : Rineka Cipta
2. **George, J. M. & Jones, G. R., (2000).** Understanding and managing organizational behavior. New Jersey : Pearson Education
3. **Kusumastuti, R., (2005).** Studi tentang kecenderungan burnout perawat di rumah sakit internasional Surabaya. - : -
4. **Schultz, D. & Schultz. S.E., (2002).** Psychology and work today. New Jersey : Prentice Hall International.Inc
5. **Widanti, N.S., dkk, (2010).** Tingkat burnout perawat di Rumah Sakit "X" Surabaya. - : -

Hubungan antara Motivasi Kerja Perawat dengan Kecenderungan mengalami *Burnout* pada Perawat di RSUD Serui-Papua

Efa Novita Tawale
Widjajaning Budi
Gartinia Nurcholis

Fakultas Psikologi Universitas Hang-Tuah Surabaya

Abstract.

The purpose of this study was to determine the relationship between work motivations of nurses and nurses' burnout tendency in hospitals Serui-Papua. The hypothesis proposed in this study: there is negative relationship between nurses' work motivations with nurses' burnout tendency in hospitals Serui-Papua. It means that the higher nurses' work motivations, the lower of nurses' burnout tendency, and vice versa. Based on the product moment analysis of nurses' work motivations and nurses' burnout tendency are obtained the result $r_{xy} = -0.526$ at significance level (p) 0.000 ($p < 0.01$). Thus nurses' work motivations have a negative correlation with the nurses' burnout tendency in hospital Serui-Papua. It means that the hypothesis in this study is accepted.

Keywords: motivation, burnout, nurses

Abstrak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami burnout pada perawat di RSUD Serui-Papua. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan yang negatif antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami burnout pada perawat di RSUD Serui-Papua. Artinya semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki perawat maka kecenderungan perawat dalam mengalami burnout akan semakin rendah, begitu pula sebaliknya. Berdasarkan analisis product moment antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami burnout diperoleh hasil r_{xy} sebesar -0,526 pada taraf signifikansi (p) 0,000 ($p < 0,01$). Dengan demikian motivasi kerja perawat mempunyai hubungan negatif dengan kecenderungan mengalami burnout pada perawat di RSUD Serui-Papua. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kata kunci: motivasi kerja, burnout, perawat

Visi Indonesia Sehat 2010 menuntut adanya pelayanan kesehatan yang bermutu. Rumah Sakit sebagai salah satu tempat untuk menciptakan masyarakat sehat baik secara jasmani dan rohani,

dituntut memiliki standar pelayanan dan fasilitas yang memadai. Namun, permasalahan yang terjadi adalah, tidak seluruh rumah sakit mampu memberikan pelayanan terhadap masyarakat

Korespondensi: Gartinia Nurcholis. Fakultas Psikologi Universitas Hang-Tuah, Jalan Arief Rahman Hakim 150 Surabaya
Telp: (031) 5945894, (031)5946261. Email: niia_ziip@yahoo.com

secara prima, dalam hal pelayanan rawat inap maupun gawat darurat.

Di rumah sakit, selain profesi dokter, juga terdapat perawat yang memegang peranan penting dalam hal melayani dan merawat orang yang sakit secara langsung. Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, seorang perawat sering dihadapkan pada suatu usaha penyelamat kelangsungan hidup atau nyawa seseorang. Berkaitan dengan ruang lingkup kerjanya, perawat selalu berhadapan dengan hal-hal yang monoton dan rutin, ruang kerja yang sesak dan sumpek bagi yang bertugas dibangsal, harus berhati-hati menangani peralatan diruang operasi, serta harus dapat bertindak cepat namun tepat dalam menangani penderita yang masuk Unit Gawat Darurat.

Schaufeli dan Jauczur (1994) menyatakan bahwa, dalam menjalankan peran dan fungsinya, seorang perawat dituntut untuk memiliki keahlian, pengetahuan, dan konsentrasi yang tinggi. Selain itu pula seorang perawat selalu dihadapkan pada tuntutan idealisme profesi dan sering menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien maupun teman sekerja. Itu semua dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga mudah mengalami stres dan berpotensi mengalami kecenderungan *burnout* pada perawat.

Fraser (dalam Widanti dkk, 2010) menyatakan bahwa stres kerja dapat terjadi dalam komponen-komponen fisik pekerjaan atau lingkungan sosial pekerjaan. Gejala stres ini diantaranya ditandai dengan hilangnya nafsu makan, turunnya berat badan secara drastis, susah tidur atau kelelahan secara terus-menerus. Dampak negatif dari stres kerja berpengaruh terhadap organisasi. Dampak ini diwujudkan dalam bentuk *absenteeism* (tidak masuk kerja), produktifitas kerja menjadi rendah, kurangnya tanggung jawab dan loyalitas terhadap perusahaan. Selain itu dampak stres kerja juga berpengaruh pada individu itu sendiri. Karyawan akan mengalami kebosanan, depresi, lekas marah, dan mudah mengalami kecelakaan kerja serta kurangnya konsentrasi (Gibson dkk dalam Widanti dkk, 2010).

Permasalahan akan muncul bilamana stres terjadi dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi, inilah yang disebut dengan *burnout*. Kecenderungan mengalami

burnout ini diindikasikan dengan adanya kelelahan secara fisik, mental, maupun emosional, serta menarik diri dari lingkungan pekerjaan (dalam Daud, 2007).

Kecenderungan *burnout* yang dialami perawat dalam bekerja akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien, serta dapat menyebabkan efektifitas pekerjaan menurun, hubungan sosial antar rekan kerja menjadi renggang, dan timbul perasaan negatif terhadap pasien, pekerjaan, dan tempat kerja perawat. Dengan demikian, gejala yang menunjukkan adanya kecenderungan *burnout* yang dialami oleh perawat perlu mendapatkan perhatian yang cukup serius dari pihak terkait, dalam hal ini adalah manajemen rumahsakit.

Salah satu hal yang ditengarai dapat mempengaruhi terjadinya kecenderungan *burnout* yang dialami perawat adalah motivasi kerja. Setiap manusia mempunyai alasan tertentu bersedia melakukan jenis kegiatan atau pekerjaan tertentu, mengapa individu yang satu bekerja lebih giat, sedangkan yang lainnya bekerja dengan biasa saja, hal ini sangat tergantung pada motivasi yang mendasari individu tersebut. Motivasi sangat penting untuk dipahami karena melalui motivasi seseorang terdorong untuk melakukan suatu pekerjaan (Anoraga, 2006).

Dalam dunia keperawatan sangat dibutuhkan motivasi yang tinggi dalam melakukan suatu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Perawat yang memiliki motivasi kerja yang tinggi cenderung tidak akan mengalami *burnout* dalam bekerja, namun jika perawat tersebut memiliki motivasi kerja yang rendah, maka ia akan mengalami kecenderungan *burnout* dalam bekerja sehingga membuat perawat tersebut menjadi malas dalam melakukan aktifitasnya yaitu melayani dan merawat pasien yang sedang membutuhkan pelayanannya.

Fakta yang menunjukkan bahwa rendahnya motivasi perawat dapat berpengaruh terhadap produktifitas kerjanya dapat dilihat dari hasil penelitian WHO (organisasi kesehatan dunia) pada tahun 2001 menyebutkan kabupaten Jayapura dan Yapen Waropen, merupakan daerah yang paling tinggi angka kematian ibu dan anak, di mana hal ini berkaitan dengan transportasi untuk akses pelayanan kesehatan masyarakat. Dari hasil

survey kematian ibu pada tahun 2001 di Papua juga ditemukan 80 % penyebab kematian bayi dan anak ini karena penyakit *pneumonia* (infeksi saluran pernafasan atas). Tingginya kasus kematian ibu dan anak ini, ternyata berkaitan dengan pelayanan dan perilaku petugas kesehatan, yang mana sering ditemui banyak tenaga-tenaga kesehatan baik di distrik dan desa tidak menjalankan tugasnya dengan baik, dan sementara gaji setiap bulan berjalan terus. Perilaku petugas kesehatan ini ternyata berkaitan dengan rendahnya motivasi dan komitmen karena tidak dilandasi dengan visi melayani rakyat. Rendahnya motivasi dan komitmen petugas ini berkaitan erat dengan *rendahnya pendapatan mereka* (<http://www.fisip.ui.ac.id/pdf>).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Munawaroh (2009) di *Siloam Hospitals* menunjukkan bahwa permasalahan timbul karena kebijakan manajemen yang mempertegas *job description* mempengaruhi perawat yang sikapnya belum menyesuaikan dengan *job description* yang diberlakukan oleh pihak manajemen rumah sakit. Mereka mengeluh dan merasa berat dengan tugasnya sehingga mempengaruhi semangat dalam bekerja. Fakta ini terjadi di berbagai ruangan, dimana pada saat bekerja perawat selalu menggerutu, bertindak semaunya pada tim kerja pada saat berjaga dengan *shift* tersebut, terkesan ogah-ogahan dan selalu datang terlambat ke tempat kerja, sikapnya mencerminkan kebosanan, dan timbulnya rasa putus asa, bahkan ada yang memilih untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan seorang perawat dapat diketahui bahwa RSUD Serui merupakan rumah sakit umum daerah yang memiliki jumlah perawat yang cukup sedikit yaitu sekitar 120 orang tenaga perawat. Kendala lainnya dalam melaksanakan pekerjaannya yaitu dengan keterbatasan obat yang ada di apotik rumah sakit, pembagian honor atau insentif yang terlambat, serta ketidakhadiran dari rekan kerja membuat perawat menjadi kurang produktif dalam melakukan pekerjaannya. Kondisi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa dengan keterbatasan jumlah perawat serta berbagai kendala yang dialami oleh rumah sakit (penyediaan obat-obatan di apotik yang tidak memadai dan terlambatnya insentif), secara tidak

langsung dapat menurunkan motivasi kerja perawat. Jika hal ini tidak diantisipasi, dapat berpotensi menimbulkan kecenderungan *burnout* pada perawat dalam melakukan aktifitasnya.

Hal inilah yang mendasari peneliti untuk meneliti apakah ada hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat RSUD Serui-Papua.

Pengertian Burnout

Burnout merupakan istilah baru yang digunakan untuk menunjukkan satu jenis stres. Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Bradley pada tahun 1969, namun tokoh yang dianggap sebagai penemu dan penggagas istilah *burnout* adalah Herbert Freudenberger pada tahun 1974. Freudenberger yang bekerja sebagai psikiater di salah satu klinik kecanduan obat di New York melihat bahwa banyak tenaga sukarelawan yang semula bersemangat melayani pasien lalu mengalami penurunan motivasi dan komitmen kerja yang disertai dengan gejala *kelelahan fisik dan mental* (<http://books.google.co.id/books?id>).

Menurut Pines & Aronson (dalam Kusumastuti,2005), *burnout* adalah suatu bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhubungan dengan stres kronik, dialami seseorang dari hari ke hari, yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental, & emosional. Hal ini dijelaskan pula oleh Leatz & Stolar (dalam Kusumastuti,2005), bahwa permasalahan akan muncul bilamana stres terjadi dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi. Keadaan ini disebut dengan *burnout*, yaitu kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, pada situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang cukup tinggi.

Riggio (dalam Kusumastuti,2005) menjelaskan bahwa jika individu menghadapi konflik personal yang tak terpecahkan, akan mengalami kebingungan atas tugas dan tanggung jawab, pekerjaan yang berlebihan namun kurang penghargaan yang sesuai, atau terjadinya hukuman yang tidak sesuai dapat menjadi penyebabnya seseorang mengalami *burnout*, sebuah proses yang dapat menurunkan komitmen mereka atas pekerjaan yang dilakukan sehingga membuat mereka mengundurkan diri dari

tugasnya. Proses pengunduran ini ditunjukkan dengan reaksi meningkatnya keterlambatan dan ketidakhadiran, serta penurunan dan kualitas kerja.

Gejala-gejala burnout

George (2005) menjelaskan tentang gejala-gejala *burnout*, yaitu: a) Kelelahan fisik, yang ditunjukkan dengan adanya kekurangan energi, merasa kelelahan dalam kurun waktu yang panjang dan menunjukkan keluhan fisik seperti sakit kepala, mual, susah tidur, dan mengalami perubahan kelelahan makan yang diekspresikan dengan kurang bergairah dalam bekerja, lebih banyak melakukan kesalahan, merasa sakit padahal tidak terdapat kelainan fisik. b) Kelelahan mental, yang ditunjukkan oleh adanya sikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan dan organisasi, dan kehidupan pada umumnya diekspresikan dengan mudah curiga terhadap orang lain, menunjukkan sikap sinis terhadap orang lain, menunjukkan sikap agresif baik dalam bentuk ucapan maupun perbuatan, menunjukkan sikap masa bodoh terhadap orang lain dan dengan sengaja menyakiti diri sendiri. c) Kelelahan emosional, yang ditunjukkan oleh gejala-gejala seperti depresi, perasaan tidak berdaya, dan merasa terperangkap dalam pekerjaan yang diekspresikan dengan sering merasa cemas dalam bekerja, mudah putus asa, merasa tersiksa dalam melaksanakan pekerjaan, mengalami kebosanan atau kejenuhan dalam bekerja. d) Penghargaan diri yang rendah, ditandai oleh adanya penyimpulan bahwa dirinya tidak mampu menunaikan tugas dengan baik dimasa lalu dan beranggapan sama untuk masa depannya yang diekspresikan dengan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat, menganggap bahwa pekerjaan sudah tidak mempunyai arti bagi dirinya, menganggap bahwa dirinya tidak mempunyai masa depan di perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi burnout

Cherniss (dalam Daud,2007) mengatakan ada 3 faktor dalam organisasi yang dapat menjadi sumber *burnout*, yaitu: 1) Desain Organisasi.

Desain organisasi memiliki 4 komponen penting yang dapat menyebabkan *burnout* yaitu: a) Struktur peran, pada kondisi ini dapat menimbulkan *burnout* melalui konflik peran dan ketidakjelasan peran; b) Konflik peran dan ketidakjelasan peran, Cherniss (dalam Daud,2007) menyatakan bahwa individu mengalami kesulitan untuk melaksanakan tuntutan pekerjaan yang dapat menyebabkan individu merasa tidak mungkin tercapai kesuksesan individu dalam pekerjaan. Individu merasa tidak mampu mengubah situasi kerja dan meminimalkan konflik peran dan ketidakjelasan peran, maka perasaan tidak berdaya individu akan menimbulkan perilaku menarik diri secara emosional; c) Struktur kekuasaan dalam program layanan manusia, ada sejumlah tugas yang harus dilaksanakan oleh individu maka akan ada sejumlah keputusan yang harus dibuat. Beberapa keputusan yang berpengaruh pada kinerja individu dibuat oleh individu itu sendiri, individu bersama orang lain dalam kelompok atau pimpinan; d) Struktur normatif, hal yang tercakup dalam struktur normatif antara lain tujuan norma dan ideologi organisasi. Cherniss (dalam Daud,2007) menyatakan tujuan organisasi yang dijabarkan secara spesifik dan operasional dapat mengurangi terjadinya *burnout*. 2) Kepemimpinan. Pearlman dan Hartman (dalam Kusumastuti,2005) menyatakan kepemimpinan dan pengawasan merupakan variabel yang signifikan berhubungan dengan *burnout*. Konsep mengenai kepemimpinan yang ideal selalu berubah dari waktu ke waktu, namun asumsi bahwa kualitas pemimpin menentukan motivasi dan kinerja bawahan selalu diterima. Ditambahkan pula oleh Cherniss (dalam Daud,2007) menyatakan bahwa adanya hubungan derajat keterasingan pada perawat rumah sakit dengan cara yang digunakan oleh atasan dalam memberikan perintah. Atasan yang memberikan alasan atas perintahnya, lebih kecil kemungkinannya daripada atasan yang bersifat otoriter dan sewenang-wenang. 3) Interaksi sosial dan dukungan dari rekan kerja. Menurut Hartman & Hartman (dalam Kusumastuti,2005) menyatakan dukungan rekan kerja merupakan variabel yang secara signifikan berhubungan dengan *burnout*. Menurut Cherniss (dalam Daud,2007), interaksi sosial dengan rekan kerja

merupakan sumber dukungan yang sangat penting bagi individu untuk dapat menyesuaikan diri dengan stres. Pines (dalam Daud,2007) menyatakan bahwa individu kecil kemungkinannya untuk mengalami *burnout* dalam suatu organisasi yang memberikan kesempatan pada individu untuk mengungkapkan perasaan akan mendapatkan dukungan dengan umpan balik dari rekan kerja.

Karakteristik Individu sebagai Sumber Burnout

Karakteristik individual yang berpengaruh antara lain: motivasi, kebutuhan (*needs*) nilai-nilai yang dianut, *selfesteem*, *emotional expressiveness*, dan kontrol dan *personal style*. Faktor internal tersebut menentukan bagaimana seseorang mengatasi sumber eksternal dari *emotional stress* dan menjelaskan mengapa individu A mengalami *burnout* di lingkungan kerja sementara individu B tidak. Hal ini juga mempengaruhi individu yang bekerja sebagai perawat atau “penolong”.

Pengertian Motivasi Kerja

Dalam pengertian umum, motivasi dikatakan sebagai kebutuhan yang mendorong suatu perbuatan kearah suatu tujuan tertentu. Menurut Wiramihardja (2006), motivasi diartikan sebagai kebutuhan psikologis yang telah memiliki corak atau arah yang ada dalam diri individu yang harus dipenuhi agar kehidupan kejiwaannya terpelihara, yaitu senantiasa berada dalam keadaan seimbang yang nyaman (*homeostatis, equilibrium*). Kebutuhan ini berupa kekuatan dasar yang selanjutnya berubah menjadi suatu vektor yang disebut motivasi, karena memiliki kekuatan sekaligus arah. Arah yang menggambarkan bahwa manusia tidak hanya memiliki kebutuhan melainkan keinginan untuk mencapai sesuatu yang sesuai dengan kebutuhannya.

Pada umumnya motivasi kerja diberi batasan sebagai kemauan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Berikut ini adalah beberapa pengertian lain dari motivasi kerja menurut para ahli psikologi industri dan organisasi, antara lain :

Menurut Anoraga (2006), motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan. Oleh sebab itu, motivasi kerja dalam

psikologi karya biasa disebut pendorong semangat kerja. Kuat dan lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya. As'ad (dalam Munawaroh, 2009) juga menjelaskan motivasi kerja adalah pendorong semangat kerja.

Menurut Herzberg (dalam Anoraga,2006), sistem kebutuhan-kebutuhan orang yang mendasari motivasinya, dan dibagi menjadi dua golongan, yaitu: faktor *Hygiene* dan faktor Motivator. Herzberg menemukan bahwa faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja berbeda dengan faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan kerja. Faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja dinamakan faktor motivator, yang mencakup isi dari pekerjaan dan yang merupakan faktor intrinsik dari pekerjaan itu sendiri, yang meliputi: tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, capaian, pengakuan. Sedangkan faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan kerja dinamakan faktor *hygiene*, berkaitan dengan konteks dari pekerjaan dan merupakan faktor ekstrinsik dari pekerjaan, meliputi: administrasi dan kebijakan perusahaan, penyediaan, gaji, hubungan antar pribadi, kondisi kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja

Menurut Herzberg (dalam Thoha,2008), faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, adalah sebagai berikut :

a. Faktor Motivator

Seperti yang telah dijelaskan diatas, faktor motivator ini mencakup isi dari pekerjaan dan merupakan faktor intrinsik dari pekerjaan itu sendiri meliputi: 1) Tanggung Jawab (*responsibility*), besar kecilnya tanggung jawab yang dirasakan dan diberikan kepada seorang tenaga kerja. 2) Kemajuan (*advancement*), besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja dapat maju dalam pekerjaannya. 3) Pekerjaan itu sendiri, besar kecilnya tantangan yang dirasakan tenaga kerja dari pekerjaannya. 4) Capaian atau prestasi (*achievement*), besar kecilnya kemungkinan tenaga kerja mencapai prestasi kerja yang tinggi. 5) Pengakuan (*recognition*), besar kecilnya pengakuan yang diberikan kepada tenaga kerja atas unjuk-kerjanya.

b Faktor *Hygiene*

Faktor *hygiene* merupakan faktor ekstrinsik yang berkaitan dengan konteks dari pekerjaan, meliputi: 1) Administrasi dan kebijakan perusahaan, derajat kesesuaian yang dirasakan tenaga kerja dari semua kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan. 2) Penyeliaan, derajat kewajaran penyeliaan yang dirasakan diterima oleh tenaga kerja. 3) Gaji, derajat kewajaran dari gaji yang diterima sebagai imbalan dalam pekerjaannya. 4) Hubungan antar pribadi, derajat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan tenaga kerja lainnya. 5) Kondisi kerja, derajat kesesuaian kondisi kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaannya.

Pengertian Perawat

Menurut Permenkes RI No. 1239 Tahun 2001 tentang Registrasi dan Praktik Perawat, dijelaskan bahwa perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Kozier (dalam Putri, 2010) fungsi perawat ada tiga, yaitu: fungsi keperawatan mandiri (independen), fungsi keperawatan ketergantungan (dependen), dan fungsi keperawatan kolaboratif (interdependen).

Sifat-sifat yang mendasari dedikasi seorang perawat

Menurut Gunarsa (2008), seorang perawat harus memiliki sifat-sifat sebagai berikut: a) Minat terhadap orang lain, seorang perawat seharusnya dapat menyenangkan orang lain, khususnya kepada siapa membaktikan diri dan kepada siapa ia bekerja. b) Memiliki kepekaan (derajat sensitifitas), perawat harus memiliki kepekaan karena ia menghadapi beraneka macam kepribadian sehingga harus dapat membedakan setiap orang yang dihadapi. c) Menghargai hubungan-hubungan, keberhasilan seorang perawat, juga ditentukan oleh kemampuan mengadakan penyesuaian-penyesuaian yakni hubungan dan ikatan-ikatan kemanusiaan yang diperlukan dalam menangani orang yang sehat dan yang sakit. d) Sikap terhadap mereka yang berkedudukan lebih tinggi, seorang perawat yang bekerja dengan perawat senior atau dokter selalu

perlu mengingat bahwa pada pengambilan keputusan dan tindakan-tindakan yang baru perlu mempertimbangkan pendapat perawat supervisor atau dokter yang merawat pasien tersebut.

Hubungan antara motivasi kerja dengan kecenderungan mengalami burnout pada perawat

Peran seorang perawat dalam dunia kesehatan tidak kalah pentingnya dengan profesi seorang dokter. Dalam kaitannya dalam melaksanakan tugas sesuai dengan profesionalisme kerja, seorang perawat dituntut untuk memiliki sifat-sifat yang menunjukkan dedikasi kerjanya. Menurut Gunarsa (2008), seorang perawat harus memiliki sifat-sifat sebagai berikut : a) Minat terhadap orang lain, seorang perawat seharusnya dapat menyenangkan orang lain, khususnya kepada siapa membaktikan diri dan kepada siapa ia bekerja. b) Memiliki kepekaan (Derajat sensitifitas), perawat harus memiliki kepekaan karena ia menghadapi beraneka macam kepribadian sehingga harus dapat membedakan setiap orang yang dihadapi. c) Menghargai hubungan-hubungan, keberhasilan seorang perawat, juga ditentukan oleh kemampuan mengadakan penyesuaian-penyesuaian yakni hubungan dan ikatan-ikatan kemanusiaan yang diperlukan dalam menangani orang yang sehat dan yang sakit. d) Sikap terhadap mereka yang berkedudukan lebih tinggi, seorang perawat yang bekerja dengan perawat senior atau dokter selalu perlu mengingat bahwa pada pengambilan keputusan dan tindakan-tindakan yang baru perlu mempertimbangkan pendapat perawat supervisor atau dokter yang merawat pasien tersebut.

Salah satu hal yang mendasari sifat-sifat profesionalisme kerja perawat tersebut adalah motivasi kerja. Seseorang dikatakan mempunyai motivasi kerja yang tinggi apabila ia mulai merasakan adanya bentuk perhatian dan dorongan yang diberikan dari suatu instansi terkait untuk dirinya dalam rangka menghargai hasil pekerjaan yang telah dilakukannya sehingga ia akan merasa puas terhadap hasil pekerjaan yang telah ia kerjakan (Anoraga, 2006). Wujud nyata dari adanya motivasi kerja yang tinggi pada perawat ditunjukkan dengan perilaku perawat sebagai berikut: menunjukkan perhatian yang

tulus terhadap pekerjaan orang lain, selalu menjaga keseimbangan sikap dalam berbagai situasi, selalu bersikap dan positif terhadap pekerjaannya.

Dengan kata lain, seorang perawat yang ideal dan memiliki motivasi kerja yang tinggi adalah perawat yang mampu memahami segala bentuk keluhan pasien tentang penyakitnya, dan mampu menjaga hubungan yang baik diantara pasien, rekan kerja, suster kepala, dan juga dokter. Selain itu perawat tersebut memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas-tugas yang dikerjakannya, dan mampu menunjukkan prestasi kerja yang baik kepada instansi terkait.

Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, seorang perawat akan lebih mudah mengalami stres apabila kurang mampu mengadaptasikan keinginan dan kenyataan. Hal ini disebabkan karena seorang perawat sering dihadapkan pada suatu usaha penyelamatan nyawa seseorang. Perawat juga selalu dihadapkan dengan hal-hal yang monoton dan rutin, ruang kerja yang sesak dan sumpek, dalam menangani peralatan diruang operasi pun seorang perawat dituntut untuk selalu berhati-hati, dan harus bertindak cepat dalam melayani keluhan pasien. Selain itu, dalam hubungannya dengan pekerjaan seorang perawat, semakin banyak jumlah pasien yang dirawat dan semakin beragamnya penyakit serta tingkat kebutuhan yang tinggi dari pasien akan membuat perawat menjadi rentan terkena stres. Jika perawat tidak mampu memajemen pekerjaannya, hal ini dapat memicu terjadinya stres kerja.

Menurut Fraser (dalam Widanti dkk, 2010) stres kerja dapat terjadi dalam komponen-komponen fisik pekerjaan atau lingkungan sosial pekerjaan. Gejala stres ini diantaranya ditandai dengan hilangnya nafsu makan, turunnya berat badan secara drastis, susah tidur atau kelelahan secara terus-menerus. Dampak negatif dari stres kerja berpengaruh terhadap organisasi dan juga berpengaruh pada individu itu sendiri.

Permasalahan akan muncul bilamana stres terjadi dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi, inilah yang disebut dengan *burnout*.

Kecenderungan *burnout* pada perawat adalah suatu keadaan dimana seorang perawat merasakan kelelahan dan keletihan secara fisik, mental, dan emosional terhadap pekerjaan yang

sedang dikerjakannya. Kelelahan ini disebabkan oleh aktifitas yang dilakukan perawat itu setiap hari, dan juga karena kurangnya dukungan dari rekan-rekan kerja atau atasan bahkan dari lingkungan sekitar. Perawat dengan motivasi kerja yang rendah berpotensi mengalami kecenderungan *burnout*, terutama jika perawat tersebut kurang mampu menyelaraskan diri terhadap tuntutan organisasi. Jika hal ini terjadi secara terus menerus akan mengakibatkan stres dan pada gilirannya akan berkembang menjadi suatu kondisi yang disebut dengan kecenderungan *burnout* seperti tersebut diatas.

Berdasarkan hal tersebut, apabila seorang perawat memiliki motivasi kerja yang rendah maka ia akan berpotensi mengalami kecenderungan *burnout* yang tinggi dalam pekerjaannya. Begitupula sebaliknya, apabila seorang perawat memiliki motivasi kerja yang tinggi maka perawat tersebut tidak akan mengalami kecenderungan *burnout* (rendah).

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

"Ada hubungan yang negatif antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat di RSUD Serui-Papua".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah penelitian korelasional. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu: variabel tergantung : kecenderungan mengalami *burnout*, dan variabel bebas : motivasi kerja perawat.

Populasi pada penelitian ini adalah perawat di RSUD Serui-Papua yang berjumlah 120 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan batasan kriteria sampel yang menjadi batasan sebagai berikut : perawat dengan usia antara 24 – 56 tahun, bekerja minimal 2 tahun dan merupakan pegawai tetap. Alasan peneliti menetapkan batasan sampel diatas adalah karena pada kriteria sampel yang ditetapkan sudah mulai menunjukkan indikasi adanya kecenderungan *burnout* terhadap pekerjaannya.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada tabel Krejcie dengan taraf kesalahan 5% (dalam Sugiyono, 2008). Artinya, sampel yang diperoleh berdasarkan data yang ada di tabel tersebut mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi. Jumlah sampel yang diambil penulis berdasarkan tabel Isaac dan Michael adalah 89 orang dari 120 orang karyawan.

Pengumpulan data menggunakan skala likert untuk mengukur variabel yang diteliti, antara lain Skala Motivasi Kerja dan Skala Kecenderungan Mengalami Burnout. Skala tersebut disusun berdasarkan pengembangan indikator perilaku sesuai dengan definisi operasional yang melekat pada masing-masing variabel.

HASIL DAN BAHASAN

Hasil Analisa Data

Teknik analisis data menggunakan analisis *data product moment*, namun sebelumnya dilakukan uji instrument dan uji prasyarat. Uji instrument meliputi uji validitas alat ukur dan uji reliabilitas, sedangkan uji prasyarat meliputi uji normalitas sebaran dan uji linieritas. Keseluruhan perhitungan menggunakan program Paket Seri Program Statistik (SPS-2000).

Uji Validitas Ukur

Hasil analisis kesahihan butir terhadap skala Motivasi Kerja Perawat adalah dari 40 aitem yang disusun, 13 aitem gugur dan 27 aitem sah, dengan koefisien korelasi (r_{bt}) antara 0,184 – 0,550 dengan taraf signifikansi (p) 0,040 – 0,000.

Hasil analisis kesahihan butir terhadap skala Kecenderungan Mengalami *Burnout* adalah dari 40 aitem yang disusun, 7 aitem gugur dan 33 aitem sah, dengan koefisien korelasi (r_{bt}) antara 0,216 – 0,640 dengan taraf signifikansi (p) 0,020 – 0,000.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap skala Motivasi Kerja dan Skala Kecenderungan Mengalami Burn Out diperoleh nilai (r_{tt}) = 0,835 pada taraf signifikansi (p) = 0,000. Hal ini berarti skala ini andal, sedangkan uji reliabilitas terhadap skala kecenderungan Burn Out pada perawat menunjukkan bahwa koefisien keandalan (r_{tt}) =

0,887 pada taraf signifikansi (p) = 0,000. Hal ini berarti skala tersebut andal.

Uji Normalitas Sebaran

Hasil uji normalitas sebaran ini dilakukan terhadap variabel kecenderungan burnout pada perawat. Hasil uji normalitas sebaran adalah bahwa variabel tersebut pada derajat kebebasan (db) = 9, mempunyai Kai Kuadrat sebesar 4,382 dengan taraf signifikansi (p) = 0,884. Hal ini berarti sebaran variabel Y mempunyai bentuk kurva normal

Uji Linieritas Hubungan.

Uji Linieritas Hubungan ini dilakukan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil perhitungan uji linieritas hubungan menunjukkan hasil bahwa antara variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai F_{beda} $Ke_2 - Ke_1$ = 0,921 pada taraf signifikansi (p) 0,0658 > 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel mempunyai hubungan linier.

Hasil Analisa Data

Analisis Korelasi *Product Moment* ini dilakukan menguji hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Kaidah Uji Statistik yang dipergunakan adalah bila $p < 0,01$ berarti sangat signifikan, bila $p < 0,05$ berarti signifikan, bila $p > 0,05$ berarti nirsignifikan (Hadi, 2000). Penggunaan analisis ini didasarkan pada data variabel X interval dan variabel Y interval.

Hasil perhitungan analisis Korelasi *Product Moment* diperoleh hasil r_{xy} sebesar 0,526 pada taraf signifikansi (p) 0,000 $p < 0,01$ (signifikan). Hal ini berarti variabel motivasi kerja perawat mempunyai hubungan negatif dengan variabel kecenderungan mengalami *burnout*.

Hal ini berarti variabel bebas (X) mempunyai hubungan dengan variabel terikat (Y). Koefisien Determinansi r^2 = 0,138 sehingga sumbangan efektif = 0,138 x 100 = 13,8. Artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 13,8%. Artinya persepsi memiliki pengaruh sebesar 13,8 % terhadap produktivitas kerja karyawan, sedangkan 86,2% sisanya adalah faktor-faktor didalam produktivitas kerja karyawan.

Bahasan

Pada penelitian ini menyatakan korelasi antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami *burnout*, yakni r_{xy} sebesar $-0,526$ pada taraf signifikansi (p) $0,000$ ($p < 0,01$ artinya signifikan), yang menunjukkan adanya hubungan negatif antara kedua variabel. Dengan demikian diperoleh kesimpulan jika motivasi kerja perawat rendah, maka kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat akan tinggi. Begitu pula sebaliknya jika motivasi kerja perawat tinggi, maka kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat akan rendah.

Adanya hubungan negatif antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat dapat didukung oleh pernyataan Maslach (<http://www.lpmpjabar.go.id>) yang menekankan pada terjadinya suatu perubahan motivasi kerja, hilangnya semangat yang dialami pekerja atau “penolong” berkaitan dengan stres atau kekecewaan yang berlebih yang dialami dalam situasi kerja.

Pada penelitian ini, dilakukan uji beda antara rerata empiris dan rerata hipotesis yang digunakan untuk menentukan intensitas (tinggi rendahnya) dari variabel penelitian yang diteliti, dengan menggunakan Uji-Z. Hasil Uji-Z variabel Motivasi Kerja Perawat = $21,284$ pada taraf signifikansi (p) = $0,000$ Signifikan. Rerata Empiris = $84,551$, dan Rerata Hipotesis = $67,500$ ($RE > RH$). Ini berarti, motivasi kerja yang dimiliki oleh perawat di RSUD Serui termasuk dalam kategori tinggi atau positif.

Hal yang ditengarai menjadi penyebab tingginya motivasi kerja perawat di RSUD Serui adalah dalam melakukan pekerjaannya, perawat selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi kesembuhan dan kenyamanan pasien. Pelaksanaan pekerjaannya, perawat juga selalu bersikap positif terhadap pekerjaannya, tanpa merasa mengeluh dan terbebani dengan tanggung jawabnya sebagai perawat. Pada proses pemberian pelayanan kesehatan pun, perawat di RSUD Serui mampu menunjukkan perhatian yang tulus kepada pasien, rekan kerja, atau atasannya, dan mampu bekerja sama dalam sebuah tim kerja.

Hasil Uji-Z variabel Kecenderungan mengalami *Burnout* = $-25,806$ pada taraf signifikansi (p) = $0,000$ Signifikan. Rerata Empiris = $57,281$, dan Rerata Hipotesis = $82,500$ ($RE < RH$).

Hal ini menunjukkan bahwa antara Rerata Hipotesis dan Rerata Empiris pada variabel kecenderungan mengalami *burnout* terdapat perbedaan yang signifikan, dan intensitas variabel ini masuk dalam kategori rendah atau negatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecenderungan *burnout* yang dialami oleh perawat RSUD Serui termasuk dalam kategori rendah atau negatif. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Serui, bahwa pada umumnya perawat melakukan pekerjaannya tanpa merasakan adanya keluhan secara fisik, mental, emosional dalam melakukan rutinitas pekerjaannya, perawat di RSUD Serui secara kasat mata tidak terlihat mengalami hal-hal yang menunjukkan adanya indikasi kelelahan secara fisik, mental, dan emosional seperti adanya keluhan susah tidur, sakit kepala, mengalami perubahan pola makan, menunjukkan adanya sikap sinis terhadap pasien, mudah curiga, menunjukkan sikap masa bodoh, depresi, perasaan cemas, mudah putus asa, perasaan bosan dan jenuh dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada penelitian ini diterima, yaitu ada hubungan yang negatif antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat di RSUD Serui-Papua. Artinya, semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki perawat maka kecenderungan perawat dalam mengalami *burnout* akan semakin rendah. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah motivasi kerja yang dimiliki perawat maka kecenderungan perawat dalam mengalami *burnout* akan semakin tinggi.

Hasil penelitian berdasarkan penghitungan koefisien determinasi (r^2) menunjukkan bahwa motivasi kerja hanyalah salah satu faktor dari penyebab terjadinya *burnout*. Faktor lain penyebab terjadinya *burnout* seperti yang dikemukakan oleh Cherniss (dalam Daud, 2007) yaitu: gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan, kurangnya dukungan sosial yang diberikan keluarga, teman kerja, atau atasan, selain itu juga faktor budaya dan sejarah yang sedang terjadi dalam suatu lingkungan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima yaitu, ada hubungan yang negatif antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat di RSUD Serui-Papua, dengan $r_{xy} = -0,526$.
2. Hasil analisa data dengan menggunakan uji-Z pada variabel motivasi kerja perawat, menunjukkan bahwa secara statistik rerata empiris lebih tinggi jika dibandingkan dengan rerata hipotesis ($ME > MH$). Dengan demikian, maka motivasi kerja perawat dalam kategori positif/tinggi.
3. Hasil analisa data dengan menggunakan uji-Z pada variabel kecenderungan mengalami *burnout*, menunjukkan bahwa secara statistik rerata empiris lebih rendah jika dibandingkan dengan rerata hipotesis ($ME < MH$). Dengan demikian, maka kecenderungan mengalami *burnout* dalam kategori negatif/rendah.
4. Motivasi kerja perawat memberikan kontribusi terhadap kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat di RSUD Serui-Papua sebesar 27,7%. Dengan demikian, terdapat sekitar 72,3% faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat di RSUD Serui.

Saran

Dari hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan diatas maka penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen Rumah Sakit
Berkaitan dengan visi, misi dan motto RSUD Serui, yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara berkualitas dengan Sumber Daya Manusia yang professional, maka mempertahankan atau setidaknya meningkatkan motivasi kerja karyawan pada umumnya dan perawat pada khususnya adalah dengan memperhatikan atau mengkaji ulang faktor penunjang

motivasi kerja yang sifatnya ekstrinsik, berkaitan dengan konteks dari pekerjaan, diantaranya administrasi dan kebijakan perusahaan, penyaliaan, gaji dan imbalan sesuai dengan beban kerja yang dikerjakan, menciptakan lingkungan atau kondisi kerja yang kondusif untuk berinteraksi.

2. Bagi perawat

Pada umumnya motivasi kerja pada perawat di RSUD Serui termasuk dalam kategori yang tinggi, sehingga tidak terdapat gejala kecenderungan *burnout* seperti yang telah dikemukakan pada asumsi awal peneliti. Hal ini menunjukkan bahwa sikap profesionalisme perawat dalam melayani pasien cukup terlihat dalam wujud yang nyata, meskipun pekerjaan yang ditekuni mempunyai tingkat stres cukup tinggi. Meskipun demikian, hal tersebut hendaknya tidak menjadikan perawat cukup puas dengan kondisi tersebut. Memperhatikan hal tersebut, saran yang perlu diberikan kepada karyawan terkait untuk mempertahankan atau meningkatkan motivasi kerja perawat dalam rangka mencegah terjadinya kecenderungan *burnout*, antara lain dengan meningkatkan ketrampilan dan profesionalisme kerjanya, dengan aktif meningkatkan kemampuan diri melalui proses belajar secara formal maupun non formal.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan agar lebih memperhatikan variabel-variabel lain selain motivasi kerja yang diduga juga mempunyai hubungan dan mempengaruhi kecenderungan mengalami *burnout* pada perawat. Misalnya dukungan sosial keluarga, rekan kerja, atasan, faktor budaya dan sejarah dalam suatu lingkungan, kondisi kerja yang buruk, kurangnya kesempatan untuk promosi, prosedur yang kaku, gaya kepemimpinan, tuntutan pekerjaan, jenis kelamin, kepribadian, usia, persepsi.

PUSTAKA ACUAN

- Anoraga, P. (2006). *Psikologi kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2007). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- George, J. M. & Jones, G. R. (2005). *Understanding and managing organizational behavior*. New Jersey: Pearson Education
- Hadi, S. (1991). *Analisa butir untuk instrumen angket, tes, skala nilai dengan basica*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kusumastuti, R. (2005). *Studi tentang kecenderungan burnout perawat di rumah sakit internasional Surabaya (Perguruan Tinggi Negeri dan Perguruan Tinggi Swasta)*, Skripsi Sarjana (tidak diterbitkan). Surabaya. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Munandar, A.S. (2006). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia.
- Schultz, D. & Schultz. S.E. (2002). *Psychology and work today*. New Jersey; Prentice Hall International.Inc.
- Suryabrata, S. (2006). *Metodologi penelitian*. Jakarta; PT. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono, (2010). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- Widanti, N.S., dkk. (2010). *Tingkat burnout perawat di Rumah Sakit "X" Surabaya* (tidak diterbitkan). Surabaya, Fakultas Psikologi Universitas Hang Tuah Surabaya.