BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan menjadi hak dasar setiap individu sebagaimana dijamin dalam UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun (2023) tentang kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia (SDM) yang terlibat, termasuk di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas (Akmal et al., 2023). Puskesmas sebagai suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan kesehatan dasar, diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan pasar atau masyarakat, perlu untuk meningkatkan pelayanan agar mampu bersaing, mampu berkembang dan mampu bertumbuh (Saputra et al., 2024).

Dalam lingkungan pelayanan kesehatan, terutama pada pegawai puskesmas, beban kerja yang dihadapi cenderung lebih tinggi karena tenaga kesehatan berinteraksi langsung dengan masyarakat serta memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga mutu layanan kesehatan. Berbeda dengan rumah sakit yang umumnya berfokus pada pelayanan kuratif dengan fasilitas yang lebih lengkap serta pembagian tugas yang lebih spesifik, puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan di Indonesia memiliki cakupan pelayanan yang lebih luas, meliputi upaya preventif, promotif, kuratif, maupun rehabilitatif. Namun demikian, masih terdapat puskesmas yang mengalami keterbatasan tenaga kerja dan fasilitas, sementara tuntutan pelayanan terus meningkat (Nazar & Kurnia, 2025). Kondisi ini berpotensi menimbulkan tekanan psikologis bagi tenaga kesehatan, khususnya pada pegawai Puskesmas Telaga di Kabupaten Gorontalo.

Di lansir dari Kementerian Ketenagakerjaan (2024), data menunjukkan bahwa tekanan kerja yang tinggi tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga berdampak nyata pada kesehatan jiwa pekerja. Menurut laporan *The Health and Safety Executive* (HSE) tahun 2023, terdapat sekitar 875 ribu kasus stres, depresi, dan kecemasan terkait pekerjaan yang menyebabkan sekitar 17,1 juta hari kerja hilang sebagai akibat dari kondisi tersebut. Selain itu, survei Gallup di negara-negara Asia Tenggara pada 2021 hingga akhir Maret 2022, menemukan sebanyak 20 persen dari 1000 responden merasa stress ketika berada di tempat kerja. Temuan ini merefleksikan bahwa stres kerja merupakan fenomena kerja nyata

yang dialami oleh sebagian signifikan tenaga kerja, dan dapat berimplikasi pada kesehatan mental seperti kecemasan, depresi, dan menurunnya produktivitas kerja (Kemnaker, 2024).

Di lingkungan kerja, stres karena pekerjaan salah satunya dikenal dengan istilah *burnout* (Santoso et al., 2025). Sejalan dengan hal tersebut, hasil penelitian yang di lakukan oleh Aziz & Ong (2024) di Asia Tenggara menunjukkan bahwa fenomena *burnout* di kalangan pekerja semakin mengkhawatirkan. Studi yang melibatkan 4.338 karyawan penuh waktu di Malaysia, Singapura, Filipina, dan Indonesia menemukan bahwa 62,91% pekerja mengalami tingkat *burnout* tinggi hingga sangat tinggi, dengan angka tertinggi terdapat pada pekerja di Filipina (70,71%) dan terendah di Malaysia (58,13%). Kemudian, Kleiber dan Ensman menyebutkan bahwa dalam bibliografi yang memuat 2.496 publikasi tentang *burnout* di Eropa menunjukkan 90% *burnout* dialami pekerja kesehatan dan sosial (perawat), 32% dialami oleh guru (pendidik), 43% dialami pekerja administrasi dan manajemen, 4% pekerja dibidang hukum dan kepolisian serta 2 % dialami pekerja lainnya (Wirati et al., 2020).

Di Indonesia sendiri dilansir dari Kementerian Kesehatan RI tahun 2023, menyebutkan bahwa sekitar 83% pekerja di Indonesia mengalami gejala *burnout*, sehingga sindrom ini telah menjadi isu kesehatan masyarakat yang serius dan memerlukan perhatian dalam pengelolaan kesejahteraan pekerja di lingkungan kerja (Pertamina, 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa *burnout* merupakan masalah nyata pada lingkungan kerja dan perlu mendapat perhatian dalam konteks organisasi di Indonesia.

Fenomena yang berkaitan dengan *burnout* juga ditemukan pada pegawai di Puskesmas Telaga, Kabupaten Gorontalo berdasarkan hasil observasi awal pada tanggal 31 Maret 2026. Berdasarkan informasi yang diperoleh, pegawai puskesmas tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan di dalam fasilitas, tetapi juga terlibat dalam berbagai kegiatan di luar puskesmas seperti penyuluhan kepada masyarakat. Selain itu, jumlah kunjungan pasien setiap harinya tergolong cukup tinggi, yaitu berkisar antara 50 hingga 80 pasien per hari. Bahkan, dalam kondisi tertentu jumlah kunjungan pasien dapat mencapai sekitar 400 pasien dalam satu minggu. Tingginya jumlah kunjungan pasien serta adanya tuntutan kegiatan di dalam dan luar puskesmas menunjukkan adanya beban kerja yang

cukup besar bagi pegawai, yang berpotensi menimbulkan *burnout* apabila tidak dikelola dengan baik.

Dalam praktiknya, pegawai puskesmas tidak hanya menjalankan tugas sesuai dengan peran utamanya, tetapi juga sering merangkap berbagai tugas lain akibat keterbatasan sumber daya. Tenaga kesehatan, misalnya, tidak jarang harus menjalankan fungsi administratif atau tugas tambahan lainnya, sehingga beban kerja menjadi semakin kompleks. Selain itu, penerapan sistem pelayanan 24 jam menyebabkan pegawai harus bekerja dalam sistem shift yang semakin meningkatkan tuntutan kerja. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kelelahan fisik dan emosional yang dikenal sebagai *burnout*. *Burnout* tidak hanya dialami oleh tenaga kesehatan, tetapi juga dapat dirasakan oleh tenaga non-kesehatan seperti staf administrasi yang turut mendukung operasional pelayanan kesehatan di puskesmas (Azizah et al., 2024).

Burnout sendiri didefinisikan sebagai emosi negatif yang terjadi di lingkungan kerja ketika individu mengalami stres yang berkepanjangan (Maslach & Leiter, 2016). Para peneliti telah menemukan bahwa *Burnout* membawa dampak yang sangat besar untuk organisasi dan individu karena dampak negatif terhadap kerja pegawai serta sikap dan mengarah ke perilaku yang tidak diinginkan, seperti keterlibatan kerja rendah, dan kinerja tugas berkurang. Pada pegawai yang mengalami *Burnout* menjadi kurang energik dan kurang tertarik dalam pekerjaan mereka. Mereka akan mengalami kelelahan secara emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung, dan bosan. Cenderung untuk menemukan kesalahan pada segala aspek lingkungan kerja mereka, termasuk rekan kerja, dan bereaksi negatif terhadap usulan orang lain (Schultz & Schultz, 2016).

Penelitian mengenai *burnout* yang disampaikan oleh Maslach, Jackson, & Leiter (1996) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan kondisi psikologis yang ditandai oleh tiga dimensi utama, yaitu kelelahan emosi (*emotional exhaustion*), sikap sinis terhadap pekerjaan (*cynicism*), serta rendahnya perasaan pencapaian diri dalam pekerjaan (*reduced professional efficacy*). *Burnout* muncul sebagai dampak dari stres kerja yang berlangsung secara terus-menerus dan dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis maupun kinerja individu di tempat kerja.

Seiring perkembangan penelitian mengenai *burnout*, kajian-kajian psikologi kerja menunjukkan bahwa *burnout* timbul dikarenakan beberapa faktor, salah satunya adalah karakteristik individu, di mana di dalamnya terdapat faktor

kepribadian (Maslach et al., 2001). Menurut Pervin, Cervone, & John (2010) manusia cenderung akan memiliki salah satu faktor kepribadian sebagai faktor yang dominan dan berpengaruh pada kehidupannya. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam memahami perbedaan karakteristik individu tersebut adalah teori *Big Five Personality Traits.*

John & Srivastava (1999) mengemukakan teori *Big Five Personality Traits,* yaitu teori kepribadian yang mengacu pada lima dasar faktor kepribadian yaitu *Neuroticism* yang dimana seseorang dalam menahan tekanan atau stres. *Ekstrovert* yaitu dimana seseorang melakukan interaksi dengan individu lain. *Agreableness* yaitu individu cenderung lebih mudah patuh dengan individu lain dan memiliki karakter yang menghindari konflik. *Conscientiousness* yaitu individu yang mempunyai pribadi yang teratur, penuh pengendalian diri, terorganisir, ambisius, disiplin diri, dan fokus pada pencapaian. *Openness to Experience* yaitu dimana individu memiliki ketertarikan terhadap hal-hal baru dan keinginan untuk mengetahui serta mempelajari sesuatu yang baru.

Penelitian mengenai hubungan *Big Five Personality* dan *burnout* telah banyak dilakukan pada berbagai konteks pekerjaan. Penelitian oleh Wang et al. (2024) pada tenaga medis di Tiongkok menemukan adanya hubungan antara dimensi kepribadian *Big Five* dengan komponen *burnout*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *neuroticism* memiliki hubungan positif dengan beberapa komponen *burnout*, sedangkan *conscientiousness* memiliki hubungan negatif dengan *burnout*. Penelitian lain oleh Choi et al. (2025) pada guru pendidikan jasmani di Korea Selatan juga menemukan bahwa *neuroticism* berhubungan positif dengan *emotional exhaustion* dan *depersonalization*, sementara *extraversion*, *agreeableness,* dan *conscientiousness* berhubungan negatif dengan kedua dimensi tersebut. Selain itu, dimensi *personal accomplishment* memiliki hubungan positif dengan *extraversion, agreeableness, conscientiousness,* dan *openness,* serta hubungan negatif dengan *neuroticism*.

Penelitian selanjutnya oleh Zhang et al. (2024) pada perawat menunjukkan bahwa profil kepribadian berdasarkan model *Big Five* memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat *burnout*. Hasil penelitian tersebut mengidentifikasi tiga profil kepribadian, yaitu *resilient*, *ordinary*, dan *distressed*. Perawat dengan profil *distressed* memiliki kemungkinan lebih besar mengalami *burnout* dibandingkan dengan profil lainnya, sedangkan profil *resilient* cenderung memiliki tingkat *burnout*

yang lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi karakteristik kepribadian dapat menjadi faktor penting dalam memprediksi tingkat *burnout* pada tenaga kesehatan.

Penelitian di Indonesia juga menunjukkan hasil yang serupa. Penelitian Kastanya et al. (2022) pada karyawan yang menjalani sistem kerja *work from home* selama pandemi Covid-19 menemukan bahwa dimensi *neuroticism* dan *openness to experience* memiliki hubungan positif dengan *burnout*, sementara *extraversion*, *conscientiousness*, dan *agreeableness* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Selain itu, penelitian Zikrinawati et al. (2025) pada tenaga pendidik perempuan di Indonesia menunjukkan bahwa *Big Five Personality* secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, dengan dimensi *conscientiousness* memiliki pengaruh paling besar dalam menurunkan tingkat *burnout*. Penelitian lain oleh Zastrow et al. (2025) pada dokter residen ortopedi juga menemukan bahwa *neuroticism* berhubungan positif dengan stres, *emotional exhaustion,* dan *depersonalization,* sedangkan *agreeableness* berhubungan negatif dengan *depersonalization* serta berhubungan positif dengan *personal accomplishment.* Temuan ini memperkuat bahwa faktor kepribadian dapat menjadi indikator penting dalam mengidentifikasi individu yang berisiko mengalami *burnout* dalam lingkungan kerja yang memiliki tekanan tinggi.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa *burnout* merupakan fenomena yang cukup luas terjadi di berbagai sektor pekerjaan, khususnya pada profesi dengan tuntutan interaksi tinggi seperti tenaga kesehatan, pendidik, maupun pekerja layanan publik. Selain itu, kajian mengenai keterkaitan antara karakteristik kepribadian *Big Five Personality Traits* dengan *burnout* juga telah banyak dilakukan dan secara umum menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara keduanya. Dimensi seperti *neuroticism* cenderung berhubungan positif dengan *burnout*, sementara dimensi seperti *conscientiousness*, *extraversion*, dan *agreeableness* lebih sering ditemukan berperan sebagai faktor protektif.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, di mana jika ditelaah lebih lanjut sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada konteks rumah sakit, institusi pendidikan, atau profesi tertentu dengan pembagian kerja yang relatif lebih spesifik. Sementara itu, kajian yang secara khusus mengangkat konteks puskesmas sebagai fasilitas

pelayanan kesehatan tingkat pertama masih tergolong terbatas. Padahal, puskesmas memiliki karakteristik pekerjaan yang berbeda, di mana pegawai tidak hanya menjalankan fungsi kuratif, tetapi juga preventif, promotif, dan rehabilitatif secara bersamaan. Kompleksitas peran ini berpotensi menciptakan dinamika stres kerja yang berbeda dibandingkan dengan setting organisasi lainnya.

Di sisi lain, penelitian-penelitian terdahulu juga cenderung berfokus pada satu jenis profesi tertentu, seperti perawat atau dokter, tanpa mempertimbangkan keterlibatan tenaga non-kesehatan yang turut berperan dalam operasional pelayanan. Padahal, dalam praktiknya, keberlangsungan layanan di puskesmas tidak hanya ditentukan oleh tenaga medis, tetapi juga oleh tenaga administrasi dan pendukung lainnya yang bekerja dalam sistem yang saling terintegrasi. Hal ini juga tercermin dalam penelitian ini, di mana sebagian besar responden merupakan tenaga kesehatan yaitu 82,3%, sementara tenaga non-kesehatan hanya berjumlah 17,7%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun penelitian ini melibatkan berbagai jenis pegawai, dominasi tenaga kesehatan tetap perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian.

Selain itu, meskipun faktor kepribadian telah diakui sebagai salah satu determinan penting dalam munculnya *burnout*, kajian yang mengintegrasikan seluruh dimensi *Big Five Personality* secara simultan dalam konteks pelayanan kesehatan primer masih relatif jarang ditemukan, khususnya di Indonesia. Sebagian penelitian lebih menekankan pada dimensi tertentu saja, sehingga belum sepenuhnya memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana kombinasi karakteristik kepribadian memengaruhi kerentanan individu terhadap *burnout* dalam lingkungan kerja dengan tekanan tinggi.

Kondisi empiris di Puskesmas Telaga yang menunjukkan tingginya beban kerja, keterbatasan sumber daya, serta tuntutan pelayanan yang beragam semakin memperkuat pentingnya kajian ini untuk dilakukan. Situasi tersebut tidak hanya berpotensi memengaruhi kesejahteraan psikologis pegawai, tetapi juga dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pentingnya melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai faktor internal individu, khususnya kepribadian, menjadi relevan untuk mengidentifikasi kelompok pegawai yang lebih rentan terhadap *burnout* serta sebagai dasar dalam penyusunan strategi intervensi yang lebih tepat sasaran.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian psikologi kerja, khususnya terkait *burnout* dalam konteks pelayanan kesehatan primer. Pendekatan yang digunakan memungkinkan untuk melihat fenomena *burnout* tidak hanya dari sisi tuntutan pekerjaan, tetapi juga dari karakteristik individu yang mendasarinya. Selain itu, dengan melibatkan pegawai dari berbagai latar belakang pekerjaan dalam satu lingkungan puskesmas, penelitian ini berpotensi memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai dinamika *burnout* secara kolektif dalam sistem pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Hubungan antara *Big Five Factors Personality* dan *Burnout* pada Pegawai Puskesmas Telaga Kabupaten Gorontalo"**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana karakteristik kepribadian individu berkaitan dengan tingkat *burnout* yang dialami oleh pegawai dalam lingkungan kerja pelayanan kesehatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Burnout* merupakan kondisi kelelahan emosional, sikap sinis terhadap pekerjaan, serta menurunnya efektivitas kerja yang muncul akibat stres kerja kronis yang tidak terkelola dengan baik, dan fenomena ini semakin banyak ditemukan pada pegawai di berbagai sektor pekerjaan.
2. *Big Five Personality Traits* merupakan salah satu konsep kepribadian yang menggambarkan lima dimensi utama kepribadian individu, yaitu *extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuroticism,* dan *openness to experience,* yang memengaruhi cara individu berpikir, merasakan, dan berperilaku dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.
3. Perbedaan karakteristik kepribadian pada setiap individu diduga memiliki hubungan dengan tingkat *burnout* yang dialami pegawai puskesmas, sehingga penting untuk mengetahui bagaimana hubungan antara *big five personality traits* dengan *burnout* pada pegawai Puskesmas Telaga.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran *burnout* pada pegawai Puskesmas Telaga?
2. Bagaimana gambaran *Big Five Personality Traits* pada pegawai Puskesmas Telaga?
3. Apakah terdapat hubungan antara dimensi *Big Five Personality Traits (extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuroticism,* dan *openness to experience)* dengan *burnout* pada pegawai Puskesmas Telaga?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran *burnout* pada pegawai Puskesmas Telaga.
2. Untuk mengetahui gambaran *Big Five Personality Traits* pada pegawai Puskesmas Telaga.
3. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi *Big Five Personality Traits (extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuroticism,* dan *openness to experience)* dengan *burnout* pada pegawai Puskesmas Telaga.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu psikologi, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi serta psikologi kesehatan kerja. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi ilmiah mengenai hubungan antara *Big Five Factors Personality* dengan *burnout* pada tenaga kerja di sektor pelayanan kesehatan, terutama pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran mengenai kondisi *burnout* yang dialami oleh pegawai di Puskesmas Telaga, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan psikologis pegawai serta kualitas pelayanan kesehatan.

b. Bagi Pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pegawai memahami karakteristik kepribadian yang dimiliki serta kaitannya dengan *burnout*,

sehingga pegawai dapat lebih mampu mengelola tekanan kerja yang dialami.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik yang berkaitan dengan kepribadian dan *burnout*, khususnya pada tenaga kesehatan atau pada konteks organisasi pelayanan kesehatan