

**PENGARUH *BURNOUT* TENAGA KESEHATAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA PUSDIK
SABHARA SIDOARJO**

Oleh:

Siti aliyatul imamah

Chylen Setiyo Rini

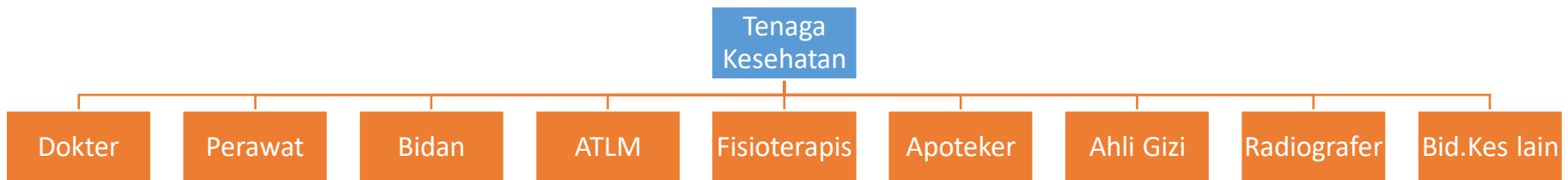
**PROGRAM STUDI D-IV TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**

I. Pendahuluan

- *Burnout* Merupakan Suatu Sindrom Kelelahan Yang Terjadi Secara Emosional, Fisik Juga Mental Yang Berkembang Menuju Konsep Diri Yang Kurang Konsentrasi Dalam Bekerja Dan Berperilaku Yang Negatif [1].
- Dimensi *Burnout* Terdiri Atas 3 :
 1. *Emotional Exhaustion* (Kelelahan Emosi)
 2. *Depersonalization* (Depersonalisasi)
 3. *Personal Accomplishment* (Capaian Diri) [2].
- Instrument Penelitian Ini Menggunakan *Maslach Burnout Inventory (MBI)* Untuk Mengetahui Level *Burnout* Pada Tenaga Kesehatan Dengan 22 Pertanyaan [3].

Tenaga Kesehatan

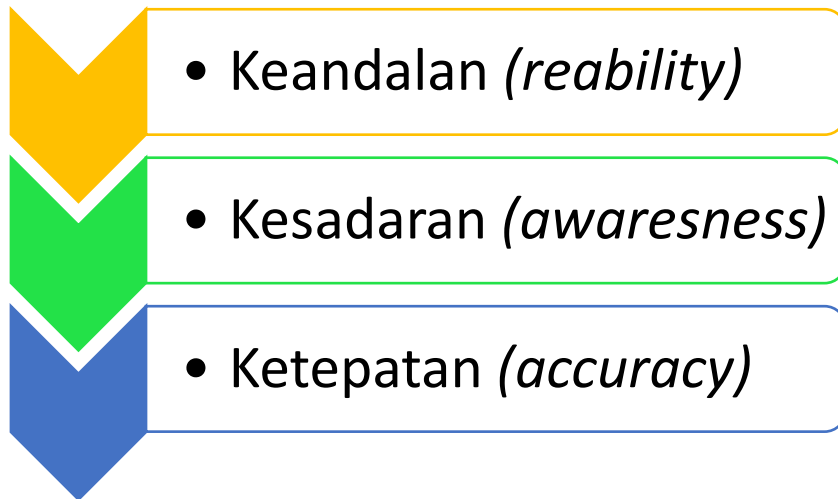
- Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri ke dalam bidang kesehatan dan mempunyai ketrampilan serta kewenangan untuk melaksanakan upaya kesehatan.
- Tenaga kesehatan adalah aset yang dimiliki oleh rumah sakit atau puskesmas sebagai pelaksana kesehatan [4].



Kualitas Pelayanan

- Kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari karakteristik dan keistimewaan dari sebuah produk atau jasa layanan yang menunjang kemampuan dalam memuaskan kebutuhan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Indikator Kualitas Pelayanan



Lima Dimensi yang harus dipenuhi



Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh *Burnout* tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Sidoarjo.

Alasan peneliti mengambil judul penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat *burnout* tenaga kesehatan di RS. Bhayangkara Pusdik Sabhra Sidoarjo, agar nakes dapat mencegah terjadinya *burnout syndrom*

II. METODE

Lulus Uji Etik dari STIK Ngudia Husada Madura

Populasi : 192 Tenaga Kesehatan

Sampel : 99 responden

Metode : *cross sectional study*

Penelitian : Februari-Maret 2023

Variabel Independent : *Burnout*
Variabel Dependen : Kualitas Pelayanan

Uji Normalitas dan Homogenitas *kolmogorov smirnov* menggunakan SPSS
Versi 24

Uji Parametrik *two way anova* (bila terdistribusi normal)
Uji *wilcoxon signed rank* (bila tidak terdistiusi normal)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

- Kategori *burnout* tenaga kesehatan yang menjadi acuan adalah berdasarkan *cut of point mean* [6].



Tabel 1. Distribusi frekuensi Tenaga Kesehatan

KARAKTERISTIK	KRITERIA	F	%
Umur	20-30 Tahun	39	39,4
	31-40 Tahun	43	43,4
	>41 Tahun	17	17,2
Jenis Kelamin	Laki-laki	27	27,3
	Perempuan	72	72,7
Profesi	Apoteker	4	4,04
	TLM	10	10,1
	Tenaga Gizi	2	2,02
	Bidan	17	17,2
	Dokter	5	5,05
	Perawat	61	61,6

Tabel 2. Rata-rata *score burnout* tenaga kesehatan

TINGKAT BURNOUT	F	%
Rendah	0	0
Sedang	66	66,7
Cukup	31	31,3
Tinggi	2	2,0

Tabel 3. Kategori dimensi *burnout* tenaga kesehatan

TINGKAT BURNOUT	F	%
Kelelahan Emosional		
Rendah	62	62,6
Sedang	37	37,4
Tinggi	0	0
Depersonalisasi		
Rendah	0	0
Sedang	4	4,1
Tinggi	95	95,9
Capaian Diri		
Rendah	0	0
Sedang	2	2,00
Tinggi	97	98,0

Tabel 4. Kategori Tingkat *burnout* berdasarkan usia

Tingkat burnout	Usia		
	20-30 tahun	31-40 tahun	>41 tahun
Rendah	0	0	0
Sedang	24	35	6
Cukup	15	14	2
Tinggi	0	0	2

Tabel 5. Distribusi frekuensi tingkat *burnout* berdasarkan jenis kelamin

Tingkat burnout	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Rendah	0	0
Sedang	19	47
Cukup	8	23
Tinggi	0	2

Tabel 6. Kategori tingkat *burnout* berdasarkan profesi

Tingkat Burnout	Profesi					
	Apoteker	TLM	Tenaga Gizi	Bidan	Dokter	Perawat
Rendah	0	0	0	0	0	0
Sedang	2	6	1	13	5	49
Cukup	2	2	1	4	1	12
Tinggi	0	2	0	0	0	0

Analisa Hasil

Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov di dapatkan nilai sig. 0,00, dan uji homogenitas dengan nilai 0,001, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal dan tidak homogen, maka dilakukan uji non parametrik *Wilcoxon signed rank*.

Hasil uji non parametrik *wilcoxon signed rank* didapatkan nilai signifikansi 0,000 maka H0 ditolak, H1 diterima yang artinya terdapat pengaruh *burnout* tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Sidoarjo.

Hasil dan Pembahasan

A. Usia

Terdapat 2 responden yang berusia diatas 40 tahun mengalami *burnout* kategori tinggi, hal ini disebabkan faktor psikologis individu dari pribadi seseorang dalam menghadapi kehidupan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi seseorang mengalami *burnout*, antara lain pengaruh dari faktor internal yaitu kematangan emosi, kesejahteraan psikologis serta penyesuaian diri [7].

Usia matang diatas 40 tahun juga rawan mengalami *burnout syndrome* karena biasanya lebih menguasai pekerjaan yang dilakukan serta mempunyai harapan untuk meningkatkan kinerja agar lebih baik bila dibandingkan dengan yang berusia dibawah 40 tahun. Tenaga kesehatan usia produktif senantiasa memakai koping efektif dalam keterlibatan emosional, yang menyebabkan tenaga kesehatan mengalami ketakutan, kritis serta kesakitan [8].

B. Jenis Kelamin

Perempuan lebih rentan mengalami *burnout*. Jenis kelamin juga berpengaruh pada sikap seseorang dalam menghadapi serta mengatasi masalah yang ada di rumah sakit. Tenaga kesehatan yang tidak dapat mengatasi tekanan pekerjaan akan mudah serta rawan mengalami *burnout* [9].

Ada perbedaan *burnout* antara laki-laki dan perempuan. Seorang perempuan akan menunjukkan kejadian yang lebih besar saat mengalami peristiwa *burnout* daripada seorang laki-laki. Hal tersebut disebabkan karena perempuan sering mengalami kelelahan emosional. Jenis kelamin perempuan lebih cenderung mengalami *burnout* pada tenaga kesehatan [10]. Pada penelitian lain juga menyatakan bahwa jenis kelamin adalah salah satu faktor yang berhubungan dengan kejadian *burnout* pada tenaga kesehatan [11].

3. Profesi

Burnout syndrom disebabkan faktor individu seseorang, karena tuntutan pekerjaan yang sangat tinggi juga diluar tugas sebagai tenaga kesehatan. Hal serupa juga disampaikan oleh Stefan (2020) yang menyatakan bahwa petugas kesehatan memiliki risiko mengalami kelelahan, hal ini secara signifikan akan berdampak negatif pada pemutusan hubungan kerja bahkan hingga bunuh diri. *Burnout* juga dalam menyebabkan penurunan kualitas pelayanan bahkan hingga kesalahan medis hingga malpraktek [12].

Hipotesis

Pada penelitian terhadap 99 tenaga kesehatan di dapatkan nilai signifikansi $p = 0,000$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh *burnout* tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Sidoarjo.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Amiri et al (2016) yang menyebutkan bahwa *burnout* adalah persoalan serius di Rumah Sakit karena dapat menimbulkan berbagai dampak negatif bagi tenaga kesehatan, pasien serta lingkungan kerja. *Burnout* juga menimbulkan kelelahan secara fisik bagi tenaga kesehatan yang berupa depresi, insomnia, tidak empati terhadap keluhan pasien maupun keluarganya, penurunan komitmen kerja, penurunan produktifitas, peningkatan ketidakhadiran di tempat kerja, penundaan pekerjaan ketidakpuasan kerja dan ketidakpuasan pasien [13]

Hal yang sama juga disampaikan oleh Putro (2021) yang menyebutkan bahwa adanya hubungan stres kerja dan *burnout* pada tenaga kesehatan yang dapat diasumsikan bahwa semakin tinggi stres kerja yang dialami tenaga kesehatan, maka semakin tinggi juga *burnout* yang dialami nakes tersebut [14].

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Chao (2016) yang menunjukkan bahwa kelelahan kerja memiliki efek yang kurang menguntungkan pada kualitas pelayanan dari tenaga kesehatan. Manajemen pelayanan kesehatan harus diperhatikan agar di dapatkan pelayanan yang profesional dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan [15].

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Lazo et al (2021) menyebut bahwa *burnout* dianggap sebagai penyakit akibat kerja, kondisi emosional dan psikologis para pekerja yang bermanifestasi pada tingkat stres dan kecemasan yang tinggi. Hasil penelitian menyebutkan bahwa tenaga kesehatan yang sebagian besar perawat menunjukkan tingkat kelelahan kerja yang parah [16].

Serupa dengan hasil penelitian Nugroho (2022) yang menunjukkan bahwa *burnout* sendiri memiliki pengaruh positif dan signifikan yang lemah terhadap *turnover intention*. Secara simultan, baik *burnout* maupun kepuasan kerja memiliki pengaruh yang lemah dan pengaruh besar. Pengaruh simultan lemah tetap perlu ditanggapi dengan serius karena dengan peningkatan *burnout* dan penurunan kualitas pelayanan akan menyebabkan *turnover* yang tinggi [17].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuhadi (2016) yang menyatakan adanya hubungan kuat antara *burnout* perawat dengan kinerja di RSUD Sumedang, semakin tinggi *burnout* maka kinerja perawat juga akan mengalami penurunan [18]. Kinerja perawat merupakan perilaku atau cara dimana individu, tim serta organisasi dapat melihat hasil pekerjaan atau pelayanan yang telah dilaksanakan.

Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pasien. Apabila layanan yang diterima dengan dengan harapan pasien, maka layanan tersebut dinilai bagus oleh pasien, namun jika layanan yang diterima lebih tinggi dari harapan pasien maka kualitas pelayanan dikatakan paripurna. Dan sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang di harapkan, maka kualitas pelayanan akan dinilai rendah atau buruk [19].

III. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan terdapat pengaruh *burnout* tenaga kesehatan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Sabhara Sidoarjo dengan nilai signifikansi 0,000.

Referensi

- [1] Putri, D. P. 2019. Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Burnout* Pada Perawat Ruang Rawat Inap Di Rsud Kota Madiun. *Skripsi*. Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Stikes Bhakti Husada Mulia. Madiun.
- [2] Maslach. C, Leiter. D. 2004. Areas Of Worklife : A Structured Approach To Organizational Predictors Of Job Burnout. *Journal Research In Occupational Stress And Well Being*, 3 (2), 91-134. Doi:[10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(03)03003-8)
- [3] Maslach. C & Leiter. M. P. 1988. The Impact Of Interpersonal Environment On Burnout And Organizational Commitment. *Journal Of Organizational Behavior*, 9 (3), 297-308. Doi:[10.5038/2640-6489.4.2.1066](https://doi.org/10.5038/2640-6489.4.2.1066)
- [4] Silviana. S, Darmawan. E. S. 2017. Analisis Standar Kompetensi Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok Tahun 2017. *Jurnal Arsi Oktober 2017*. 8 (2), 112-118. Doi: [Http://Dx.Doi.Org/10.7454/Arsi.V4i1.3204](http://Dx.Doi.Org/10.7454/Arsi.V4i1.3204)
- [5] Indrasari. M, 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press ; Hal.61-65. Surabaya
- [6] Yanti Ni Putu. D. E, Susiladewi. Ida A. M. V, Darmawan. I Kade I, Antara I Gusti. N. P. J. 2021. Gambaran *Burnout* Perawat Di Ruang Isolasi *Coronavirus Disease 2019*. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa*, 4 (2), 675-684. [Https://Journal.Ppnijateng.Org/Index.Php/Jiki](https://Journal.Ppnijateng.Org/Index.Php/Jiki)
- [7] Kholifah, S., Soeharto, S., & Supriati, L. 2016. Hubungan Faktor-Faktor Internal Dengan Kejadian Kelelahan Mental (*Burnout*) Pada Perawat. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*. Fakultas Kedokteran Univesitas Brawijaya Malang. 2(4), 251-256. DOI: <http://dx.doi.org/10.36053/mesencephalon.v2i4.4>
- [8] Indiwati. O. C., Sya'diyah. H., Rachmawati. D. S., Suhardiningsih. A. V. S. 2022. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Burnout Syndrome Perawat Di RS Darmo Surabaya. *Jurnal. STIKES Hang Tuah Surabaya*. Vo. 11 (1). 4-5. <https://jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id/index.php/stikes/article/download/1037/385>
- [9] Santoso, M. D. Y. 2021. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Burnout Pada Tenaga Kesehatan Dalam Situasi Pandemi Covid-19. *Jurnal Keperawatan Tropis Papuaopis Papua*, 4(1), 1-10. [Https://Doi.Org/10.47539/Jktp.V4i1.176](https://doi.org/10.47539/Jktp.V4i1.176)
- [10] Matsuo, T., Kobayashi, D., Taki, F., Sakamoto, F., Uehara, Y., Mori, N., & Fukui, T. (2020). Prevalence Of Health Care Worker Burnout During The Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) Pandemic In Japan. *Jama Network Open*, 3(8), 1-4. [Https://Doi.Org/10.1001/Jamanetworkopen.2020.17271](https://doi.org/10.1001/Jamanetworkopen.2020.17271)

- [11] Jalili, M., Niroomand, M., Hadavand, F., Zeinali, K., & Fotouhi, A. 2021. Burnout Among Healthcare Professionals During Covid-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study. *International Archives Of Occupational And Environmental Health. Jurnal NIH National Library of Medicine*. 94(6), 1345–1352. Doi: [10.1007/S00420-021-01695-X](https://doi.org/10.1007/S00420-021-01695-X)
- [12] Stefan. D. H. 2020. Burnout In Healthcare Workers: Prevalence, Impact And Preventative Strategies. *Jurnal NIH National Library Of Medicine*. 13 (2), 111-119. Doi: [10.2147/Lra.S240564](https://doi.org/10.2147/Lra.S240564)
- [13] Amiri. M., Khosravi. A., Engtesadi. A. R., Sadeghi. Z., Abedi. G., Ranjbar. M., Mehrabian. F. 2016. Burnout And Its Influencing Factors Among Primary Health Care Providers In The North East Of Iran. *Jurnal Nih National Library Of Medicine*. 11(12), 112-201. Doi: [10.1371/Journal.Pone.0167648](https://doi.org/10.1371/Journal.Pone.0167648)
- [14] Putro Habi. S. 2021. Hubungan Antara Stres Kerja Dengan *Burnout* Pada Tenaga Kesehatan Yang Menangani Pasien *Covid-19* Di Rs X. *Skripsi*. Program Studi Psikologi Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.
- [15] Chao. M., Shih. C. T., Hsu. S. F. 2015. Nurse Occupational Burnout And Patient-Rated Quality Of Care: The Boundary Conditions Of Emotional Intelligence And Demographic Profiles. *Jurnal NIH National Library Of Medicine*. 13 (2), 156–165. Doi: 10.1111/Jjns.12100. Epub 2015 Nov 5.
- [16] Lazo. F. J. F., Coronel. A. A. R., Quezada. F. C. R. 2021. Professional Burnout Syndrome In Health Professionals. *Jurnal Zenodo*. [Doi/10.5281/Zenodo.5038655.Svg](https://doi.org/10.5281/Zenodo.5038655)
- [17] Nugroho. S.H. P., Widiyanto. P. 2022. Burnout Syndrome Among Nurses During Covid-19 Pandemic. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*. Doi: [https://Doi.Org/10.18196/Jmmr.V11i1.12085](https://doi.org/10.18196/Jmmr.V11i1.12085)
- [18] Yuhadi. A. L. P. 2016. Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja (Studi Terhadap Perawat Rsud Kabupaten Sumedang). *Skripsi*. Fakultas Bisnis Dan Manajemen Universitas Widyatama. Bandung
- [19] Pavianto. T., Hayati. R., Fitlya. R. 2022. Pengaruh Kecenderungan Burnout Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Tenaga Kesehatan Di Uptd Puskesmas Sungai Awan Kecamatan Muara Pawan Kabupaten Ketapang. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Pontianak* 4(2), 74-81. Doi: [http://Dx.Doi.Org/10.29406/Eksis.V4i2.4642](http://dx.doi.org/10.29406/Eksis.V4i2.4642)

**SEKIAN
TERIMA KASIH**

