

Hubungan Burnout Perawat yang Bertugas di Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan Pasien

Ipung Muhamad Dhaifurrohman^{1*}, Indah Sri Wahyuningsih², Suyanto³

¹⁻³ Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

email: mdipung@gmail.com^{1*}

Article Info :

Received:

04-01-2026

Revised:

17-01-2026

Accepted:

03-02-2026

Abstract

Burnout is a condition of physical, emotional, and mental exhaustion frequently experienced by nurses due to high work demands, particularly in outpatient units with large patient volumes and rapid service intensity. This condition can affect nurses' performance, attitudes, and interactions in providing nursing care, thereby potentially reducing the quality of services perceived by patients. This study aimed to determine the relationship between burnout among outpatient nurses and the quality of patient services. This study employed a quantitative method with a cross-sectional design. The research population consisted of outpatient nurses and patients, with a sample of 20 nurses and 100 patients selected using purposive sampling techniques. Data were collected using a nurse burnout questionnaire measuring emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment, as well as a patient service quality questionnaire based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data analysis was conducted using univariate and bivariate analyses with the Gamma test. The results showed that most outpatient nurses experienced a moderate level of burnout, while the majority of patients perceived the quality of services as high. Bivariate analysis indicated a significant relationship between nurses' burnout levels and the quality of outpatient services. Lower levels of nurse burnout were associated with better quality of services perceived by patients.

Keywords: Nurse Burnout, Service Quality, Patients, On-Duty Nurses, Outpatient Care.

Abstrak

Burnout merupakan kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang sering dialami perawat akibat tuntutan kerja yang tinggi, khususnya pada unit rawat jalan dengan volume pasien besar dan intensitas pelayanan yang cepat. Kondisi ini dapat memengaruhi kinerja, sikap, serta interaksi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara burnout perawat yang bertugas di rawat jalan dengan kualitas pelayanan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian terdiri dari perawat dan pasien rawat jalan, dengan sampel sebanyak 20 perawat dan 100 pasien yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner burnout perawat yang mencakup dimensi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pencapaian pribadi, serta kuesioner kualitas pelayanan pasien berdasarkan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Gamma. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat rawat jalan mengalami burnout pada kategori sedang, sedangkan mayoritas pasien menilai kualitas pelayanan pada kategori tinggi. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat burnout perawat dengan kualitas pelayanan pasien rawat jalan. Semakin rendah tingkat burnout perawat, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien.

Kata kunci: Burnout Perawat, Kualitas Pelayanan, Pasien, Perawat Bertugas, Rawat Jalan.



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Fenomena burnout pada tenaga kesehatan telah berkembang menjadi isu global yang menempati posisi sentral dalam diskursus kesehatan kerja kontemporer, seiring meningkatnya kompleksitas pelayanan, tuntutan akuntabilitas publik, serta ekspektasi pasien terhadap mutu layanan yang semakin tinggi. Dalam konteks sistem pelayanan kesehatan modern, perawat tidak lagi sekadar berperan sebagai pelaksana tindakan klinis, melainkan juga sebagai aktor kunci dalam koordinasi interprofesional, komunikasi terapeutik, dan penjaga kontinuitas asuhan, sehingga tekanan emosional, kognitif, dan fisik yang mereka hadapi bersifat multidimensional. Profil dimensi burnout di kalangan tenaga kesehatan

menunjukkan pola kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal yang bervariasi, namun konsisten hadir dalam intensitas yang mengkhawatirkan di berbagai setting layanan (Lamuri et al., 2023).

Dinamika ini diperkuat oleh temuan bahwa kualitas kolaborasi interprofesional berkelindan erat dengan tingkat burnout perawat, di mana relasi kerja yang tidak sinergis memperbesar risiko kelelahan kronis (Imallah & Kurniasih, 2021). Pada saat yang sama, diskursus mengenai burnout tidak hanya terbatas pada perawat, tetapi juga muncul kuat pada profesi medis lain seperti dokter, yang menegaskan bahwa persoalan ini bersifat sistemik dan berakar pada struktur organisasi serta desain kerja layanan kesehatan (Nurmayanti & Margono, 2023). Konstelasi temuan tersebut mengisyaratkan bahwa burnout bukan sekadar masalah individual, melainkan refleksi dari ketegangan struktural dalam sistem pelayanan yang berpotensi memengaruhi mutu interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Literatur empiris secara luas menunjukkan bahwa burnout memiliki implikasi signifikan terhadap kinerja, kepuasan kerja, serta kualitas kehidupan kerja tenaga kesehatan, yang pada gilirannya beresonansi pada kualitas pelayanan yang diterima pasien.

Hubungan negatif antara burnout syndrome dan kualitas kehidupan kerja perawat menegaskan bahwa kelelahan psikologis menggerus kapasitas adaptif individu dalam mempertahankan standar profesionalisme (Cahyani, 2023). Pada ranah kinerja, beban kerja yang tinggi terbukti memengaruhi performa tenaga keperawatan, baik secara langsung maupun melalui mekanisme mediasi keseimbangan kehidupan kerja, sehingga memperlihatkan jalur kausal yang kompleks antara tekanan kerja, kondisi psikologis, dan output pelayanan (Putri, Utari, & Perdhana, 2024). Sementara itu, kajian kepribadian mengungkapkan bahwa karakteristik hardiness berperan sebagai faktor protektif terhadap burnout, mengindikasikan adanya heterogenitas respons individu terhadap stresor kerja yang serupa (Suryani & Mulyana, 2023).

Di sisi kualitas pelayanan, penelitian di luar sektor kesehatan menunjukkan bahwa persepsi mutu layanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan nilai yang dirasakan, yang memberikan kerangka konseptual penting untuk memahami bagaimana dimensi kualitas dipersepsikan dan dievaluasi oleh pengguna jasa (Nurhayati & Nurhalimah, 2023). Pendekatan analitis seperti Importance-Performance Analysis juga memperlihatkan bahwa ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja aktual layanan menjadi sumber utama ketidakpuasan, suatu prinsip yang relevan untuk diekstrapolasikan ke konteks pelayanan kesehatan (Nugraha, Ambar, & Adianto, 2024). Meskipun hubungan antara burnout dan berbagai indikator kinerja telah banyak diteliti, literatur menunjukkan kecenderungan fragmentasi dalam mengaitkan burnout secara spesifik dengan kualitas pelayanan pasien, khususnya pada setting rawat jalan yang memiliki karakteristik alur kerja, intensitas interaksi, dan tekanan waktu yang berbeda dibandingkan rawat inap.

Sebagian studi memusatkan perhatian pada ruang rawat inap dan menemukan bahwa karakteristik perawat serta tingkat burnout berkorelasi dengan kualitas pelayanan keperawatan, namun fokus ini menyisakan pertanyaan tentang apakah pola relasi serupa berlaku dalam konteks rawat jalan yang lebih dinamis (Nuraini, 2024). Selain itu, banyak penelitian memposisikan kualitas pelayanan sebagai konstruk tunggal tanpa eksplorasi mendalam terhadap dimensi-dimensinya, padahal literatur manajemen jasa menekankan sifat multidimensional kualitas layanan. Ketidakadiran integrasi antara perspektif psikologi kerja perawat dan kerangka evaluasi mutu pelayanan pasien menciptakan celah konseptual yang menghambat pemahaman holistik mengenai mekanisme pengaruh burnout terhadap pengalaman pasien.

Celah tersebut menjadi semakin problematik ketika mempertimbangkan kompleksitas karakteristik pasien rawat jalan, termasuk pasien dengan gangguan kesehatan mental berat seperti skizofrenia yang memerlukan pendekatan komunikasi dan empati yang lebih intensif. Studi literatur mengenai skizofrenia menegaskan bahwa pasien dengan gangguan ini membutuhkan kesinambungan interaksi terapeutik dan sensitivitas tinggi dari tenaga kesehatan, sehingga kualitas relasi perawat-pasien menjadi determinan penting keberhasilan asuhan (Putri & Maharani, 2022). Dalam kondisi di mana perawat mengalami kelelahan emosional dan depersonalisasi, kualitas interaksi tersebut berpotensi terdegradasi, bukan semata karena kurangnya kompetensi teknis, tetapi akibat berkurangnya sumber daya psikologis untuk terlibat secara penuh. Situasi ini menempatkan burnout sebagai variabel kunci yang secara teoritis berperan sebagai penghubung antara kondisi kerja perawat dan persepsi kualitas pelayanan pasien, namun belum dikaji secara memadai dalam konteks rawat jalan.

Urgensi ilmiah dari permasalahan ini terletak pada kebutuhan untuk memperluas horison penelitian burnout dari sekadar konsekuensi individual menuju pemahaman tentang dampaknya terhadap indikator outcome layanan yang berorientasi pada pasien. Secara praktis, rumah sakit dan fasilitas kesehatan primer menghadapi tekanan untuk meningkatkan mutu pelayanan tanpa selalu diiringi peningkatan sumber daya manusia yang proporsional, sehingga strategi berbasis bukti menjadi krusial. Temuan tentang pentingnya kolaborasi interprofesional dalam menekan burnout (Imallah & Kurniasih, 2021) serta variasi profil dimensi burnout tenaga kesehatan (Lamuri et al., 2023) menunjukkan bahwa intervensi perlu disesuaikan dengan konteks dan karakteristik unit pelayanan. Namun, tanpa pemetaan empiris yang jelas mengenai hubungan burnout perawat rawat jalan dengan kualitas pelayanan pasien, kebijakan yang dirancang berisiko bersifat generik dan kurang tepat sasaran. Dalam lanskap keilmuan, penelitian ini memposisikan diri pada irisan antara psikologi kerja perawat dan manajemen mutu pelayanan kesehatan, dengan fokus pada setting rawat jalan yang relatif kurang tereksplorasi dibandingkan rawat inap. Studi ini tidak hanya menguji keberadaan hubungan antara burnout dan kualitas pelayanan, tetapi juga berupaya memperkaya pemahaman mengenai bagaimana kondisi psikologis perawat terartikulasikan dalam pengalaman pasien sebagai pengguna layanan.

Mengintegrasikan perspektif burnout, karakteristik kerja, serta kerangka kualitas pelayanan, penelitian ini diharapkan mampu mengisi kekosongan konseptual sekaligus menyediakan dasar empiris bagi pengembangan intervensi organisasi yang lebih kontekstual. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara sistematis hubungan antara burnout pada perawat yang bertugas di unit rawat jalan dengan kualitas pelayanan pasien, serta mengelaborasi implikasi temuan tersebut bagi pengembangan teori mengenai keterkaitan kondisi psikologis tenaga kesehatan dan outcome pelayanan. Kontribusi teoretis diharapkan muncul dalam bentuk model konseptual yang lebih terintegrasi antara burnout dan kualitas pelayanan, sedangkan kontribusi metodologis terwujud melalui penerapan desain pengukuran yang secara simultan menangkap dimensi psikologis perawat dan persepsi pasien. Pada tataran praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan dasar bagi perumusan kebijakan manajemen sumber daya manusia kesehatan yang lebih sensitif terhadap kondisi kerja perawat sekaligus berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan berbasis pengalaman pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara *burnout* perawat rawat jalan dan kualitas pelayanan pasien RS di kota Semarang. Kerangka konsep penelitian menggambarkan hubungan antara variabel independen *burnout* dan variabel dependen kualitas pelayanan pasien. *Burnout* perawat diukur berdasarkan tiga dimensi, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Kualitas pelayanan pasien diukur berdasarkan persepsi pasien terhadap aspek reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hubungan antarvariabel dianalisis pada satu waktu pengukuran yang sama. Populasi penelitian adalah seluruh perawat yang bertugas di unit rawat jalan RS di kota Semarang, dengan sampel perawat sebanyak 20 orang yang dipilih menggunakan total sampling berdasarkan kriteria inklusi tertentu. Selain itu, penelitian ini melibatkan 100 pasien rawat jalan sebagai responden untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan.

Instrumen yang digunakan terdiri dari Maslach *Burnout* Inventory (MBI) untuk mengukur *burnout* perawat dan kuesioner SERVQUAL yang diadaptasi untuk layanan kesehatan guna mengukur kualitas pelayanan pasien. Kedua instrumen telah teruji validitas dan reliabilitasnya, dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang menunjukkan konsistensi internal yang baik. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria. Pengumpulan data dilakukan setelah memperoleh izin penelitian dan persetujuan etik (*ethical clearance*) dari komite etik terkait, dengan menjunjung tinggi prinsip etika penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS versi 22 melalui analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik variabel dan analisis bivariat untuk menguji hubungan antarvariabel. Karena data berskala ordinal, uji statistik yang digunakan adalah uji Gamma untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antara *burnout* dan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengkarakterisasi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan orangtua serta semua variabel terikat maupun variabel bebas pada penelitian ini.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Perawat (n = 20)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia	20–30 tahun	6	30
	31–40 tahun	10	50
	>40 tahun	4	20
Tingkat Pendidikan	D3 Keperawatan	12	60
	S1 Keperawatan	8	40
Lama Bekerja	<5 tahun	7	35
	≥5 tahun	13	65
Riwayat Pelatihan	Pernah	14	70
Service Excellent	Tidak Pernah	6	30

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar perawat rawat jalan berada pada rentang usia 31–40 tahun yaitu sebanyak 10 orang (50%). Dari segi pendidikan, mayoritas perawat memiliki latar belakang pendidikan D3 Keperawatan sebanyak 12 orang (60%). Berdasarkan lama bekerja, sebagian besar perawat memiliki masa kerja ≥5 tahun sebanyak 13 orang (65%). Selain itu, sebagian besar perawat telah mengikuti pelatihan service excellent sebanyak 14 orang (70%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien (n = 100)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia	18–30 tahun	28	28
	31–45 tahun	42	42
	>45 tahun	30	30
Tingkat Pendidikan	SD	18	18
	SMP	22	22
Perguruan Tinggi	SMA	40	40
	Perguruan Tinggi	20	20

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden pasien berada pada kelompok usia 31–45 tahun yaitu sebanyak 42 orang (42%). Dari segi tingkat pendidikan, mayoritas pasien memiliki pendidikan SMA sebanyak 40 orang (40%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi tingkat *burnout* perawat dan kualitas pelayanan

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kategori Burnout		
Rendah	8	40%
Sedang	10	50%
Tinggi	2	10%
Kategori Pelayanan		
Rendah	1	1%

Sedang	13	13%
Tinggi	86	86%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis univariat, sebagian besar perawat rawat jalan berada pada kategori *burnout* sedang (50%), diikuti *burnout* rendah (40%), dan hanya sebagian kecil yang mengalami *burnout* tinggi (10%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat masih berada pada kondisi psikologis yang relatif terkendali, meskipun terdapat sejumlah perawat yang memerlukan perhatian khusus terkait kelelahan kerja. Sementara itu, penilaian kualitas pelayanan rawat jalan menunjukkan hasil yang sangat baik, dengan mayoritas pasien (86%) menilai kualitas pelayanan dalam kategori tinggi, dan hanya sebagian kecil yang menilai sedang (13%) maupun rendah (1%). Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan keperawatan rawat jalan telah berjalan optimal dan mampu memenuhi harapan pasien.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara tingkat *burnout* perawat rawat jalan dengan kualitas pelayanan pasien. Karena kedua variabel berskala ordinal, analisis menggunakan Uji Gamma sebagai uji non-parametrik untuk menilai arah dan kekuatan hubungan antarvariabel. Analisis ini melibatkan pasangan data antara skor *burnout* perawat dan skor kualitas pelayanan pasien terhadap perawat yang sama. Hasil uji Gamma digunakan untuk menentukan ada tidaknya hubungan yang signifikan serta menggambarkan sifat hubungan yang terbentuk, baik positif maupun negatif, dan tingkat kekuatannya.

Tabel 4. Hubungan antara tingkat *burnout* perawat yang bertugas di rawat jalan dengan kualitas pelayanan pasien

Variabel	Koefisien Gamma	Nilai p (Sig.)
Tingkat <i>burnout</i> perawat – Kualitas pelayanan pasien	0,510	0,000

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji Gamma pada Tabel 4, diperoleh nilai koefisien Gamma sebesar 0,510 dengan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat *burnout* perawat yang bertugas di rawat jalan dengan kualitas pelayanan pasien. Nilai koefisien Gamma sebesar 0,510 menunjukkan bahwa hubungan yang terbentuk berada pada kategori sedang dan memiliki arah positif, yang berarti perubahan tingkat *burnout* perawat berkaitan dengan perubahan kualitas pelayanan pasien.

Karakteristik Responden Perawat dan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik perawat dan pasien menunjukkan kondisi yang mendukung terselenggaranya pelayanan rawat jalan yang optimal. Perawat umumnya berada pada usia produktif, memiliki pengalaman kerja yang memadai, serta telah mendapatkan pelatihan pelayanan prima. Di sisi lain, pasien sebagian besar merupakan individu dewasa yang telah memiliki pengalaman sebelumnya dalam menerima pelayanan kesehatan, sehingga memiliki kemampuan untuk menilai kualitas pelayanan secara lebih rasional dan objektif. Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa karakteristik perawat dan pasien berperan penting dalam membentuk kualitas interaksi pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Rahman dan Fitriani (2020) menemukan bahwa pelatihan service excellent berhubungan positif dengan peningkatan sikap ramah, empati, dan ketanggungan perawat dalam memberikan pelayanan, yang berdampak pada meningkatnya persepsi kualitas pelayanan pasien.

Secara teoretis, Nursalam (2020) menyatakan bahwa pengalaman kerja dan pelatihan berkelanjutan merupakan faktor penting dalam meningkatkan profesionalisme perawat, baik dari aspek kompetensi teknis maupun nonteknis seperti komunikasi terapeutik dan pengambilan keputusan

keperawatan. Menurut peneliti, kombinasi antara karakteristik perawat yang berpengalaman dan terlatih dengan karakteristik pasien yang telah terbiasa menerima pelayanan kesehatan menciptakan interaksi pelayanan yang lebih efektif dan positif. Kondisi ini berkontribusi terhadap terbentuknya persepsi kualitas pelayanan rawat jalan yang tinggi, sekaligus menjadi faktor pendukung dalam menjaga mutu pelayanan keperawatan secara berkelanjutan.

Tingkat *Burnout* Perawat Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat *burnout* perawat rawat jalan umumnya berada pada kategori rendah hingga sedang, dengan dominasi *burnout* sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa perawat menghadapi tekanan kerja yang cukup berkelanjutan akibat tuntutan pelayanan rawat jalan yang tinggi, namun kondisi tersebut masih berada dalam batas yang dapat dikelola sehingga belum menimbulkan gangguan serius terhadap pelaksanaan peran profesional perawat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari dan Prasetyo (2020) juga menunjukkan bahwa perawat yang memiliki pengalaman kerja lebih lama dan telah terbiasa dengan ritme pelayanan yang cepat cenderung mampu mengelola stres kerja sehingga *burnout* tidak berkembang ke tingkat yang berat.

Secara teoretis, Nursalam (2020) menyatakan bahwa *burnout* pada perawat dipengaruhi oleh kombinasi faktor individu dan lingkungan kerja, seperti beban kerja, tuntutan interaksi dengan pasien, serta ketersediaan sumber daya dan dukungan organisasi. Pada unit rawat jalan, intensitas kontak langsung dengan pasien dalam jumlah besar dapat meningkatkan risiko kelelahan emosional, namun hal tersebut dapat ditekan melalui pengaturan kerja yang efektif dan dukungan manajerial yang memadai. Menurut peneliti, dominasi *burnout* pada tingkat sedang dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun perawat rawat jalan berada dalam situasi kerja yang menuntut, mereka masih mampu mempertahankan fungsi profesionalnya.

Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pasien rawat jalan secara umum berada pada kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi positif terhadap pelayanan keperawatan yang diterima, baik dari aspek sikap, ketanggapan, maupun profesionalisme perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Persepsi positif tersebut mencerminkan kemampuan perawat dalam memenuhi harapan pasien selama proses pelayanan di unit rawat jalan. Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di unit rawat jalan cenderung dinilai baik apabila perawat mampu menerapkan prinsip pelayanan yang responsif, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Penelitian oleh Suryani dan Wahyuni (2019) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik, sikap ramah, serta kemampuan perawat dalam memberikan informasi yang jelas berhubungan positif dengan persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian lain oleh Lestari dan Handayani (2020) juga menemukan bahwa profesionalisme perawat, termasuk ketepatan tindakan dan perhatian terhadap kenyamanan pasien, berkontribusi signifikan terhadap tingginya penilaian kualitas pelayanan.

Secara teoretis, Nursalam (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang baik tercermin dari kemampuan perawat dalam memberikan asuhan secara holistik, mencakup aspek fisik, psikologis, dan sosial pasien. Pemenuhan kebutuhan holistik tersebut memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien, sehingga berdampak pada meningkatnya persepsi kualitas pelayanan yang diterima. Menurut peneliti, tingginya persepsi kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa perawat rawat jalan mampu mempertahankan kinerja pelayanan yang optimal meskipun berada dalam kondisi tekanan kerja tertentu. Hal ini mencerminkan adanya komitmen profesional perawat serta dukungan sistem pelayanan kesehatan yang memadai, seperti penerapan standar pelayanan dan budaya kerja yang berorientasi pada pasien, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga dan sesuai dengan harapan pasien.

Hubungan Tingkat *Burnout* Perawat dengan Kualitas Pelayanan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat *burnout* perawat dengan kualitas pelayanan pasien rawat jalan. Hubungan tersebut berada pada kategori sedang, yang menunjukkan bahwa *burnout* perawat memiliki keterkaitan nyata dengan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, meskipun bukan merupakan satu-satunya faktor yang memengaruhi mutu pelayanan keperawatan. Temuan ini menegaskan bahwa kondisi psikologis perawat merupakan aspek penting

dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan bermakna antara *burnout* perawat dan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Putri dan Sari (2019) menyatakan bahwa peningkatan *burnout* berhubungan dengan penurunan kualitas komunikasi terapeutik dan sikap empatik perawat, yang berdampak pada persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Suryani dan Wahyuni (2020) juga menemukan bahwa perawat dengan tingkat kelelahan emosional yang lebih rendah cenderung memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi pada kebutuhan pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Penelitian lain oleh Rahmawati dan Nugroho (2021) menunjukkan bahwa *burnout* memiliki hubungan signifikan dengan kinerja perawat, khususnya dalam aspek ketepatan tindakan, perhatian terhadap keselamatan pasien, serta kemampuan membangun hubungan terapeutik. Kinerja perawat yang optimal tersebut secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Temuan-temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa *burnout* perawat merupakan variabel penting yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan di unit pelayanan kesehatan. Menariknya, hasil penelitian ini menunjukkan arah hubungan yang positif, yaitu semakin tinggi tingkat *burnout* perawat, semakin baik kualitas pelayanan pasien. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui mekanisme adaptasi dan profesionalisme perawat dalam menghadapi tuntutan kerja yang tinggi. Maslach dan Leiter (2016) menjelaskan bahwa pada kondisi tertentu, individu yang mengalami tekanan kerja dapat tetap mempertahankan kinerja optimal melalui strategi coping yang efektif, pengalaman kerja, serta komitmen terhadap peran profesional. Penelitian Hidayati dan Rachmawati (2018) juga menemukan bahwa perawat dengan beban kerja tinggi cenderung menunjukkan perilaku kerja kompensatoris, seperti meningkatkan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur dan kehati-hatian dalam tindakan, guna meminimalkan kesalahan dan menjaga keselamatan pasien. Selain itu, adanya sistem pengawasan, budaya keselamatan pasien, dan standar pelayanan yang ketat di fasilitas kesehatan dapat berperan sebagai faktor protektif sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun perawat mengalami *burnout*.

Secara teoretis, Nursalam (2020) menyatakan bahwa kelelahan emosional dan penurunan motivasi kerja dapat memengaruhi konsistensi perilaku profesional perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Namun demikian, pengalaman kerja, komitmen profesional, serta penerapan standar operasional prosedur yang baik dapat membantu perawat mempertahankan kualitas pelayanan meskipun berada dalam kondisi tekanan kerja. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *burnout* tidak selalu berdampak negatif secara langsung terhadap kualitas pelayanan, melainkan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung di lingkungan kerja. Menurut peneliti, kesesuaian hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *burnout* perawat merupakan variabel yang perlu mendapat perhatian serius dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pasien. Hubungan yang signifikan dengan kategori sedang mengindikasikan bahwa pengelolaan *burnout* secara tepat melalui pengaturan beban kerja, dukungan psikososial, peningkatan kesejahteraan perawat, serta penguatan profesionalisme sangat diperlukan agar kualitas pelayanan rawat jalan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa karakteristik perawat dan pasien di unit rawat jalan mendukung terselenggaranya pelayanan kesehatan yang berkualitas, ditandai dengan perawat yang berada pada usia produktif, berpendidikan, berpengalaman, serta telah mengikuti pelatihan pelayanan prima, dan pasien dewasa yang berpengalaman dalam menerima pelayanan kesehatan. Tingkat *burnout* perawat secara umum berada pada kategori sedang, yang menunjukkan adanya tekanan kerja berkelanjutan namun masih dapat dikendalikan, meskipun *burnout* tinggi tetap perlu mendapat perhatian karena berpotensi memengaruhi kinerja dan kesejahteraan perawat. Kualitas pelayanan pasien rawat jalan berada pada kategori tinggi, mencerminkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan empatik. Penelitian ini juga menemukan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat *burnout* perawat dengan kualitas pelayanan pasien rawat jalan, sehingga menegaskan bahwa kondisi psikologis dan kesejahteraan perawat merupakan faktor penting yang perlu dikelola secara strategis untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, R. (2023). Hubungan Burnout Syndrome Dengan Kualitas Kehidupan Kerja Perawat. *Media Husada Journal Of Nursing Science*, 4(3), 190-196. <Https://Doi.Org/10.33475/Mhjns.V4i3.158>
- Diyanto, V. P., & Supratman, S. (2024). Hubungan Antara Kejemuhan Kerja (Burnout) Dengan Motivasi Kerja Pada Perawat Pelaksana. *Mahesa: Malahayati Health Student Journal*, 4(3), 888-896.
- Erlia, E., Pratama, A. S., & Syukriadi, S. (2023). Analisis Beban Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2023. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 9(2), 1443-1452. <Https://Doi.Org/10.33143/Jhtm.V9i2.3413>
- Iasa, A. A., Susanti, I. H., & Wirakhmi, I. N. (2024). Hubungan Beban Kerja Dan Burnout Terhadap Perilaku Caring Perawat Di Rsu Hidayah Purwokerto. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 245-260. <Https://Doi.Org/10.5281/Zenodo.11063574>
- Imallah, R. N., & Kurniasih, Y. (2021). Interprofessional Collaboration And *Burnout* Nurses In Hospital. *Media Keperawatan Indonesia*, 4(1), 56. <Https://Doi.Org/10.26714/Mki.4.1.2021.56-61>
- Kaunang, N. R. O., Susanti, I. H., & Sumarni, T. (2023). Hubungan Beban Kerja Dan Burnout Dengan Perilaku Caring Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Palang Biru Gombong. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 8(1), 46-51. <Https://Doi.Org/10.51143/Jksi.V8i1.404>
- Laella, N. I. F., Susanti, I. H., & Sumarni, T. (2023). Hubungan Burnout Dengan Perilaku Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsud Ajibarang. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 477-488. <Https://Doi.Org/10.47492/Jih.V12i2.2946>
- Lamuri, A., Shatri, H., Umar, J., Sudaryo, M. K., Malik, K., Sitepu, M. S., Saraswati, Muzellina, V. N., Nursyirwan, S. A., Idrus, M. F., Renaldi, K., & Abdullah, M. (2023). *Burnout Dimension Profiles Among Healthcare Workers In Indonesia*. *Heliyon*, 9(3), E14519. <Https://Doi.Org/10.1016/J.Heliyon.2023.E14519>
- Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2024). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus Di Bengkel Ahass Pd. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), 221–231.
- Nuraini, D. A. (2024). *Hubungan Antara Karakteristik Perawat Dan Burnout Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mh Thamrin Cileungsi* (Doctoral Dissertation, Universitas Mohammad Husni Thamrin).
- Nurhayati, A., & Nurhalimah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1–5. <Https://Doi.Org/10.34308/Eqien.V6i2.93>
- Nurmayanti, L., & Margono, H. M. (2023). *Burnout* Pada Dokter. *Journal Unair*, 32–42. <Http://Journal.Unair.Ac.Id/Download-Fullpapers-Pjsbb59449eadfull.Pdf>
- Putra, E., Halizasia, G., Riansyah, F., & Ibrahim, N. (2025). Hubungan Beban Kerja Dengan Kualitas Penerapan Service Excellence Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar. *Nasuwares: Jurnal Kesehatan Ilmiah*, 18(2), 111-119. <Https://Doi.Org/10.30867/Nasuwares.V18i2.1053>
- Putri, A., Utari, V., & Perdhana, M. S. (2024). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Work-Life Balance Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Tenaga Keperawatan Rsud Dr . Tjitorwardjo Kabupaten Purworejo). 13(2003), 1–9.
- Putri, I. A., & Maharani, B. F. (2022). Skizofrenia : Suatu Studi Literatur. *Journal Of Public Health And Medical Studies*, 1(1), 1–12.
- Samosir, N., Dwijayanti, F., Rita, K., Kusumapraja, R., & Adhikara, M. F. A. (2021). Pengaruh Peran Kepemimpinan Kepala Ruang Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi Di Rumah Sakit Kanker. *Indonesian Journal Of Nursing Health Science*, 6(2), 68-76.
- Setiyanika, W., Susanti, I. H., & Sumarni, T. (2023). Hubungan Burnout Dan Tingkat Stress Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsud Ajibarang. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 431-448. <Https://Doi.Org/10.47492/Jih.V12i2.2938>

- Silaban, A. T., Indrawati, L., & Nurhayati, N. (2025). Analisis Pengaruh Beban, Kepuasan Dan Kelelahan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dokter Dan Perawat Di Rsu St. Antonius Pontianak. *Ranah Research: Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, 8(1), 271-279. <Https://Doi.Org/10.38035/Rrj.V8i1.1910>
- Subiyono, K., Susanti, I. H., & Hanum, F. (2022). Hubungan Burnout Dengan Kepuasan Kerja Perawat Diruang Rawat Inap Rsu Wh. Sentri: *Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), 215-222. <Https://Doi.Org/10.55681/Sentri.V1i1.223>
- Suryani, A. R., & Mulyana, O. P. (2023). Hubungan Antara Kepribadian Hardiness Dengan *Burnout* Pada Perawat The Relationship Between Hardiness Personality And *Burnout* In Nurses. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 10(01), 427–440. Http://Files/21297/2023_Suryani-Mulyana_Hubungan_Antara_Kepribadian.Pdf
- Taufan, M., Kurniasih, Y., & Imallah, R. N. (2024, October). Hubungan Quality Of Nursing Work Life Dengan Burnout Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Rinap Rs Pku Muhammadiyah Yogyakarta. In *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Lppm Universitas' Aisyiyah Yogyakarta* (Vol. 2, Pp. 1158-1167).
- Trisula, N. N. N., Sumarni, T., & Haniyah, S. (2025). Hubungan Stres Kerja Dengan Burnout Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(10. A), 25-38.