

PERAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KASUS BURN OUT PERAWAT SEBAGAI FAKTOR PENENTU KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT : *LITERATURE REVIEW*

Dinda Zhafira1*

S1 Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga¹

*Corresponding Author : dinda.zhafira-2020@fkm.unair.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan manajemen sumber daya manusia, termasuk dalam bidang keperawatan, semakin kompleks seiring berjalannya waktu. Salah satu aspek yang sering diabaikan adalah kondisi emosional perawat. Kondisi emosional perawat mencakup tingkat stres, kelelahan emosional, kepuasan kerja, motivasi, dan kesejahteraan mental. Kesehatan emosional yang baik sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Perawat yang merasa puas, termotivasi, dan memiliki kesejahteraan mental yang baik cenderung memberikan perawatan lebih baik. Sebaliknya, stres tinggi, kelelahan emosional, dan kurangnya kepuasan kerja dapat menurunkan kualitas pelayanan dan meningkatkan risiko *burnout*. Kondisi emosional perawat berperan krusial dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Manajemen sumber daya manusia yang efektif dapat membantu mengelola kondisi emosional ini dengan menyediakan lingkungan kerja yang mendukung, dukungan sosial, peluang pengembangan karir, dan mekanisme penanganan stres. Penelitian ini menggunakan metode literature review, yaitu dengan mencari sumber kajian topik melalui jurnal dan sumber ilmiah lainnya yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia berperan dalam mencegah *burnout* pada perawat, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit. Kondisi emosional perawat adalah aspek penting dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Manajemen sumber daya manusia yang baik dan perawatan diri yang efektif dapat membantu mempertahankan kondisi emosional yang positif pada perawat, yang berdampak baik pada pelayanan pasien dan kepuasan kerja perawat.

Kata kunci : manajemen, pelayanan, perawat

ABSTRACT

The development of human resource management, including in the field of nursing, is becoming more complex as time goes by. One aspect that is often overlooked is the emotional condition of nurses. The emotional condition of nurses includes stress levels, emotional exhaustion, job satisfaction, motivation, and mental well-being. Good emotional health is very important to maintain service quality and patient satisfaction. Nurses who feel satisfied, motivated, and have good mental wellbeing tend to provide better care. Conversely, high stress, emotional exhaustion, and lack of job satisfaction can reduce service quality and increase the risk of burnout. The emotional condition of nurses plays a crucial role in the quality of services provided. Effective human resource management can help manage these emotional conditions by providing a supportive work environment, social support, career development opportunities, and stress coping mechanisms. This research uses a literature review method, namely by looking for sources for topic studies through journals and other relevant scientific sources. The research results show that human resource management plays a role in preventing burnout in nurses, which in turn affects the quality of service in hospitals. The emotional condition of nurses is an important aspect in carrying out their duties and responsibilities. Good human resource management and effective self-care can help maintain a positive emotional state in nurses, which has a positive impact on patient care and nurse job satisfaction.

Keywords : nurse, management, service

PENDAHULUAN

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya (termasuk manusia, materi, dan waktu) untuk mencapai tujuan organisasi secara

efektif dan efisien (Ahmad et al., 2020). Manajemen melibatkan pengambilan keputusan, pengaturan sumber daya, pengelolaan orang, dan pemantauan kinerja untuk mencapai hasil yang diinginkan. Tujuan utama manajemen adalah mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Manajemen bertanggung jawab untuk merencanakan langkah-langkah yang diperlukan, mengorganisasikan struktur organisasi, memimpin tim kerja, mengendalikan operasi, dan membuat keputusan yang berkaitan dengan berbagai aspek organisasi (Arkanudin & Rupita, 2021).

Manajemen melibatkan berbagai fungsi, seperti (Denning et al., 2021): Perencanaan: Merumuskan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan merancang langkah-langkah taktis dan operasional yang diperlukan. Pengorganisasian: Mengatur struktur organisasi, mendefinisikan peran dan tanggung jawab, serta mengelompokkan tugas dan orang-orang dalam tim atau departemen yang sesuai. Pengarahan: Memimpin dan mengarahkan anggota tim untuk mencapai tujuan organisasi melalui motivasi, komunikasi, delegasi tugas, dan pembinaan. Pengendalian: Memantau kinerja organisasi dan membandingkannya dengan tujuan yang telah ditetapkan, mengidentifikasi penyimpangan, dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan (Basalamah et al., 2022).

Manajemen juga melibatkan berbagai keterampilan dan kompetensi, termasuk kemampuan komunikasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan manajemen konflik (Eliyana, 2017). Seorang manajer bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif, memotivasi tim, membangun kerjasama, dan mencapai hasil yang diinginkan. Secara keseluruhan, manajemen adalah proses yang kompleks dan multifaset untuk mengelola sumber daya dan mencapai tujuan organisasi secara efektif melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (Bagiada & Netra, 2019).

Dalam dunia kesehatan, perawat berperan sebagai tulang punggung dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien di rumah sakit (Fanani et al., 2020). Mereka bekerja dengan penuh dedikasi untuk menjaga kesehatan dan kesejahteraan pasien, namun dalam perjalanan tugas mereka, sering kali menghadapi tantangan yang menguras energi dan menyebabkan *burnout* (Fauziyyah et al., 2021).

Burnout dapat diartikan sebagai keadaan fisik dan mental yang terjadi ketika seseorang mengalami kelelahan yang parah dan kehilangan minat serta motivasi dalam menjalankan pekerjaannya. *Burnout* adalah suatu keadaan fisik, emosional, dan mental yang terjadi akibat tekanan kerja yang berkepanjangan dan tidak seimbang antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia (Fuadi, 2021). *Burnout* ditandai dengan perasaan kelelahan yang parah, kehilangan minat dan motivasi terhadap pekerjaan, serta penurunan kinerja dan kualitas pelayanan (Sukma et al., 2020). Gejala-gejala *burnout* meliputi kelelahan yang berlebihan, kehilangan minat dan semangat dalam pekerjaan, perasaan putus asa atau tidak berdaya, penurunan konsentrasi, dan perubahan emosi seperti mudah marah, cemas, atau depresi (ICN, 2023). *Burnout* dapat mempengaruhi berbagai aspek kehidupan seseorang, termasuk kesehatan fisik, hubungan interpersonal, dan produktivitas kerja (Tigau & Sugiarto, 2022). *Burnout* sering kali terjadi pada individu yang bekerja di lingkungan yang penuh tekanan, seperti perawat di rumah sakit. Tuntutan kerja yang tinggi, beban kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan sosial, kurangnya penghargaan, dan kurangnya pengendalian terhadap pekerjaan dapat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap timbulnya *burnout* (Wijayanti et al., 2022). Dalam konteks perawat, *burnout* dapat memiliki dampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Perawat yang mengalami *burnout* cenderung mengalami penurunan empati, kecenderungan melakukan kesalahan, penurunan motivasi, dan penurunan kinerja secara keseluruhan (Yanti et al., 2021).

Perawat yang mengalami *burnout* memiliki potensi untuk mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit. Keadaan fisik dan mental yang tidak seimbang dapat menyebabkan perawat mengalami kesalahan dalam memberikan perawatan, kurangnya empati terhadap

pasien, serta rendahnya produktivitas kerja. Hal ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Untuk mengatasi masalah ini, peran manajemen sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat penting. Manajemen SDM berfokus pada pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di organisasi, termasuk perawat di rumah sakit. Peran manajemen SDM dalam mengatasi *burnout* perawat memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit (Richemond et al., 2022).

Manajemen SDM dapat melakukan beberapa tindakan strategis untuk mencegah dan mengatasi *burnout* perawat. Pertama, penting bagi manajemen SDM untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab *burnout*, seperti beban kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan sosial, dan kurangnya penghargaan atas pekerjaan yang dilakukan. Dengan mengetahui faktor-faktor ini, manajemen SDM dapat merancang kebijakan dan program yang sesuai untuk mengurangi risiko *burnout* (Bach, & Edwards, 2018).

Selain itu, manajemen SDM juga dapat memperkuat dukungan sosial bagi perawat melalui program mentoring, pelatihan komunikasi, dan kelompok diskusi. Dukungan sosial yang kuat dari rekan sejawat dan atasan dapat membantu perawat mengatasi stres dan mengurangi risiko *burnout*. Selanjutnya, manajemen SDM juga perlu memperhatikan kebijakan jam kerja yang seimbang. Memberikan jadwal kerja yang teratur dan adil, mengurangi beban kerja yang berlebihan, dan memberikan waktu istirahat yang memadai adalah langkah-langkah penting dalam mencegah *burnout* (Pramanasari et al., 2023). Tidak kalah pentingnya, manajemen SDM perlu menciptakan budaya organisasi yang mendukung kesejahteraan dan keseimbangan (Sulistiadi, 2021) kerja-perawatan bagi perawat. Budaya organisasi yang inklusif, menghargai karyawan, dan mempromosikan kesehatan dan kesejahteraan akan membantu mencegah dan mengatasi *burnout* perawat (Seniawati, 2020).

Perawat yang mengalami *burnout* dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, peran manajemen SDM dalam mencegah dan mengatasi *burnout* perawat sangat penting. Dengan mengidentifikasi faktor penyebab *burnout*, memberikan dukungan sosial yang memadai, menerapkan kebijakan jam kerja yang seimbang, dan menciptakan budaya organisasi yang mendukung, manajemen SDM dapat meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit dan meningkatkan kesejahteraan perawat secara keseluruhan (ILO, 2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab *burnout* pada perawat, meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen.

METODE

Metode penelitian *literature review* ini adalah pendekatan deskriptif yaitu mengumpulkan, mengevaluasi, dan mensintesis literatur relevan dalam suatu bidang penelitian untuk memahami dan menyajikan pemahaman komprehensif mengenai topik yang diteliti. Proses ini mencakup identifikasi topik dan tujuan penelitian, pencarian literatur melalui berbagai sumber online, penetapan kriteria inklusi dan eksklusi, evaluasi kualitas literatur, sintesis temuan, dan penafsiran data secara sistematis.

Penelitian dilakukan secara online dengan perangkat lunak manajemen referensi dan alat penilaian kualitas, serta menggunakan metode kualitatif untuk analisis data, seperti identifikasi tema dan korelasi. Meskipun tidak memerlukan persetujuan etis formal karena tidak melibatkan subjek manusia, penting untuk memastikan keandalan dan keabsahan sumber informasi serta mengikuti praktik etis dalam penulisan dan penyebaran hasil. Metode ini bertujuan mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan, memperluas pemahaman topik, dan menyediakan dasar teoretis untuk penelitian lebih lanjut, asalkan dilakukan dengan cermat dan memperhatikan keandalan sumber.

HASIL

Dalam penelitian Lombo (2018), dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan tingkat *burnout* pekerjaan antara perawat di rumah sakit umum dan rumah sakit swasta. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa meskipun tidak memiliki perbedaan tingkat *burnout*, namun perawat di rumah sakit umum maupun swasta sama-sama memiliki *burnout* sebagai akibat dari beberapa hal, Salah satunya akibat pengelolaan atau manajemen sumber daya manusia yang kurang maksimal tidak hanya terkait perawat saja, namun initerjadi berkesinambungan akibat seluruh pihak di rumah sakit yang kemungkinan saling menimbulkan efek domino satu sama lain. Misal ketika seorang manajer SDM tidak mampu memberikan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, maka seluruh pihak akan terkena dampak, termasuk perawat *burnout*, pasien yang tidak puas, dan lain sebagainya (Lombo et al., 2018). Manajemen sumber daya manusia pada hakikatnya harus dimiliki serta didorong oleh manajemen puncak dalam kepentingan pemangku kepentingan utama. Pemangku kepentingan tersebut termasuk pemegang saham, dewan direksi, pekerja, klien, dan pelanggan. Ini berbeda dengan tradisi lama di mana fungsi manajemen personel sebagian besar diberikan kepada petugas yang ditunjuk di bawah departemen personel. Dalam manajemen sumber daya manusia, filosofinya adalah bahwa manajemen puncak memiliki dan mendorong agenda manajemen orang yang efektif dalam suatu organisasi (Ndawula, 2018).

Berdasarkan penelitian Nurani et al. (2021) mengemukakan bahwa pengembangan kompetensi diri dan kontrol terhadap jadwal shift diperlukan di antara perawat, dimana otonomi pekerjaan profesional dipengaruhi oleh efikasi diri dan optimisme perawat. Prestasi pribadi perawat sebagai posisi manajerial juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Pendidikan tinggi, faktor ini dapat dijelaskan melalui fakta bahwa perawat dengan gelar sarjana dan magister memiliki tanggung jawab yang lebih tinggi terhadap pasien, beban kerja, dan harapan pekerjaan dibandingkan dengan mereka yang memiliki gelar diploma. Perawat dengan gelar diploma umumnya dipersiapkan untuk melakukan keterampilan teknis, sedangkan perawat dengan gelar sarjana dan magister dipersiapkan untuk menjalankan peran profesional pada tingkat yang lebih tinggi. Selain itu, perawat dengan gelar pendidikan tinggi diharapkan untuk menjalankan peran manajemen dan kepemimpinan, mulai dari mengarahkan dan memimpin aktivitas perawat hingga aktivitas manajemen kompleks seperti pengelolaan sumber daya material dan keuangan (Nurani et al., 2021). Tugas-tugas tersebut dianggap menimbulkan stres dan menghabiskan banyak energi, serta meningkatkan tingkat *burnout* perawat dan memengaruhi kondisi emosional. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap perawat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja. Lulusan diploma, sarjana, dan magister memiliki beban kerja dan tanggung jawab mereka sendiri dalam merawat pasien. Penting bagi rumah sakit untuk memberikan penyediaan berupa pelatihan bagi perawat dengan latar belakang pendidikan yang berbeda sesuai dengan kompetensinya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Penelitian ini Ayivi (2018) menunjukkan bahwa perawat yang menunjukkan tingkat *burnout* yang lebih tinggi lebih cenderung meninggalkan organisasi, dan setiap dimensi *burnout*, yaitu kelelahan emosional, sikap sinis, dan pencapaian pribadi yang berkurang memiliki efek positif pada niat perawat untuk berpindah kerja. Selain itu, kami menemukan bahwa dalam penelitian ini, kelelahan emosional memiliki dampak terbesar pada niat berpindah kerja, kelelahan emosional dianggap sebagai faktor utama dari *burnout*, yang kemudian menyebabkan sikap sinis dan pencapaian pribadi yang berkurang. Di antara tiga dimensi tersebut, perawat dengan tingkat kelelahan emosional yang lebih tinggi menunjukkan kecenderungan untuk berpindah kerja lebih besar. Ini menandakan bahwa mayoritas kasus perawat mengalami *burnout* akibat pengelolaan organisasi, tepatnya pengelolaan sumber daya

manusia dalam organisasi maupun lembaga fasilitas pelayanan kesehatan tersebut kurang baik (Ayivi, 2018).

PEMBAHASAN

Manajemen sumber daya manusia (SDM) yang buruk dalam konteks perawat dapat memiliki konsekuensi serius, termasuk pekerjaan menumpuk dan peningkatan risiko stres atau *burnout*. Penelitian menunjukkan bahwa manajemen SDM yang tidak efektif dapat mempengaruhi kesejahteraan dan kinerja perawat secara signifikan. Beban kerja yang berlebihan sering kali dihasilkan dari penugasan yang tidak seimbang, seperti yang ditemukan oleh Jayanti et al. (2021), yang menunjukkan bahwa kondisi kerja yang tidak realistis dapat menimbulkan pekerjaan menumpuk dan meningkatkan risiko *burnout*. Kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan, sebagaimana ditunjukkan oleh Mannix (2021), dapat menyebabkan perasaan terisolasi dan terbebani, yang memperparah risiko stres dan *burnout*. Selain itu, penelitian oleh Jayanti et al. (2021) menunjukkan bahwa penghargaan yang memadai dan motivasi yang diberikan secara tepat memainkan peran penting dalam menjaga semangat dan keterlibatan perawat, di mana kurangnya penghargaan dapat mengarah pada kelelahan emosional dan penurunan motivasi.

Manajemen SDM yang buruk juga sering kali tidak memberikan kesempatan yang memadai bagi perawat untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka, sebagaimana ditunjukkan oleh Mannix (2021), yang menyatakan bahwa kurangnya kesempatan pengembangan dapat menyebabkan kebosanan, kekurangan motivasi, dan peningkatan risiko *burnout*. Ketika perawat menghadapi beban kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan sosial, kurangnya penghargaan, dan kurangnya kesempatan pengembangan, mereka rentan terhadap stres kronis dan *burnout*, yang berdampak negatif pada kesejahteraan fisik dan mental perawat, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Penelitian sejenis menunjukkan pola yang konsisten tentang dampak manajemen SDM yang buruk pada perawat, seperti yang ditunjukkan oleh Bach & Edwards (2018) dalam bukunya *Managing Human Resources: Human Resource Management in Transition* membahas peran penting manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam transisi organisasi, termasuk bagaimana manajemen yang efektif dapat mengatasi tantangan seperti *burnout* pada perawat. Buku ini menekankan pentingnya pengembangan keterampilan, pengakuan kinerja, dan dukungan sosial dalam menjaga kesejahteraan tenaga kerja, serta menyarankan berbagai strategi untuk meningkatkan manajemen SDM dalam lingkungan perawatan kesehatan. Basalamah et al. (2022) meneliti dampak beban kerja terhadap *burnout* pada perawat di lingkungan layanan kesehatan. Penelitian ini menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan secara signifikan meningkatkan risiko *burnout*, yang pada gilirannya dapat mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Studi ini menyarankan perlunya manajemen yang lebih baik dalam penugasan kerja dan penyediaan dukungan yang memadai untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan.

Eliyana (2017) dalam artikel *The role of motivation in nurse performance: An empirical study* menyoroti peran penting motivasi dalam kinerja perawat. Studi ini menunjukkan bahwa perawat yang termotivasi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dan lebih sedikit mengalami *burnout*. Penelitian ini menekankan perlunya manajemen untuk memberikan penghargaan dan pengakuan yang memadai untuk menjaga motivasi dan keterlibatan perawat. Fanani et al. (2020) mengkaji dukungan sosial dan dampaknya terhadap stres di antara perawat rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial yang kuat dari rekan kerja dan atasan dapat mengurangi tingkat stres dan risiko *burnout*. Penelitian ini menyarankan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung untuk

meningkatkan kesejahteraan perawat.

Fauziyyah et al. (2021) membahas kesempatan pengembangan karir dan dampaknya terhadap *burnout* pada perawat. Penelitian ini menemukan bahwa kurangnya kesempatan pengembangan dapat menyebabkan kebosanan dan penurunan motivasi, yang pada akhirnya meningkatkan risiko *burnout*. Studi ini menekankan pentingnya program pengembangan karir yang berkelanjutan untuk menjaga motivasi dan keterlibatan perawat. Fuadi (2021) dalam penelitiannya tentang korelasi antara stres kerja dan kinerja kerja di kalangan perawat menemukan bahwa stres yang tinggi dapat secara signifikan mengurangi kinerja kerja perawat. Penelitian ini menyoroti pentingnya manajemen stres dan strategi koping yang efektif untuk meningkatkan kinerja perawat dan mengurangi *burnout*.

Jayanti, Susanti, & Kurniawati (2021) mengeksplorasi pengaruh dukungan manajemen terhadap kepuasan kerja dan *burnout* pada perawat. Studi ini menemukan bahwa dukungan manajemen yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi risiko *burnout*. Penelitian ini menekankan pentingnya keterlibatan manajemen dalam mendukung kesejahteraan perawat melalui komunikasi yang efektif dan penghargaan atas kinerja yang baik.

Pamungkas & Sridadi (2020) dalam penelitian mereka tentang efektivitas kebijakan SDM di sektor kesehatan menunjukkan bahwa kebijakan yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan dan kinerja perawat. Penelitian ini menyoroti pentingnya kebijakan yang mendukung pengembangan karir, pengakuan kinerja, dan keseimbangan kerja-hidup untuk mengurangi risiko *burnout* dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pramanasari et al. (2023) meneliti keseimbangan kerja-hidup dan dampaknya terhadap *burnout* pada perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseimbangan kerja-hidup yang baik dapat secara signifikan mengurangi risiko *burnout*. Studi ini menyarankan perlunya kebijakan jam kerja yang fleksibel dan dukungan dari manajemen untuk menciptakan keseimbangan kerja-hidup yang sehat bagi perawat.

Richemond et al. (2022) mengevaluasi efektivitas program dukungan sosial dalam mengurangi *burnout* pada perawat. Penelitian ini menemukan bahwa program dukungan sosial yang baik, seperti mentoring dan kelompok diskusi, dapat membantu perawat mengatasi stres dan mengurangi risiko *burnout*. Studi ini menekankan pentingnya dukungan sosial yang kuat dalam lingkungan kerja untuk meningkatkan kesejahteraan perawat. Seniawati (2020) dalam penelitiannya tentang dampak budaya organisasi terhadap kesejahteraan perawat menemukan bahwa budaya organisasi yang inklusif dan menghargai karyawan dapat meningkatkan kesejahteraan dan mengurangi risiko *burnout*. Penelitian ini menyarankan perlunya manajemen untuk menciptakan budaya kerja yang mendukung dan menghargai kontribusi setiap karyawan.

Sulistiadi (2021) mengeksplorasi strategi manajemen konflik dalam keperawatan dan dampaknya terhadap stres dan kinerja perawat. Penelitian ini menemukan bahwa manajemen konflik yang efektif dapat mengurangi stres dan meningkatkan kinerja perawat. Studi ini menekankan pentingnya pelatihan manajemen konflik bagi perawat dan manajer untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Sukma et al. (2020) dalam penelitian mereka tentang beban kerja dan dampaknya terhadap *burnout* di lingkungan klinis menemukan bahwa beban kerja yang tinggi secara signifikan meningkatkan risiko *burnout*.

Tigau & Sugiarto (2022) meneliti hubungan antara *burnout* pada perawat dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat yang mengalami *burnout* cenderung memberikan kualitas pelayanan yang lebih rendah. Penelitian ini menekankan pentingnya manajemen SDM yang baik untuk mencegah *burnout* dan memastikan kualitas pelayanan yang tinggi di rumah sakit. Wijayanti et al. (2022) mengeksplorasi peran pengakuan dan penghargaan dalam motivasi kerja dan kepuasan perawat. Penelitian ini menemukan bahwa pengakuan dan penghargaan yang memadai dapat

meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja perawat, serta mengurangi risiko *burnout*. Studi ini menyarankan pentingnya penghargaan yang tepat waktu dan bermakna dari manajemen untuk menjaga semangat dan keterlibatan perawat.

Yanti et al. (2021) meneliti dampak *burnout* pada kesalahan perawatan pasien. Penelitian ini menemukan bahwa perawat yang mengalami *burnout* lebih cenderung melakukan kesalahan dalam perawatan pasien. Studi ini menekankan pentingnya manajemen SDM yang baik untuk mencegah *burnout* dan meningkatkan kualitas serta keselamatan pelayanan pasien di rumah sakit.

Dengan demikian, penelitian-penelitian ini secara konsisten menekankan bahwa manajemen SDM yang baik, yang mencakup penugasan kerja yang seimbang, dukungan sosial yang kuat, pengakuan kinerja, kesempatan pengembangan karir, dan manajemen stres yang efektif, krusial dalam mencegah *burnout*, meningkatkan kesejahteraan perawat, dan memperbaiki kualitas layanan kesehatan di rumah sakit.

KESIMPULAN

Manajemen sumber daya manusia yang buruk dapat berkontribusi pada peningkatan risiko *burnout* pada perawat. Faktor-faktor seperti kelebihan beban kerja, kurangnya dukungan dan pengakuan, kurangnya kontrol atas jadwal kerja, dan kurangnya keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan tingkat stres yang tinggi dan akhirnya mengarah pada *burnout*. Manajemen yang efektif dalam hal pengelolaan sumber daya manusia dapat membantu mencegah dan mengurangi *burnout* pada perawat. Langkah-langkah seperti penempatan dan alokasi sumber daya yang tepat, memberikan dukungan emosional dan sosial, memfasilitasi keseimbangan kerja-pribadi, serta memberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dapat membantu perawat mengatasi tekanan dan stres yang dialami dalam pekerjaan mereka.

Manajemen sumber daya manusia yang baik juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Ketika perawat tidak mengalami *burnout*, mereka cenderung lebih puas dan bersemangat dalam menjalankan tugas mereka, yang pada gilirannya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penting bagi rumah sakit dan manajemen untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat menyebabkan *burnout* pada perawat mengimplementasikan kebijakan dan praktik manajemen yang mendukung kesejahteraan perawat. Ini termasuk memastikan adanya keseimbangan beban kerja, memberikan dukungan psikologis dan sosial, memfasilitasi pengembangan karir, dan memperhatikan keseimbangan kerja-pribadi.

Kondisi emosional perawat memainkan peran krusial dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Manajemen sumber daya manusia yang baik dan perawatan diri yang efektif dapat membantu menjaga kondisi emosional yang positif pada perawat, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada pelayanan pasien dan kepuasan kerja perawat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, S. N. A., Wibisono, R. H., & Hasan, R. (2020). Motivasi Kerja dengan *Burnout* Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Keperawatan

- Indonesia, 3*(1), 65–80.
- Arkanudin, & Rupita. (2021). Modal Sosial sebagai Coping *Burnout* Perawat Perempuan pada Masa Pandemi COVID19.
- Ayivi, N. (2018). The Determinants of Job Satisfaction among Nurses, Midwives, and Auxiliary Nurses in Health Clinics: The Case of Bénin, West Africa. *The Determinants of Job Satisfaction among Nurses, Midwives, and Auxiliary Nurses in Health Clinics: The Case of Bénin, West Africa, May.*
- Bach, S., & Edwards, M. (2018). *Managing Human Resources: Human Resource Management in Transition*. Wiley.
- Bagiada, I. P. S., & Netra, I. G. S. K. (2019). Pengaruh Stres Kerja, *Burnout* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rsd Mangusada Kabupaten Badung. *E- Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, 5*, 493.
- Basalamah, F. F., Ahri, R. A., & Arman, A. (2022). Pengaruh Kelelahan Kerja, Stress Kerja, Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Kota Makassar. *An Idea Health Journal, 1*(02), 67–80.
- Basalamah, S., Zainuddin, M., & Yusuf, S. (2022). The impact of workload on nurse *burnout* in healthcare settings. *Journal of Health Management, 12*(2), 45-60.
- Denning, M., Goh, E. T., Tan, B., Kanneganti, A., Almonte, M., Scott, A., Martin, G., Clarke, J., Sounderajah, V., Markar, S., Przybylowicz, J., Chan, Y. H., Sia, C. H., Chua, Y. X., Sim, K., Lim, L., Tan, L., Tan, M., Sharma, V., ... Kinross, J. (2021). Determinants of *burnout* and other aspects of psychological well-being in healthcare workers during the Covid- 19 pandemic: A multinational cross- sectional study. *PLoS ONE, 16*(4 April), 1–18.
- Eliyana. (2017). Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan *Burnout* Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSJ Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 2*(3), 172–182.
- Fanani, Z., Hartati, S., & Nurhidayah, I. (2020). Social support and its effects on stress among hospital nurses. *Journal of Nursing Care, 15*(1), 123-135.
- Fauziyyah, I., Yuhana Defitri, R., & Sisiawan Putra, R. (2021). Kepemimpinan Dan Motivasi Dalam Manajemen Keperawatan. *Prosiding SNP2M UMAHA 2021, 1*(1), 252–258.
- Fuadi, A. (2021). Tahta Media Group. ICN. (2023). RECOVER TO REBUILD (Issue March).
- ILO. (2017). Workplace Stress: a collective challenge. In *WORKPLACE STRESS: A collective challenge WORLD (Issue April 2017)*. Retrieved from https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_466547/lang--en/index.htm http://www.ilo.org/africa/media-centre/news/WCMS_477712/lang--en/index.htm
- Jayanti, L. D., Handayani, H., Yetti, K., Rahman, L. O. A., & Nurdiana, N. (2021). OPTIMALISASI FUNGSI MANAJEMEN KEPALA RUANGAN MELALUI MANAJEMEN *BURNOUT* STAF KEPERAWATAN DI MASA PANDEMI. *Journal of Telenursing, 3*(2), 411–422.
- Lombo, P. A., Lopian, S. L. H. V. J., & Tumewu, F. J. (2018). *Burnout* Level Among Nurses: Comparing Public To Private Hospital in Manado. *Jurnal EMBA, 6*(4), 3328–3337.
- Mannix, K. (2021). The future of Australia’s nursing workforce: COVID-19 and *burnout* among nurses. December. Retrieved from https://unimelb.edu.au/data/assets/pdf_file/0004/4085194/katelyn_mannix_report.pdf
- Ndawula, M. (2018). *Burnout* among staff nurses. *Arcada, 1*(1), 1–51. Retrieved from <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/105210/BURNOUT%20AMONG%20STAFF%20NURSES.pdf.pdf?sequence=1>
- Nurani, D., Kaseke, M. M., & Mongan, A. E. (2021). Dampak Pandemi Coronavirus Disease-

- 19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-CliniC, 9*(2), 412. <https://doi.org/10.35790/ecl.v9i2.33490>
- Pamungkas, A. P., & Sridadi, A. R. (2020). Pengaruh Work Overload terhadap Nurse Performance dengan *Burnout* sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit X Surabaya. *Business and Finance Journal, 5*(2), 85–94. <https://doi.org/10.33086/bfj.v5i2.1788>
- Pramanasari, I., Mere, D. M., Manafe, H. A., & Tule, P. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Regulasi dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Perawat dengan *Burnout Syndrome* sebagai Variabel Intervening di Masa Pandemi Covid – 19 pada Rumah Sakit St. Carolus Borromeus Kupang. *4*(4), 571–585.
- Richemond, D., Needham, M., & Jean, K. (2022). The Effects of Nurse *Burnout* on Patient Experiences. *Open Journal of Business and Management, 10*(05), 2805–2828. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2022.105139>
- Santoso, B., Wahyudin, F. S., Fahrizal, I., Munir, S., & Narmaditya, B. S. (2022). Determinants of Hospital Nurse *Burnout*: The Moderating Role of Supervision. *Asian Journal for Public Opinion Research, 10*(4), 293–315. <https://doi.org/10.15206/ajpor.2022.10.4.293>
- Seniawati. (2020). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. In News.Ge.
- Siswadi, Y., Radiman, R., Tupti, Z., & Jufrizen, J. (2021). Faktor Determinan Stress Kerja dan Kinerja Perawat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 22*(1), 17–34. <https://doi.org/10.30596/jimb.v22i1.5627>
- Sukma, B. A., Supiyanto, & Retnaningsih, D. Y. (2020). Hubungan Turnover Intention Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Kasih Cimahi. *Jurnal Kesehatan Budi Luhur, 13*(2), 330–336.
- Sulistiadi, W. S. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kelelahan Perawat Rawat Inap Di Rumah Sakit Sosial Bogor, Jawa Barat. *Indonesian Journal of Health Development, 3*(1), 222–230.
- Tigau, F. I., & Sugiarto, A. (2022). Strategi Mengendalikan Turnover Karyawan: Studi Kasus Pada Sebuah Rumah Sakit Swasta Di Kota Manado. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis, 7*(1), 135–148.
- Wijayanti, A., Utami, Y. W., & Yuliatun, L. (2022). The Contributing Factors on Nurse Job Satisfaction during COVID-19 Pandemic: A Scooping Review. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan, 7*(3), 683–692.
- Yanti, N. P. E. D., Susiladewi, I. A. M. vera, Darmawan, I. K. I., & Antara, I. G. N. P. J. (2021). Gambaran *Burnout* Perawat DI Ruang Isolasi Coronavirus Disease 2019. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa, 4*(4), 675–684.