

# Pengaruh Work Overload terhadap Nurse Performance dengan Burnout sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit X Surabaya

Astria Primadhani Pamungkas, Ahmad Rizki Sridadi

Airlangga Surabaya

e-mail: appastrid@gmail.com

**Abstract:** Job stress is a serious phenomenon that refers to workplace characteristics that threaten workers. Nursing has been identified as a job that has high stress level. Nursalam (2011) states that nurses who are given excessive workload can have an impact on burnout. Burnout occurs when people feel that the resources they value are threatened, they try to maintain those resources (Maslach and Leiter, 2016). Burnout can result in decreased nurse performance/Burnout can cause decreasing of nurse performance. The purpose of this study was to determine the effect of work overload on nurse performance directly nor indirectly. This study using quantitative approach and nonprobability sampling technique with saturated sampling of 40 low care inpatient service nurses in X Hospital Surabaya. Data analysis techniques using path analysis. The results showed that there was a significant negative effect between work overload and nurse performance directly nor indirectly.

**Keywords:** work overload, burnout, nurse performance

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat memberikan tantangan tersendiri bagi pelakunya untuk saling berkompetisi. Termasuk industri di bidang layanan kesehatan. Tantangan pada industri layanan kesehatan menghadapi para pelaku bisnis seperti rumah sakit untuk terus melakukan perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanannya agar mampu memberikan kinerja perusahaan yang baik. Cascio (2012) menyatakan bahwa kinerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Terdapat unsur yang berperan dan mendukung berfungsinya operasional suatu organisasi rumah sakit, salah satu unsur utama pendukung tersebut adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki peran yang penting dalam setiap kegiatan perusahaan karena dipandang sebagai aset perusahaan. Sumber daya manusia di rumah sakit memiliki peran penting

dalam menjalin hubungan antara organisasi, karyawan, dan pasien.

Perawat merupakan salah satu profesi yang ada di rumah sakit. Dalam melakukan pelayanan kesehatan perawat memiliki peran yang penting karena berada dalam kontak langsung dengan pasien sehari-hari sehingga dituntut untuk selalu dapat menampilkan emosi positif di depan pasien sebagai citra perusahaan. Perawat dianggap sebagai profesi dengan pekerjaan yang penuh dengan tekanan karena mereka merawat sekelompok orang yang penuh tekanan yaitu pasien atau orang memiliki gangguan kesehatan (Mohamed, 2016).

*Work overload* merupakan bagian dari *job stress*. Stres kerja adalah fenomena serius yang merujuk pada karakteristik tempat kerja yang mengancam pekerja. Tuntutan pekerjaan dapat menjadi penyebab utama stres di tempat kerja di mana pekerja tidak tahu bagaimana mengatur diri mereka sendiri untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan mereka (Malik, 2011 dalam Karimi

*et al.*, 2014). Keperawatan telah diidentifikasi sebagai pekerjaan yang memiliki tingkat stres yang tinggi. Stres kerja membawa dampak berbahaya tidak hanya pada kesehatan perawat tetapi juga pada kemampuan mereka untuk mengatasi tuntutan pekerjaan (Sharma *et al.*, 2014).

Hasil penelitian Nursalam (2011) menyatakan bahwa perawat yang diberi beban kerja berlebih dapat berdampak kepada *burnout*. *Burnout* terjadi ketika individu merasa bahwa sumber daya yang mereka nilai terancam, mereka berusaha untuk mempertahankan sumber daya itu. Hilangnya sumber daya atau bahkan hilangnya sumber daya yang akan datang dapat memperburuk kelelahan (Maslach dan Leiter, 2016).

Berdasarkan data dari Rumah Sakit X Surabaya penurunan kinerja terjadi pada kinerja perawat di ruang rawat inap *low care* penyakit dalam yang dapat dilihat dalam tiga tahun terakhir yaitu tahun 2016–2018 yang mengindikasikan adanya penurunan dalam penilaian kinerja perawat yang dilakukan kepala ruangan. Kepala ruangan menyampaikan bahwa kinerja perawat tahun 2017 dan 2018 berada pada kisaran nilai 50–79 yang artinya masih perlu perbaikan. Laporan penilaian kinerja tersebut menunjukkan bahwa terjadi penurunan penilaian kinerja perawat ruangan penyakit dalam pada bagian uraian tugas yang dilakukan perawat.

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya dapat diketahui rumusan masalah sebagai berikut. (1) Apakah *work overload* berpengaruh terhadap *nurse performance* Rumah Sakit X Surabaya melalui *burnout*? (2) Apakah *work overload* berpengaruh terhadap *nurse performance* Rumah Sakit X Surabaya? Tujuan penelitiannya yaitu “Menganalisis pengaruh *work overload* terhadap *nurse performance* Rumah Sakit X Surabaya melalui *burnout* dan mengana-

lisis pengaruh *work overload* terhadap *nurse performance* Rumah Sakit X Surabaya.

## KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Work Overload

Maslach *et al.* (2001) mengemukakan bahwa ketidakcocokan dalam beban kerja umumnya ditemukan sebagai kelebihan beban yang berlebihan. Beban yang berlebihan disebabkan karena terlalu banyak tuntutan energi pada individu sehingga untuk pemulihan menjadi tidak mungkin (bersifat jangka panjang).

### Burnout

Psikolog Amerika, Herbert Freudenberger pertama kali menggunakan istilah “*burnout*” pada tahun 1970-an untuk menggambarkan hasil dari stres yang tinggi yang dialami oleh orang yang bekerja dengan pekerjaan di bagian pelayanan. Tiga gejala utama yang dianggap sebagai tanda-tanda *burnout syndrome* adalah kelelahan emosional, keterasingan dari aktivitas terkait pekerjaan atau depersonalisasi, dan penurunan pencapaian diri (Holdren *et al.*, 2015).

### Nurse Performance

Kinerja adalah kemampuan pekerja untuk bekerja secara efisien untuk mencapai tujuan organisasi (Kovach, 1987 dalam Hafeez, 2018). Kinerja menjadi perhatian utama bagi organisasi mana pun. Semua pemilik ingin pekerjaannya memiliki kinerja yang sangat baik sehingga organisasi mereka menjadi lebih baik dan kompetitif di pasar. Stres kerja telah secara konsisten dianggap sebagai salah satu faktor penyebab variasi terhadap kinerja di tempat kerja. Rumah

sakit telah dianggap sebagai lingkungan kerja dengan beban kerja yang beragam. Di rumah sakit, harapan pasien telah meningkatkan tingkat tuntutan kerja dan tekanan nyata di antara para pekerja rumah sakit. Dengan demikian, dalam profesional kesehatan, manajemen stres merupakan tantangan kompleks bagi tenaga medis termasuk perawat (Hafeez, 2018).

### **Pengaruh *Work Overload* terhadap *Nurse Performance***

Tenaga kesehatan terutama perawat bekerja di bawah kondisi stres yang tinggi. Oleh karena itu, penelitian dari mengidentifikasi penyebab tersebut, hal ini memengaruhi beban kerja perawat. Penelitian ini menemukan bahwa beban kerja perawat dapat menghambat kinerja perawat (Holdren *et al.*, 2015).

Donkor (2013) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa *role overload* adalah penyebab utama stres pada perawat di KATH. Penelitian ini menunjukkan bahwa stres memengaruhi output dan kualitas kerja yang menyebabkan ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu, stres memiliki hubungan negatif dengan kinerja perawat.

### **Pengaruh *Work Overload* terhadap *Nurse Performance* melalui *Burnout***

Variasi yang berbeda dari model ketidakseimbangan *burnout* adalah model *Areas of Worklife (AW)*, yang membingkai stressor pekerjaan dalam hal ketidakseimbangan atau ketidaksesuaian orang-pekerjaan. Semakin besar ketidakcocokan antara orang dan pekerjaan, semakin besar kemungkinan *burnout* terjadi. Sebaliknya, semakin besar kecocokan terjadi maka semakin besar kemungkinan terjadi *engagement* (Maslach dan Leiter, 2016).

Asumsi bahwa perawat rentan terhadap stres kerja dan *burnout* didasarkan pada literatur yang luas tentang stres kerja yang menunjukkan bahwa keperawatan adalah pekerjaan yang “membuat stres”. Kutipan berikut adalah kesaksian tentang sifat stres yang tertanam dalam keperawatan. Keperawatan pada dasarnya mengalami tingkat stres yang tinggi. Setiap hari perawat berurusan dengan kesedihan, penderitaan, dan kematian seperti yang dilakukan beberapa orang lainnya. Banyak tugas monoton yang dilakukan perawat hal ini dapat memengaruhi kinerja dari perawat (Donkor, 2013).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yaitu mengadakan pengujian hipotesis, pengukuran data, dan pembuatan kesimpulan. Sugiyono (2011:7) mengatakan bahwa metode kuantitatif disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme.

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil jawaban responden atas kuesioner yaitu jawaban dari perawat Rumah Sakit X Surabaya. Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara. Data sekunder dalam penelitian ini berupa jurnal, foto dokumentasi lapangan, internet, dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap *low care* penyakit dalam Rumah Sakit X Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Anshori

dan Iswati, 2009:106). Subjek penelitian ini adalah seluruh perawat (karyawan tetap) di bagian pelayanan di ruang rawat inap *low care* penyakit dalam Rumah Sakit X Surabaya sebanyak 40 orang. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan *path analysis*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hipotesis I

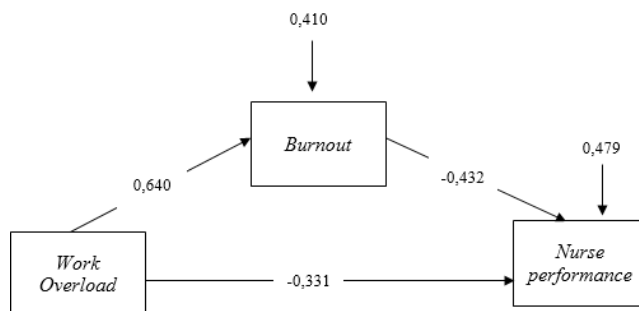
Hipotesis I penelitian mengemukakan terdapat pengaruh signifikan antara *work overload* terhadap *nurse performance*. Untuk menguji hipotesis ini dipergunakan model regresi 2, di mana nilai p-value uji t adalah sebesar 0,039. Nilai p-value 0,039 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *work overload* terhadap *nurse performance*. Nilai koefisien path untuk variabel *work overload* adalah sebesar -0,331 yang berarti terdapat pengaruh negatif antara *work overload* terhadap *nurse performance*. Berdasarkan hasil ini maka dapat dikemukakan bahwa hipotesis I penelitian (H1) sudah dapat terpenuhi.

### Hipotesis II

Hipotesis II penelitian mengemukakan terdapat pengaruh signifikan antara *work overload* terhadap *nurse performance* melalui mediasi *burnout*. Untuk menguji hipotesis ini maka akan dipergunakan perhitungan dengan rumus Sobel test yang menggunakan komponen pada model regresi I dan II. Hasil dari Sobel test didapatkan nilai p-value t sebesar 0,000, di mana nilai p-value uji t tersebut lebih kecil dari 0,05. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *work overload* terhadap *nurse performance* secara tidak langsung yaitu melalui *burnout*. Berdasarkan hasil ini maka

dapat dikemukakan bahwa hipotesis II penelitian (H2) sudah dapat dibuktikan secara statistik. Hasil uji mediasi antara *work overload* terhadap *nurse performance* dengan mediasi *burnout* merupakan mediasi yang bersifat *partial mediation*. Hasil dapat dikatakan memediasi sebagian (*partial mediation*) karena pengaruh dari *work overload* terhadap *nurse performance* baik secara langsung ataupun secara tidak langsung sama-sama masih bersifat signifikan (p-value < 0,05).

Hasil dari analisis path dapat digrafikkan sebagai berikut (pada halaman selanjutnya).



Hasil Pengujian Path Analysis

Nilai *R-Square* yang dihasilkan model regresi 1 adalah sebesar 0,410 menunjukkan bahwa perubahan pada *burnout* yang dialami perawat Rumah Sakit X dipengaruhi oleh perubahan dalam *work overload* sebesar 41%, sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh faktor lain. Sementara itu, nilai *R-Square* yang dihasilkan model regresi 2 adalah sebesar 0,479 menunjukkan bahwa perubahan pada *nurse performance* Rumah Sakit X dipengaruhi oleh perubahan dalam *work overload* dan *burnout* sebesar 47,9%, sisanya sebesar 52,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari analisis path, dapat dihitung nilai R Square total dengan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 R^2 \text{ total} &= 1 - [ (1-R_1^2) \times (1-R_2^2) ] \\
 &= 1 - [ 0,590 \times 0,521 ] \\
 &= 1 - 0,307 \\
 &= 0,693
 \end{aligned}$$

Hasil nilai R Square total sebesar 0,693 memiliki arti bahwa model path yang disusun mampu menerangkan keragaman kejadian yang terjadi pada variabel *work overload*, *burnout* dan *nurse performance* sebesar 69,3%.

### Pengaruh *Work Overload* terhadap *Nurse Performance*

Kinman dan Leggetter (2016) menyatakan bahwa perawat dalam melakukan pelayanan kesehatan memiliki peran yang penting karena berada dalam kontak langsung dengan pasien sehari-hari sehingga dituntut untuk selalu dapat menampilkan emosi positif di depan pasien dan diperlukan untuk memberikan perawatan dengan penuh perhatian. Perawat tidak hanya diharapkan untuk belajar mengatur emosi mereka sendiri tetapi juga untuk meredakan rasa takut dan kesusahan pasien sehingga yang membuat pekerjaan perawat memiliki kondisi interpersonal yang menantang. Hal ini sejalan dengan indikator pertama pada variabel *nurse performance* yaitu perawat ramah dan sopan di setiap situasi atau kondisi apa pun di rumah sakit. Penelitian ini menunjukkan bahwa menurut atasan, perawat pada ruang rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit X Surabaya ramah dan sopan kepada pasien. Penilaian kinerja perawat disebut dengan *caring*. *Caring* didefinisikan sebagai tindakan yang bertujuan untuk memberikan asuhan fisik dan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien (Carruth *et al.*, 1999). *Caring* dilakukan setiap bulan dan dinilai oleh kepala ruangan divisi lain. Pertanyaan yang diberikan dari metode *caring* ini adalah terkait *respect* perawat pelayanan tiap individu terhadap pasien dan keluarga pasien. Ketika penilai menganggap bahwa perawat tersebut tidak *respect* dengan pasien maka penilaian kinerja akan turun. Penilaian kinerja yang turun akan

berakibat pada kenaikan jenjang perawat karena tidak akan mendapat rekomendasi. Hal ini dikarenakan perawat memiliki peran penting dalam kualitas citra rumah sakit. Menurut data komite mutu dan keselamatan pasien, 70% complain pasien berasal dari komunikasi dan perawat menduduki 60% dari total 70% complain pasien karena perawat yang berada kontak langsung sehari-hari dengan pasien. Pada perawat ruang rawat inap penyakit dalam Rumah Sakit X Surabaya menurut atasan rata-rata perawat sudah berusaha melakukan pelayanan yang terbaik dengan menerapkan semboyan organisasi yaitu salam, senyum, dan sapa sehingga atasan menilai sangat setuju untuk keramahan dan kesopanan perawat kepada pasien.

Hasil pengujian hipotesis pertama ini sesuai dengan pernyataan Kaur dan Gujral (2017) yaitu beban kerja berat merupakan masalah utama di sebagian besar rumah sakit besar. Perawat mengalami beban kerja yang berat karena pasokan perawat yang tidak mencukupi, meningkatnya permintaan perawat, berkurangnya staf, dan bertambahnya waktu lembur. Beban kerja yang berat menyebabkan perawatan pasien kurang optimal. Hal ini membuat perawat mungkin tidak memiliki waktu yang cukup untuk melakukan tugas dengan benar yang dapat memiliki efek langsung pada keselamatan pasien di bawah beban kerja yang berat. Beban kerja yang berat akan menghalangi pengambilan keputusan yang tepat dalam melakukan pelayanan kesehatan. Hal ini akan memengaruhi hubungan perawat-pasien karena kurangnya komunikasi di antara mereka, ketidakpuasan di antara perawat untuk menciptakan kondisi untuk perawatan pasien yang tidak aman, kesalahan, dan kinerja pekerjaan yang buruk sehingga beban kerja yang berat akan mengakibatkan kinerja pekerjaan yang buruk.

Di sisi lain, rendahnya indikator kesembilan dalam variabel *nurse performance*, yaitu perawat mampu mengajarkan tindakan kesehatan preventif kepada pasien dan keluarga pasien. Dalam artikel Bradley University mengatakan bahwa dengan menawarkan pendidikan dan konseling, perawat secara signifikan dapat membantu upaya kesehatan preventif nasional. Kesehatan pencegahan mengacu pada kumpulan strategi yang mendorong para profesional perawatan kesehatan untuk menerapkan agar pasien tetap sehat dan mengurangi risiko penyakit di masa depan.

Perawat memiliki peran penting dalam memberikan informasi kepada pasien dan keluarga pasien dalam bentuk pengajaran kesehatan. Rumah sakit memiliki kegiatan utama yaitu kuratif. Pelayanan kesehatan kuratif adalah serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit atau pengendalian penyakit agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin. Oleh karena seringnya perawat rumah sakit melakukan tindakan kuratif untuk melakukan tindakan promotif (memberikan penyuluhan kesehatan seperti menguras bak mandi dan membiasakan diri untuk mencuci tangan sebelum makan) dan preventif (mencegah atau mengurangi kemungkinan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan di masa mendatang) perawat Rumah Sakit X Surabaya masih belum benar-benar dilakukan. Hal ini terjadi karena beban kerja perawat yang tinggi untuk memenuhi tindakan kuratif yang mencakup kebutuhan pasien seperti biologis, psikologis, sosiologis, spiritual, dan administratif yang akhirnya perawat tidak memiliki waktu untuk belajar dan mengajarkan tindakan preventif kepada pasien. Kurangnya edukasi kepada pasien dan keluarga pasien terkait tindakan preventif dapat memengaruhi kinerja perawat karena pasien atau keluarga pasien bisa terjangkit infeksi silang akibat berada di rumah sakit. Hal ini dapat menjadi masukan

bagi Rumah Sakit X Surabaya yaitu perlunya memberikan pelatihan kepada seluruh perawat terkait promosi kesehatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perubahan *work overload* di Rumah Sakit X Surabaya akan memengaruhi *nurse performance*. Dengan kata lain, *work overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *nurse performance* Rumah Sakit X Surabaya.

### **Pengaruh *Work Overload* terhadap *Nurse Performance* melalui *Burnout***

Holdren *et al.* (2015) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa rasio pasien lebih rendah dari standar yang diberikan kepada perawat, lingkungan kerja yang lebih baik yang diciptakan oleh manajemen yang lebih baik, gaji yang lebih tinggi dan shift kerja yang lebih pendek, dan semua akan berkontribusi untuk mengurangi kelelahan di antara perawat saat ini. Hal itu berpotensi membuat profesi keperawatan lebih diinginkan dan menarik lebih banyak orang untuk mau bekerja di lapangan. Selain itu, hal tersebut akan mengurangi kekurangan perawat secara nasional yang disebabkan oleh *burnout*, menghemat uang rumah sakit dalam merekrut staf perawat baru, dan mempertahankan perawat yang ada saat ini.

Hasil pengujian hipotesis kedua ini sesuai dengan pernyataan laschinger dan Fida (2014) menyatakan bahwa tingkat *burnout* yang tinggi dalam keperawatan telah dikaitkan dengan *work overload*. Selanjutnya, Eigel dan Kuhnert (2005) mengungkapkan hal yang mungkin dapat dilakukan adalah mengembangkan perilaku kepemimpinan autentik digunakan untuk mencegah *burnout* yaitu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung terhadap kebutuhan perawat seperti adanya hubungan kerjasama yang baik antar perawat untuk meningkatkan kinerja perawat.



Hal ini sejalan dengan indikator keempat dan kedelapan pada variabel *nurse performance* yaitu perawat terampil dalam melakukan tindakan baik *hard skill* maupun *soft skill* dan perawat mampu bekerjasama dalam tim. Penelitian ini menunjukkan bahwa perawat harus memiliki kemampuan (pengetahuan dan keterampilan) untuk melakukan kegiatan keperawatan agar dapat mengatur beban kerja yang diberikan kepadanya. Beban kerja tinggi yang tidak dapat di-handle oleh perawat akan meningkatkan stres yang pada akhirnya terjadi *burnout* dalam jangka panjang akan menurunkan kinerja.

Di sisi lain, rendahnya indikator kesepuluh dalam variabel *nurse performance* yaitu perawat menerima tanggung jawab di bawah arahan atasannya. Menurut Kusnanto (2004), perawat harus bertanggung jawab dan bertanggung gugat terhadap tindakan yang dilakukan. Tanggung gugat berarti bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan. Tanggung gugat mengandung aspek legal terhadap kelompok sejawat, atasan, dan pasien. Suatu badan keperawatan dapat mencabut izin praktik bagi perawat yang tidak kompeten atau jika terjadi penyimpangan terhadap peraturan/perundangan yang berlaku. Oleh karena itu, sangat penting seorang perawat menerima tugas dari atasannya dengan penuh tanggung jawab. Pemenuhan tugas secara bertanggung jawab ini dapat dilakukan dengan baik apabila beban kerja perawat tidak berlebihan. Ketika beban kerja perawat dalam merawat pasien sudah berlebih maka perawat cenderung mengalami kelelahan yang akhirnya dalam mengerjakan tugasnya kurang maksimal.

Struktur organisasi untuk perawat pelayanan di Rumah Sakit X Surabaya yaitu kepala ruangan, *clinical case management*, ketua tim, dan anggota. Ketua tim memiliki beban kerja yang lebih berat daripada anggota tim. Anggota tim yang memiliki jumlah komposisi perawat terbanyak

tidak mendapat tanggung jawab secara langsung dari kepala ruangan seperti ketua tim, yaitu tanggung jawab biologis, psikologis, sosiologis pasien, hingga administratif. Sistem garis komando dari kepala ruangan – *clinical case* – katim – anggota tim, sedangkan anggota tim tidak terlalu patuh dengan ketua tim karena mereka merasa satu level. Dengan demikian, kepala ruangan sebagai atasan menilai bahwa anggota tim kurang patuh terhadap atasan karena tidak mendapat secara langsung mandat tersebut. Kepala ruangan ruang rawat inap penyakit dalam *low care* melakukan supervisi melalui katim terkait kepatuhan terhadap tanggung jawab ini sehingga atasan mengetahui bahwa anggota tim pada pelaksanaan tugas terutama administratif masih dianggap kurang. Sebagai contoh, dalam mencatat rekam medik pasien, perawat cenderung kurang lengkap. Kurang lengkapnya pencatatan tersebut berakibat pada tidak bisanya klaim BPJS hingga kasus hukum menjadi lemah untuk rumah sakit, karena perawat memiliki tanggung jawab dan tanggung gugat di sana. Walaupun indikator ini masih dalam kategori setuju, namun perlu adanya perbaikan untuk kepala ruangan Rumah Sakit X Surabaya agar melakukan supervisi berkala dengan ketat dan mengawasi perawat pada saat pencatatan administratif. Perawat cenderung tidak lengkap menulis rekam medis dikarenakan dalam pencatatan tersebut hanya dituliskan kegiatan perawatan pada pasien dengan tidak mencantumkan nama perawat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perubahan *work overload* di Rumah Sakit X Surabaya akan memengaruhi *nurse performance* melalui *burnout*. Dengan kata lain, *work overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *nurse performance* Rumah Sakit X Surabaya melalui *burnout*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *path analysis* dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. *Work overload* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *nurse performance* Rumah Sakit X Surabaya dengan hasil ini maka hipotesis penelitian yang pertama diterima kebenarannya. *Work overload* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *nurse performance* Rumah Sakit X Surabaya melalui *burnout*, dengan hasil ini maka hipotesis penelitian kedua diterima kebenarannya. Saran yang direkomendasikan setelah penelitian Analisis Pengaruh *Work Overload* terhadap *Nurse Performance* dengan *Burnout* sebagai variabel intervening di Rumah Sakit X Surabaya adalah sebagai berikut. Rumah Sakit X Surabaya hendaknya menambah jumlah perawat sekaligus Rumah Sakit X Surabaya perlu membuat analisis beban kerja untuk menunjukkan standar yang tepat antara jumlah pasien dan jumlah perawat. Rumah Sakit X Surabaya hendaknya melakukan *rolling* terkait *job description* sebagai ketua tim yaitu enam bulan sekali agar seluruh perawat dapat merasakan menjadi ketua tim. Rumah Sakit X Surabaya hendaknya untuk peningkatan mutu pelayanan staf perlu dilakukan adanya pelatihan untuk seluruh perawat termasuk anggota tim, terutama perlu adanya pelatihan terkait promosi kesehatan agar perawat bisa lebih aktif mengajarkan tindakan preventif kepada pasien dan keluarga pasien. Rumah Sakit X Surabaya hendaknya melakukan audit kepada perawat secara berkala yaitu pertanggungjawaban terhadap mutu kelengkapan pengisian berkas rekam medis terutama perlu adanya pencantuman nama perawat yang mengisi berkas tersebut sehingga untuk perawat yang mencatat rekam medis secara rapi dan lengkap akan diberikan *reward*

dan yang kurang baik akan diberikan *punishment*.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anshori, Muslich & Sri Iswati. 2009. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Carruth, et al. 1999. *The Impact of Primary and Modular Nursing Delivery System on Perceptions of Caring Behaviour*. Pittsburgh: Oncology Nursing Press.
- Cascio, Wayne F. 2012. "Methodological Issues in International HR Management Research". *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 23 No. 12.
- Donkor, Jacob. 2013. "Effects of Stress on the Performance of Nurses: Evidence from Ghana". *International Journal of Accounting, Banking, Management*, Vol. 1, No. 6, Pp. 64–74.
- Hafeez, Shahid. 2018. "The Impact of Job Stress on Performance of Employees: A Study of Social Security Hospital of District Okara & Sahiwal". *Journal of Neuropsychology & Stress Management*, 3:4–12.
- Holdren, Priscilla, David P. Paul, & Alberto Coustasse. 2015. *Burnout Syndrome in Hospital Nurses*. Chicago: BHAA International, Marshal Digital Scholar.
- Karimi, Roohangiz, Zoharah Binti Omar, Farhad Alipour, & Zinab Karimi. 2014. "The Influence of Role Overload, Role Conflict, Role Ambiguity on Occupational Stress among Nurses in Selected Iranian Hospitals". *AESS Publication: International Journal of Asian Social Science*, 4 (1), 34–40.
- Kaur, Major Navjeet & harminder Kaur Gujral. 2017. "Work Load on Nurses and its



- Impact on Patientcare”. *IOSR Journal of Nursing and Health Science*, Vol. 6, Issue 5, Ver. V.
- Kinman, Gail & Sandra Leggetter. 2016. “Emotional Labour and Wellbeing: What Protects Nurses?” *Journal Healthcare MDPI*, Vol. 4, No. 89.
- Kusnanto. 2004. *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Laschinger, Heather K. Spence, & Roberta Fida. 2014. “New Nurses Burnout and Workplace Wellbeing: The Influence of Authentic Leadership and Psychological Capital”. *Elsheiver: Burnout Research* 1, 19–28.
- Maslach, Christina, Wilmar B. Schaufeli, & Michael P. Leiter. 2001. “Job Burnout”. *Annu. Rev. Psychol*, 52:397–422.
- Maslach, Christina & Michael P. Leiter. 2016. “Understanding the Burnout Experience: Recent Research and its Implications for Psychiatry”. *World Psychiatry*, 103–111.
- Mohamed, Fatma Rushdy. 2016. “Relationship among Nurses Role Overload, Burnout and Managerial Coping Strategies at Intensive Care Units”. *International Journal of Nursing & Clinical Practices*, 3:180.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sharma, Paul, Anuradha Davey, Sanjeev Davey, Arvind Shukla, Kajal Shrivastava, & Rahul Bansal. 2014. “Occupational Stress among Staff Nurses: Controlling the Risk to Health”. *Indian Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 18(2):52–56.