

## ABSTRAK

**Jevany Meka Claudia Moksidy (NPM: 01616200058)**

### **PENGARUH *NURSES BURNOUT* PADA *PATIENT SATISFACTION* YANG DIMEDIASI OLEH *NURSES JOB SATISFACTION* DAN *CARING BEHAVIOUR* (STUDI PADA RS SWASTA RUJUKAN COVID-19 XYZ)**

Pandemi COVID-19 merupakan ancaman yang sangat nyata bagi kesehatan global, stabilitas ekonomi, dan masyarakat secara keseluruhan. Tenaga kesehatan, khususnya perawat garda terdepan, ditantang oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan medis yang cepat dan berkualitas. Hal ini menyebabkan perawat rentan untuk *burnout*. Studi mengenai *nurses burnout* di rumah sakit rujukan COVID-19 masih sangat terbatas sehingga perlu untuk dilakukan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *nurses burnout* terhadap *patient satisfaction* yang dimediasi oleh *job satisfaction* dan *nurses caring behavior*. Penelitian ini menggunakan PLS-SEM untuk menganalisis data empiris yang diperoleh secara sensus pada rumah sakit swasta rujukan COVID-19. Instrumen pengambilan data dengan kuesioner skala Likert 1 sampai 5. Sebanyak 170 perawat didapatkan sebagai sumber data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *nurses burnout* berpengaruh negatif pada kedua variabel mediasi yaitu *nurses job satisfaction* dan *nurses caring behavior*. *Nurses job satisfaction* dan *nurses caring behavior* ditemukan mempunyai pengaruh signifikan dan positif pada *patient satisfaction* dimana pengaruh lebih kuat berasal dari *job satisfaction*. Model penelitian ini memiliki *moderate predictive accuracy* dan *medium predictive relevance* sehingga dianggap adekuat untuk memprediksikan *patient satisfaction*. Implikasi manajerial dari penelitian ini yaitu manajemen rumah sakit harus dapat mengurangi *nurses burnout* terutama dari dimensi *personal accomplishment* diikuti oleh *emotional exhaustion* dan *depersonalization*.

Kata kunci: *Nurses burnout*, *caring behavior*, *job satisfaction*, *patient satisfaction*, *hospital COVID-19*

## ABSTRACT

**Jevany Meka Claudia Moksidy (NPM: 01616200058)**

**PENGARUH *NURSES BURNOUT* PADA *PATIENT SATISFACTION* YANG DIMEDIASI OLEH *NURSES JOB SATISFACTION* DAN *CARING BEHAVIOUR* (STUDI PADA RS SWASTA RUJUKAN COVID-19 XYZ)**

The COVID-19 pandemic represents a substantial danger to world health, economic stability, and civilization in general. Health workers, particularly frontline nurses, face increasing pressure from the community to provide timely and high-quality medical care. This causes nurses to be prone to burnout. Studies on nurses' burnout in the COVID-19 referral hospital are still minimal, so research is needed. The purpose of this study is to analyze the influence of nurses burnout on patient satisfaction mediated by job satisfaction and nurses caring behavior. This study uses PLS-SEM to analyze empirical data obtained by census at the COVID-19 referral hospital. The data collection instrument was a Likert scale questionnaire 1 to 5. A total of 170 nurses were obtained as data sources. This study concluded that nurses burnout had a negative effect on both mediating variables, nurses job satisfaction and nurses caring behavior. The mediating variables were found to have a significant and positive effect on patient satisfaction where a stronger influence came from job satisfaction. The managerial implication of this study is that hospital management should be able to reduce nurses burnout, especially from the personal accomplishment dimension followed by the emotional exhaustion and depersonalization.

**Keywords:** Nurses burnout, caring behavior, job satisfaction, patient satisfaction, hospital COVID-19