

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan kesehatan melibatkan pekerjaan yang berfokus pada manusia, perubahan dan peningkatan kinerja organisasi akan sangat terkait dengan *job Performance*, yaitu tindakan dan perilaku karyawan (Gordon et al., 2017). *Job Performance* para profesional kesehatan memiliki peran penting untuk mencapai tujuan organisasi (Krijgsheld et al., 2022).

Tingkat *job Performance* dalam organisasi memainkan peran kunci dalam mencapai tujuan organisasi di institusi layanan kesehatan, menjaga layanan yang berkualitas, efektif, dan berkelanjutan, serta meningkatkan daya saing di dalam sektor tersebut (Sarıköse & Göktepe, 2021). *Nurse Performance* merupakan bagian besar dari tenaga kerja di industri kesehatan, hal ini sangat penting baik bagi organisasi maupun penerima layanan (Bhatti et al., 2018). *Nurse Performance* dilaporkan menjadi prioritas dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Sarıköse & Göktepe, 2021).

Sebagai kelompok profesional dalam tim kesehatan, perawat berinteraksi dengan pasien atau individu yang sehat, keluarga pasien, serta kelompok profesional lainnya di organisasi kesehatan. *Nurse Performance* yang efektif memiliki dampak positif terhadap kepuasan perawatan pasien dan hasil kesehatan pasien, *Nurse Performance* menjadi bagian integral dari pelayanan kesehatan yang berkualitas (Sarıköse & Göktepe, 2021).

Penelitian akan dilaksanakan di Rumah Sakit X, yang terletak di wilayah kota Bekasi Selatan. Dengan lokasinya yang strategis, RS X kini menaungi 356

perawat klinis yang bekerja dalam 11 departemen yang berbeda, yaitu ICU, IGD, OK, VK, RWJ Padma, RWJ Kamala, RWI Padma, Thalasemia, Kemoterapi, Hemodialisa, dan Radioterapi.

Masalah-masalah yang muncul terkait kinerja perawat di Rumah Sakit X berasal dari hasil tinjauan manajemen rumah sakit yang secara aktif memantau komentar pasien melalui *Google Review*, khususnya pada ulasan dengan rating bintang 1. Tinjauan ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan keperawatan yang menjadi perhatian utama dan membutuhkan perbaikan.

Secara umum, pendekatan manajemen rumah sakit dalam memantau kinerja perawat melalui *review online* merupakan salah satu bentuk evaluasi eksternal berbasis kepuasan pasien. Komentar negatif pada *Google Review*, terutama yang memberikan bintang rendah, sering kali berkaitan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, kinerja perawat, serta sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Berikut adalah lima ulasan *Google Review* mengenai pelayanan perawat yang menjadi sorotan utama manajemen Rumah Sakit X, karena mencerminkan kondisi kinerja perawat yang cukup memprihatinkan dan menimbulkan kekhawatiran bagi pihak manajemen.

Tabel 1. 1 Keluhan Pengunjung Rumah Sakit X

Bintang <i>Google Review</i>	Komentar
1	Awal masuk melalui IGD dikarenakan suami saya mengalami mual muntah terus menerus, perut bengkak asites, batuk batuk parah, suspect tumor mediastinum. Penanganan sangat lambat di IGD harus menunggu berjam jam baru ditangani, masuk IGD jam 19.00 di tangani sekitar jam 23.00. sampai jam 02.00 pagi hari berikut msh di IGD, skitar jam 02.30 baru masuk ruang perawatan. Dari awal masuk ruang perawatan pelayanan perawat/susternya lambat dan kurang ramah, setiap kali saya menanyakan sesuatu ke salah satu suster, mereka akan tanya balik ke saya "Ibu Suster nya siapa??" Sebagai penunggu pasien yang baru masuk tentunya saya tidak tau siapa suster khusus yg menangani suami saya. Seakan akan jika pasien tsb bukan tanggungjawabnya maka mereka akan acuh saja. Lanjut cerita banyak sekali kekecewaan saya yg tidak saya ceritakan.. Yang paling membuat saya kecewa yaitu suami saya awal masuk tidak ada demam

	<p>sama sekali, tapi tiba tiba di hari ke 3 d rawat suami saya malah mengalami demam tinggi sampai 39.9°C, yang membuat sedihnya dalam kondisi panas tinggi dengan tega nya seorang suster menyuruh saya untuk mengambil obat pulang d farmasi, dalam kondisi panas tinggi suami saya diminta pulang dari RS, karena saya menggunakan pembayaran dengan Asuransi BPJS mereka beralasan karena plafon BPJS nya sudah habis (padahal kelas yang saya dapat tidak sesuai dengan kelas BPJS yang saya bayar), jd harus pulang dulu. Pulang tanpa ada resep obat panas untuk suami.. Sedih sekali suami saya bukan makin membaik malah bertambah sakitnya. Kami harus pulang seakan2 kamar sdh akan d pakai lagi untuk pasien lain. Sakit yang dialami suami saya tidak ada beda nya saat pertama masuk yang ada malah bertambah... Mual muntah tetep ada, asites tetap ada, infeksi paru (batuk2 msh ada juga), tumor mediastinum tanpa ada tindakan apapun, dan tambahan demam tinggi 39.9°C.</p>
1	<p>Rumah sakit yang amat sangat buruk pelayanannya buat peserta BPJS! Rumah sakit sejatinya memiliki jiwa melayani tetapi RS ini dari mulai bagian pendaftaran, suster, dokter, pic semuanya tidak ada yang ramah semuanya klo ditanya jawabnya galak! Dikasih bintang 1 juga gak cocok untuk sikap pelayanan RS ini!</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ibu saya mendapat rujukan dari RS lain untuk kolonoskopi di RS x, tetapi kami mesti bolak balik sampai tiga kali baru bisa disetujui dilakukan tindakan padahal keadaan ibu saya sudah emergency! Sudah 2 kali rawat inap di RS lain dan 1 kali rawat inap di RS x! 2. Saya dan ibu saya datang dari jam 4 sore dan selesai jam 11 malam untuk bisa dapat persetujuan tindakan kolonoskopi! 3. Bagian pendaftaran yang perempuan sikapnya tidak ramah sewaktu ditanyakan soal prosedur bpjs! 4. Bagian perawat di ruang tunggu pasien pada ngumpul ngobrol2 padahal pasien sudah banyak yang kasih kertas dari bagian pendaftaran harus diukur tensi sebelum ketemu dokter! 5. Ketemu dokter kemudian disapa pasien malam dok dan dokter tidak menjawab sapaan dari pasien, muka pasien aja tidak dilihat sewaktu menceritakan penyakitnya! Ditanya apakah ada obat yang diberikan sebelum tindakan dijawab dokter ya adalah masa gak ada! 6. Bagian PIC tidak ramah waktu menjelaskan prosedur sebelum tindakan dan tidak diberitahu jam pelaksanaan tindakan yang akan dilakukan! 7. Telfon ke 1500xxx mau tanya jam waktu pelaksanaan tindakan kolonoskopi dijawab telfon aja ke rumah sakitnya lalu di telfon langsung ke RS X tidak diangkat! <p>Kesimpulan : Pelayanan RS X mengecewakan!</p>
1	<p>Satu bintang pun saya ragu. Saya kira hanya pasien BPJS yang mendapatkan buruknya pelayanan, tapi menggunakan biaya pribadi pun tidak jauh berbeda. Pelayanan buruk di rawat jalan dan rawat inap. Pertama, Semua dokter spesialis selalu terlambat. Minimal satu jam dari jadwal seharusnya. Dokter spesialis paru, kandungan, anesthesi, dll. Semua terlambat. Semua suster ketika ditanyai pun alasannya sama: dokternya abis operasi. Selalu. Ada satu dokter yang ketika datang terlambat, menunjukkan sikap yang tidak terpuji dan bahkan berucap "siapa yang marah saya terlambat? sini ngmg langsung". padahal ibu saya (pasien) sudah berstatus segera operasi. tapi terpaksa menunggu di ruang tunggu berjam2 karena dokter terlambat tanpa ada komunikasi apapun dari suster. suster yang bertugas dirawat jalan pun terlihat banyak ngobrol. pasien harus bertanya berkali2 supaya ditelp sang dokter yang terlambat.</p> <p>kedua. sikap suster rawat inap pun tidak responsif. pasien sudah menekan bel hingga 3 kali, tapi suster melalui speaker hanya berucap tunggu sebentar, tpi tidak datang juga setelah satu jam. sikap overall suster pun tidak ramah dan terkesan 'masa bodoh' saya bisa memberikan contoh2 kecil lainnya betapa buruknya rumah sakit ini kalau diperlukan. tp dua contoh diatas untuk saya sudah</p>

	keterlalu. saya mampu memberikan bukti baik nama dokter dan suster yang bertugas ketika rawat inap maupun rawat jalan. saya ingin sekali mengadakan hal ini ke rumah sakit langsung, apa daya, saya tidak menemukan akun twitter, facebook, ataupun no lain yang bisa saya keluhkan. saya memilih rumah sakit ini pun hanya karena lokasi yang dekat rumah, dan dokter spesialis yang saya tuju hanya ada di rs ini.
1	Dirujuk masuk IGD jam 10 malam (atas saran Dr dari klinik faskes 1, katanya gaboleh ditunda, sudah urgent), sampe IGD RS X, eh malah dimarahin sama susternya, "kenapa dateng sekarang, kenapa ga besok aja ?" (Ya Allah, padahal saya dalam keadaan berceceran darah dan gak berdaya, kurang urgent apa heh kau mak lampir?), sambil ngedumel, mbak suster sialan tersebut ngasih aku obat demam. Pas kebukti demamku tinggi (Karena infeksi pendarahan) Baru aku berjam jam kemudian dapet bed di UGD. udah gitu diinfus setengah botol bberapa jam kemudian, dan dokter jaga (ga merhatiin nametagnya, mungkin dokter jaga) bilang kalau saya baik baik saja, pendarahan saya ga dapet penanganan apapun, saya cuma dibilang demam dan disuruh pulang (mungkin biar merekanya gak repot, jam 2 pagi, masih dalam keadaan berceceran darah dan tak berdaya). Mending modyar daripada berhubungan sama RS ini lagi. <u>Makasih RS X, udah nunjukin kalau saya better berobat ke RS lain</u>
1	Sayang sekali pertama kali di rawat di RS.X ini mendapat kan pengalaman yg kurang enak Dari salah satu suster nya pdhal saya tidak menjaminkan apa-apa saya bayar lunas itu pun saya bayar sudah terhitung MLM ini harus nya kan smpe bsok lg hitungan nya batas sampe jam 2 check out itu tpi ko saya seperti di USIR saja bener-bener di buru-buruin . Tidak ada etika nya sama sekali seperti yg kejar target saja kamar mau di pake pasien yg lain. Sangat tidak mengenakan sekali perilaku suster disana. Tolong pihak RS.X jadikan perhatian jangan sampai orang lain mengalami hal yg ga baik ini

Sumber: *Google Review Rumah Sakit X*

Berdasarkan rangkuman berbagai ulasan pengunjung pada Google Review terhadap RS X, ditemukan beberapa poin penting yang mencerminkan persepsi masyarakat tentang kualitas layanan rumah sakit tersebut, khususnya untuk bagian latar belakang:

- Waktu Tunggu Lama di IGD dan Rawat Inap: Pengunjung mengeluhkan harus menunggu berjam-jam untuk mendapatkan penanganan, baik di IGD maupun saat rawat inap meskipun dalam kondisi darurat atau penyakit berat.
- Pelayanan Tenaga Kesehatan yang Tidak Ramah: Banyak keluhan terkait sikap perawat (suster) dan tenaga administrasi yang dinilai kurang sopan, tidak ramah, bahkan cenderung galak dan acuh tak acuh terhadap pasien maupun keluarga pasien.

- Komunikasi Buruk dan Minim Penjelasan: Dokter maupun perawat dinilai kurang berkomunikasi, tidak memberikan penjelasan yang memadai tentang tindakan medis, prosedur, maupun status pasien, sehingga menimbulkan kebingungan dan kecemasan bagi keluarga pasien.
- Masalah Administrasi dan BPJS: Penanganan pasien BPJS mendapat keluhan khusus, seperti perlakuan berbeda, prosedur yang dipersulit, serta alasan administratif yang menyebabkan pasien harus pulang dalam kondisi belum membaik.
- Kurangnya Empati dan Respon Lambat: Petugas dinilai kurang empati terhadap keadaan pasien, lambat dalam merespons panggilan bantuan, serta sering memprioritaskan prosedur administrasi daripada kondisi darurat pasien.
- Dampak terhadap Citra RS X: Munculnya kekecewaan mendalam dari pasien dan keluarga pasien atas pelayanan rumah sakit & persepsi buruk serta seruan agar rumah sakit segera melakukan pembenahan pelayanan dan sikap tenaga medis.

Manajemen rumah sakit perlu menindaklanjuti temuan dari *Google Review* ini dengan melakukan analisis mendalam terhadap faktor-faktor penyebab rendahnya kinerja perawat. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kinerja perawat antara lain motivasi kerja, lingkungan kerja, beban kerja, serta sistem penghargaan dan kompensasi yang diberikan rumah sakit.

Pemantauan secara aktif terhadap ulasan di *Google Review* menjadi langkah awal yang penting untuk mengenali permasalahan nyata yang dialami pasien akibat kinerja perawat yang kurang optimal, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang

berkontribusi terhadap penurunan *Nurse Performance* tersebut. Dengan demikian, manajemen dapat merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat dan efektif dalam meningkatkan *job Performance* perawat di Rumah Sakit X.

Nurse Performance diartikan sebagai seberapa efisien seorang perawat dalam menjalankan tugas dalam perawatan pasien. *Job Performance* juga bisa dijelaskan sebagai pelaksanaan peran dan tanggung jawab secara efektif (Pourteimour et al., 2021). *Job Performance* adalah fenomena yang memiliki banyak dimensi dan dipengaruhi oleh berbagai variabel seperti karakteristik individu, beban kerja, kepuasan dalam pekerjaan, kompetensi personal, dukungan sosial, dan lingkungan organisasi (Foy et al., 2019).

Burnout menyebabkan kelelahan fisik dan mental, penurunan motivasi, serta sikap negatif terhadap pekerjaan. Hal ini membuat individu menjadi kurang produktif, sering melakukan kesalahan, kurang responsif terhadap kebutuhan pasien, dan berpotensi melakukan perilaku kontraproduktif. Akibatnya, kualitas pelayanan dan pencapaian target kerja menurun. Penelitian di sebuah rumah sakit umum di Batam mengungkapkan bahwa kinerja perawat sangat terhambat oleh kelelahan kerja (*burnout*) (Kurniawati et al., 2023).

Burnout adalah kondisi seseorang yang kelelahan fisik dan emosional setelah menjalankan pekerjaan sulit dalam waktu yang lama. Akibat utama dari *Burnout* antara lain rasa lelah, keletihan, kelemahan, dan lesu, serta gejala lainnya. Penelitian Aguirre Mas et al. (2018) menunjukkan bahwa *Burnout* tidak hanya memicu masalah pada kesehatan mental serta fisik pekerja, tetapi juga berdampak terhadap kinerja individu dan organisasi (Aguirre Mas et al., 2018). Penelitian Chemali et al. (2019) menemukan bahwa *Burnout* adalah kondisi yang umum

terjadi di kalangan profesional kesehatan, khususnya di antara dokter dan perawat, dengan prevalensi berkisar antara 40% hingga 60% (Chemali et al., 2019).

Pekerja layanan kesehatan mengalami tingkat *Burnout* kerja yang tinggi. Faktanya, pekerja layanan kesehatan, terutama mereka yang melakukan pekerjaan di lingkungan rumah sakit, tampaknya mengalami risiko *Burnout* yang tinggi, dimana pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas perawatan dan kepuasan pasien.

Self-efficacy adalah faktor lain yang dapat memiliki dampak langsung pada *job Performance* para profesional kesehatan dan berpengaruh terhadap kesejahteraan di tempat kerja maupun kesejahteraan psikososial (van den Heuvel et al., 2015).

Self-efficacy didefinisikan dengan keyakinan terhadap kemungkinan dalam menjalankan suatu pekerjaan dan berfungsi sebagai kekuatan orang itu terhadap dampak negatif dari stres kerja. Sebuah penelitian menemukan bahwa *Self-efficacy* memiliki hubungan positif terhadap *Nurse Performance*. Penelitian lain menemukan bahwa pada dokter, *Self-efficacy* terkait dengan risiko *Burnout* yang rendah (Messerotti et al., 2020). Pekerja profesional di bidang kesehatan dengan tingginya tingkat *self-efficacy* seseorang lebih efektif untuk menghadapi kesulitan dan berusaha meningkatkan produktivitas, kepuasan, motivasi, serta kemampuan beradaptasi mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada hasil kerja yang positif (Bargsted et al., 2019).

Life satisfaction (kepuasan dalam hidup) merupakan faktor penting yang dapat dipengaruhi oleh tanggung jawab pekerjaan, yang dapat memicu serangkaian hasil positif atau negatif dalam organisasi (Hagmaier et al., 2018). Karyawan yang mengalami kepuasan hidup umumnya lebih efisien dan menunjukkan keterikatan

yang lebih kuat terhadap lingkungan kerja mereka. Kepuasan pekerja layanan kesehatan secara khusus memengaruhi produktivitas, kualitas, efisiensi, dan komitmen terhadap pekerjaan, serta pada saat yang sama memengaruhi biaya layanan kesehatan (Koftuniuk et al., 2021). Hasil dari sebuah studi yang melibatkan populasi umum serta individu yang bekerja di berbagai sektor ekonomi menunjukkan bahwa *Life satisfaction* merupakan salah satu prediktor *job Performance* (Lado et al., 2021)

Work engagement (keterlibatan kerja) merupakan faktor yang sangat terkait dengan *job Performance*. Pekerja dengan komitmen kerja yang tinggi cenderung bersedia mengambil peran tambahan dalam pekerjaan, yang tercermin pada *Self-efficacy* dan kinerja dalam pencapaian tugas, kreativitas, dan kualitas. Karyawan yang secara emosional terlibat dan menjaga energi positif dalam interaksi mereka umumnya lebih efisien dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan mereka. Mereka menganggap pekerjaan sebagai tantangan daripada sebagai sesuatu yang penuh tekanan dan menuntut. *Work engagement* di satu sisi dapat meningkatkan tingkat *job Performance*, dan di sisi lain, dapat memberikan manfaat penyangga terhadap efek negatif dari *stress* dan *Burnout* kerja. *Work engagement* juga terkait dengan *Life satisfaction*, orang-orang yang puas dengan kehidupan umumnya menunjukkan komitmen organisasi yang tinggi, kepuasan kerja, dan kepuasan karir, yang pada akhirnya memiliki dampak langsung pada efisiensi dan *job Performance* (Bernales-Turpo et al., 2022).

Resilience (resiliensi) adalah kemampuan individu untuk pulih atau menghadapi situasi sulit dengan sukses. *Resilience* telah digambarkan sebagai baik sifat kepribadian maupun proses yang dinamis. *Resilience* didefinisikan sebagai

kemampuan seseorang untuk cepat dan mudah bangkit dari kemunduran yang terjadi dalam hidup mereka. Kekuatan adalah tema umum dalam berbagai definisi *Resilience*, dan orang yang dianggap resilien mampu bertahan dan mengatasi hambatan yang menantang. Perawat dapat mengalami dampak negatif pada tingkat *Resilience* mereka karena beban emosional yang muncul akibat menekan emosi selama berinteraksi dengan pasien (Delgado et al., 2017).

Distres moral yang terjadi ketika seseorang tidak dapat bertindak sesuai dengan nilai-nilai inti mereka karena adanya kendala internal dan eksternal, dapat berkontribusi terhadap kelelahan profesional. Sifat peran perawat, yang melibatkan pemberian perawatan secara terus-menerus dan membentuk hubungan dekat dengan pasien serta keluarga mereka, membuat mereka berisiko lebih tinggi mengalami kelelahan karena empati (*compassion fatigue*) dan kelelahan profesional. Terdapat faktor-faktor pelindung yang telah diidentifikasi yang memungkinkan perawat untuk beradaptasi secara positif dalam situasi kerja yang penuh tekanan, seperti ketahanan pribadi (*personal Resilience*). Menjaga kesejahteraan psikologis dan kesehatan mental merupakan indikator umum dari proses ketahanan setelah mengalami peristiwa yang merugikan (Cabrera-Aguilar et al., 2023).

Berbagai studi telah melaporkan bahwa *stress* merupakan faktor penentu utama yang memengaruhi *employee Performance*. Literatur menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami *stress* cenderung tidak memenuhi ekspektasi pekerjaan. Dalam industri pelayanan kesehatan, situasi krisis telah meningkatkan gejala stres pada para pekerja garis depan, yang berdampak negatif terhadap hasil kerja karyawan (Sun et al., 2022)

Karyawan yang mengalami tingkat stres tinggi memiliki motivasi yang lebih rendah untuk menyelesaikan tugas. Beban kerja yang dirasakan telah meningkatkan stres pada individu, yang pada akhirnya menyebabkan penurunan *job Performance* mereka (Sun et al., 2022).

Stres kerja merupakan hasil interaksi kondisi pekerjaan dan individu yang melakukan pekerjaan itu, hal ini dapat menimbulkan perubahan pada aspek psikologis dan fisiologis seseorang serta berdampak pada penurunan kinerja normalnya (Babapour et al., 2022).

Profesi perawat dikenal sebagai pekerjaan yang memiliki tingkat tekanan tinggi karena melibatkan tuntutan pekerjaan yang kompleks serta berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi. Tekanan utama berasal dari tingginya harapan, besarnya tanggung jawab, dan keterbatasan kewenangan yang dimiliki. Sebuah penelitian di Iran menunjukkan bahwa setiap minggunya, 7,4% perawat absen dari pekerjaan karena mengalami kelelahan mental atau gangguan fisik akibat pekerjaan. Angka ini tercatat 80% lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok profesional lainnya (Babapour et al., 2022).

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu Terkait Variabel Penelitian

Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
<p><i>Burnout, Professional Self-Efficacy, and Life Satisfaction as Predictors of Job Performance in Health Care Workers: The Mediating Role of Work Engagement</i> (Bernales-Turpo et al., 2022).</p>	<p><i>Professional self-efficacy</i> <i>Life satisfaction</i> <i>Burnout, Work engagement,</i> <i>dan Job Performance</i></p>	<p>Penelitian ini menemukan bahwa <i>burnout</i> memiliki hubungan langsung, signifikan, dan negatif dengan <i>work engagement</i>. <i>Professional self-efficacy</i> dan <i>life satisfaction</i> memiliki hubungan langsung, signifikan, dan positif dengan <i>work engagement</i>. <i>Work engagement</i> juga memiliki hubungan langsung, signifikan, dan positif terhadap <i>job performance</i>. <i>Burnout</i> juga ditemukan memiliki hubungan tidak langsung, signifikan, dan negatif terhadap <i>job performance</i> melalui <i>work engagement</i> sebagai mediator. Sementara itu, <i>professional self-efficacy</i> dan <i>life satisfaction</i> juga memiliki hubungan tidak langsung, signifikan, dan positif terhadap <i>job performance</i> dengan <i>work engagement</i> sebagai mediator.</p>
<p><i>Resilience and stress as predictors of work engagement: the mediating role of self-efficacy in nurses</i> (Cabrera-Aguilar et al., 2023).</p>	<p><i>Resilience, Stress, Self-efficacy,</i> <i>dan Work Engagement</i></p>	<p>Penelitian ini menemukan bahwa <i>resilience</i> memiliki hubungan langsung, signifikan, dan positif dengan <i>self-efficacy</i> dan <i>work engagement</i>. Sebaliknya, <i>stress</i> memiliki hubungan langsung, signifikan, dan negatif dengan <i>self-efficacy</i> dan <i>work engagement</i>. <i>Self-efficacy</i> juga ditemukan berperan sebagai mediator, di mana <i>resilience</i> dan <i>stress</i> juga memiliki hubungan tidak langsung, signifikan, dan positif (untuk <i>resilience</i>) serta negatif (untuk <i>stress</i>) terhadap <i>work engagement</i> melalui <i>self-efficacy</i>.</p>

Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
<p><i>How Did Work-Related Depression, Anxiety, and Stress Hamper Healthcare Employee Performance during COVID-19? The Mediating Role of Job Burnout and Mental Health</i> (Sun et al., 2022)</p>	<p><i>Stress, Depression, Anxiety, Job Burnout, Mental Health Problem, dan Employee Performance</i></p>	<p>Penelitian ini menemukan bahwa <i>stress, depression</i>, dan <i>anxiety</i> memiliki hubungan langsung, signifikan, dan negatif dengan <i>employee performance</i>. Selain itu, <i>stress, depression</i>, dan <i>anxiety</i> juga memiliki hubungan langsung, signifikan, dan positif dengan <i>job burnout</i> serta <i>mental health problems</i>. <i>Job burnout</i> dan <i>mental health problems</i> juga ditemukan memiliki hubungan langsung, signifikan, dan negatif dengan <i>employee performance</i>. <i>Stress, depression</i>, dan <i>anxiety</i> juga memiliki hubungan tidak langsung, signifikan, dan negatif terhadap <i>employee performance</i> melalui <i>job burnout</i> dan <i>mental health problems</i> sebagai mediator. <i>Job burnout</i> dan <i>mental health problems</i> dengan demikian berperan sebagai mediator yang memperkuat pengaruh negatif <i>stress, depression</i>, dan <i>anxiety</i> terhadap <i>employee performance</i>.</p>
<p><i>Relationships between job satisfaction, organizational commitment, burnout and job performance of healthcare professionals in a district-level health care system of Shenzhen, China</i> (Wang et al., 2022)</p>	<p><i>Job Satisfaction, Burnout, Organizational Commitment, dan Job Performance</i></p>	<p>Penelitian ini menemukan bahwa <i>job satisfaction</i> dan <i>organizational commitment</i> memiliki hubungan langsung, signifikan, dan positif dengan <i>job performance</i>. <i>Burnout</i> memiliki hubungan sebaliknya yaitu langsung, signifikan, dan negatif dengan <i>job performance</i>. Selain itu, <i>job satisfaction</i> juga berpengaruh tidak langsung, signifikan, dan positif terhadap <i>job performance</i> melalui <i>organizational commitment</i> sebagai mediator. Namun, pengaruh tidak langsung <i>job satisfaction</i> terhadap <i>job performance</i> melalui <i>burnout</i>, serta pengaruh tidak langsung <i>organizational commitment</i> terhadap <i>job performance</i> melalui <i>burnout</i>, tidak signifikan.</p>

Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
<i>Moderating Effect of Burnout on the Relationship between Self-Efficacy and Job Performance among Psychiatric Nurses for COVID-19 in National Hospitals</i> (Lim et al., 2022)	<i>Self-efficacy, Burn-out, dan Job Performance</i>	Penelitian ini menemukan bahwa <i>self-efficacy</i> memiliki hubungan langsung, signifikan, dan positif dengan <i>job performance</i> . <i>Burnout</i> ditemukan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan <i>job performance</i> . <i>Self-efficacy</i> juga ditemukan memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan <i>burnout</i> . Selain itu, <i>burnout</i> berperan sebagai moderator yang memperlemah hubungan antara <i>self-efficacy</i> dan <i>job performance</i> , sehingga efek moderasi <i>burnout</i> bersifat negatif.

Penelitian ini memiliki dampak yang signifikan bagi Rumah Sakit X, khususnya dalam upaya meningkatkan kinerja perawat, memastikan kepuasan hidup mereka, memperkuat ketahanan mental (*Resilience*), mengatasi permasalahan di lingkungan kerja, mengelola stres akibat *Burnout*, serta mendorong keterlibatan kerja (*Work engagement*) dan meningkatkan *Self-efficacy* secara menyeluruh. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi rumah sakit untuk mengembangkan kebijakan dan intervensi yang lebih efektif di masa depan, dengan tujuan untuk mendorong kemajuan rumah sakit serta meningkatkan kesejahteraan dan kinerja perawat. Berdasarkan penjelasan pada paragraf-paragraf sebelumnya, hal ini yang melatarbelakangi dan mendorong penulis untuk mengangkat topik penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh *Burnout, Satisfaction With Life, Resilience, dan Stress* terhadap *Job Performance* yang Dimediasi oleh *Work engagement dan Self-efficacy* pada Perawat di Rumah Sakit X.”

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah *Nurse Burnout* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Work engagement*?
- 2) Apakah *Life satisfaction* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Work engagement*?
- 3) Apakah *Work engagement* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Nurse Performance*?
- 4) Apakah *Nurse Resilience* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Nurse Self-efficacy*?
- 5) Apakah *Nurse Stress* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Nurse Self-efficacy*?
- 6) Apakah *Nurse Self-efficacy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Nurse Performance*?
- 7) Apakah *Nurse Burnout* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Nurse Performance*?
- 8) Apakah *Nurse Stress* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Nurse Performance*?
- 9) Apakah *Work engagement* dapat memediasi secara negatif dan signifikan pengaruh *Nurse Burnout* terhadap *Nurse Performance*?
- 10) Apakah *Work engagement* dapat memediasi secara positif dan signifikan pengaruh *Life satisfaction* terhadap *Nurse Performance*?

- 11) Apakah *Nurse Self-efficacy* dapat memediasi secara positif dan signifikan pengaruh *Nurse Resilience* terhadap *Nurse Performance*?
- 12) Apakah *Nurse Self-efficacy* dapat memediasi pengaruh secara negatif dan signifikan *Nurse Stress* terhadap *Nurse Performance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pertanyaan penelitian, tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Menguji serta menganalisis pengaruh negatif dari *Nurse Burnout* terhadap *Work engagement*
- 2) Menguji serta menganalisis pengaruh positif dari *Life satisfaction* terhadap *Work engagement*
- 3) Menguji serta menganalisis pengaruh positif dari *Work engagement* terhadap *Nurse Performance*
- 4) Menguji serta menganalisis pengaruh positif dari *Nurse Resilience* terhadap *Nurse Self-efficacy*
- 5) Menguji serta menganalisis pengaruh negatif dari *Nurse Stress* terhadap *Nurse Self-efficacy*
- 6) Menguji serta menganalisis pengaruh positif dari *Nurse Self-efficacy* terhadap *Nurse Performance*
- 7) Menguji serta menganalisis pengaruh negatif dari *Burnout* terhadap *Nurse Performance*
- 8) Menguji serta menganalisis pengaruh negatif dari *Nurse Stress* terhadap *Nurse Performance*
- 9) Menguji serta menganalisis pengaruh mediasi *Work engagement* pada *Nurse Burnout* terhadap *Nurse Performance*.

- 10) Menguji serta menganalisis pengaruh mediasi *Work engagement* pada *Life satisfaction* terhadap *Nurse Performance*.
- 11) Menguji serta menganalisis pengaruh mediasi *Nurse Self-efficacy* pada *Nurse Resilience* terhadap *Nurse Performance*.
- 12) Menguji serta menganalisis pengaruh mediasi *Nurse Self-efficacy* pada *Nurse Stress* terhadap *Nurse Performance*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga, terutama di bidang manajemen rumah sakit dan pendidikan. Bagi manajemen rumah sakit, temuan yang diperoleh dapat membantu tim kepemimpinan dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kinerja perawat (*Nurse Performance*). Dari sisi pendidikan, hasil penelitian ini kemungkinan akan menambah wawasan pembaca dan menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya, khususnya studi yang berfokus pada *Nurse Burnout*, *Life satisfaction*, *Nurse Resilience*, *Nurse Stress*, *Nurse Performance*, *Work engagement* dan *Nurse Self-efficacy* pada rumah sakit X.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun menjadi lima bab utama, masing-masing dilengkapi dengan beberapa subbab yang diuraikan sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menyajikan alasan awal yang mendasari pemilihan topik penelitian dan memberikan gambaran umum tentang variabel-variabel yang diperiksa selama penelitian. Bab ini juga mengembangkan inti dari masalah yang ditangani oleh penelitian dengan menyatakan latar belakang, masalah, tujuan, signifikansi penelitian, dan tata letak umum dari tesis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II membahas berbagai konsep teoretis dan tinjauan pustaka yang menjadi dasar serta kerangka pendukung penelitian, termasuk definisi para ahli dari berbagai pakar, serta penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan profesi keperawatan dan aspek-aspek terkait dengan *Nurse Burnout*, *Life satisfaction*, *nurse resilience*, *nurse stress*, *Work engagement*, *Nurse Self-efficacy* dan *Nurse Performance*. Bab ini juga memaparkan pengembangan hipotesis serta penyajian model penelitian yang dikenal sebagai kerangka konseptual (*conceptual framework*).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memberikan informasi tentang pendekatan metodologis yang diterapkan dalam penelitian. Bab ini menjelaskan sifat penelitian, subjek dan objek penelitian, unit analisis, dan pertimbangan etika yang diterapkan. Bab ini juga membahas bagaimana data akan dikumpulkan, bagaimana konstruk akan diukur serta memberikan definisi konseptual dan operasional dari variabel penelitian beserta jenis skala yang akan digunakan. Selain itu, bab ini menjelaskan asal-usul dan metode pengumpulan data, desain kuesioner, ukuran dan metode sampel, metode statistik analisis data yang digunakan, dan setiap pra-pengujian yang dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyampaikan hasil penelitian diperoleh dari hasil kuesioner penelitian, dilengkapi dengan interpretasi yang mendalam penjelasan tentang proses penelitian dan hasil analisis data. Bab ini dibuka dengan portofolio demografis responden, kemudian disusul dengan tinjauan hasil statistik deskriptif pada tiap variabel yang

dikaji. Kemudian bab ini menjelaskan analisis secara keseluruhan menggunakan metode PLS-SEM untuk memberikan dukungan empiris atas jawaban penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab IV merangkum temuan penelitian yang diperoleh dari analisis data dan membahas implikasi hasil tersebut bagi bidang manajemen, serta membahas keterbatasan penelitian ini. Bagian ini ditutup dengan pemberian rekomendasi atau saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat dijadikan pertimbangan dalam studi mendatang.

