

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perawat memiliki peran yang sangat penting dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mereka tidak hanya memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, tetapi juga berperan sebagai advokat pasien, edukator, koordinator, kolaborator, dan konsultan. Sebagai pemberi asuhan keperawatan, perawat membantu pasien dalam proses penyembuhan dengan pendekatan holistik, mencakup aspek fisik, emosional, spiritual, dan sosial. Sebagai advokat, perawat melindungi hak-hak pasien dan memastikan kebutuhan mereka terpenuhi. Peran edukator melibatkan pemberian informasi dan edukasi kepada pasien dan keluarganya mengenai kondisi kesehatan, perawatan mandiri, dan pencegahan penyakit. Sebagai koordinator, perawat mengatur dan mengarahkan pelayanan kesehatan dengan bekerja sama dengan tim medis lainnya untuk memastikan perawatan yang efektif dan efisien (Dinas Kesehatan Babel, 2023).

Namun, perawat sering menghadapi beban kerja yang tinggi, yang dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang pada akhirnya menurunkan kinerja perawat. Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi secara signifikan memengaruhi kelelahan kerja perawat, yang berdampak pada penurunan kinerja mereka dalam memberikan

pelayanan kesehatan (Sari et al., 2021). Beban kerja yang berat dapat mengurangi kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien, yang dapat memengaruhi kondisi pasien dan berdampak pada buruknya mutu pelayanan (Simanjuntak et al., 2022). Hal ini dapat berdampak pada kepatuhan perawat dalam memberikan edukasi kepada pasien sebelum pulang. Edukasi pasien sebelum keluar dari rumah sakit merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, mengurangi angka readmisi, serta meningkatkan keselamatan pasien pasca-perawatan (Aiken et al., 2018).

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi berdampak langsung pada penurunan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. Misalnya, studi *Assess the Effect of Workload on Patient Safety and Quality of Care* menyoroti bahwa peningkatan beban kerja perawat berkorelasi dengan peningkatan kejadian yang merugikan pasien, seperti kesalahan pengobatan, penundaan perawatan, serta keterbatasan waktu untuk edukasi pasien (Van Bogaert et al., 2018). Beban kerja yang berlebihan menyebabkan perawat memiliki keterbatasan waktu dan energi untuk memberikan edukasi yang komprehensif kepada pasien sebelum mereka dipulangkan, sehingga berdampak pada kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien.

Di sisi lain, dukungan organisasi (*perceived organizational support*) dapat berperan sebagai faktor mediasi dalam pengaruh antara beban kerja perawat dan kepatuhan terhadap edukasi pasien sebelum pulang. Berdasarkan

studi sebelumnya, ditemukan bahwa perawat yang merasa didukung oleh organisasi mereka cenderung memiliki komitmen kerja yang lebih tinggi, lebih mampu mengatasi tekanan pekerjaan, dan lebih patuh terhadap standar pelayanan yang ditetapkan (Eisenberger et al., 2019). Dukungan organisasi, seperti kebijakan yang memfasilitasi keseimbangan beban kerja, pelatihan, serta penghargaan atas kinerja perawat, dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi dampak negatif dari beban kerja yang tinggi.

Selain dukungan organisasi, tingkat kelelahan kerja (*burnout level*) juga menjadi faktor mediasi yang mempengaruhi kepatuhan perawat dalam memberikan edukasi pasien sebelum pulang. *Burnout* yang tinggi, yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian diri, dapat mengurangi motivasi dan kinerja perawat dalam menjalankan tugasnya (Maslach & Leiter, 2019). Studi terdahulu menemukan bahwa tingkat *burnout* yang tinggi di kalangan perawat publik berkorelasi dengan rendahnya kinerja dan kepatuhan terhadap prosedur standar rumah sakit (Al Sabei et al., 2020). Oleh karena itu, memahami bagaimana *burnout* memediasi dampak beban kerja terhadap kepatuhan perawat dalam edukasi pasien menjadi krusial dalam perancangan kebijakan manajemen sumber daya manusia di rumah sakit.

**Tabel 1.1.** Penelitian-penelitian terdahulu yang berpengaruh dengan variabel penelitian

Judul Penelitian	Variabel	Hipotesis	Hasil
Pengaruh Work Overload terhadap Nurse Performance dengan Burnout sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit X Surabaya (Primadhani et al., 2020)	Beban kerja berlebih ( <i>work overload</i> ), kinerja perawat	Beban kerja berlebih memiliki pengaruh positif terhadap <i>burnout</i> , dan <i>burnout</i> memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja perawat.	Beban kerja yang tinggi berpengaruh positif terhadap <i>burnout</i> , yang selanjutnya berdampak negatif pada kinerja karyawan. <i>Burnout</i> memediasi secara penuh pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.
<i>The Buffering Effect of Perceived Organizational Support on the Relationships</i>	Beban kerja, POS, Konflik kerja-keluarga, Komitmen afektif	<i>Perceived organizational support</i> (POS) memoderasi hubungan antara beban kerja dan	Beban kerja yang tinggi meningkatkan konflik kerja-keluarga, yang menurunkan

<i>Among Workload, Work–Family Interference, and Affective Commitment: A Study on Nurses</i> (Ekmekci et al., 2021)		konflik kerja-keluarga, serta memengaruhi komitmen afektif perawat.	komitmen afektif perawat. POS berperan sebagai buffer, mengurangi dampak negatif beban kerja terhadap komitmen afektif.
<i>The Moderating Effects of Organizational Support on the Relationship between Job Stress and Nurses' Performance in Public Sector Hospitals in Saudi Arabia</i> (Al Sabei et al., 2020)	Job Stress, Nurses' Performance, Organizational Support	Dukungan organisasi memoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja perawat.	Dukungan organisasi memoderasi dampak stres kerja terhadap kinerja perawat, di mana perawat dengan dukungan organisasi yang lebih baik menunjukkan kinerja yang lebih tinggi meskipun

			mengalami stres kerja.
<i>The relationship between workload and burnout among nurses: The buffering role of personal, social and organisational resources</i> (Elisabeth Diehl et al., 2021)	Quantitative demands, burnout, workplace commitment, good working team, recognition from supervisor	Komitmen terhadap tempat kerja, kerja tim yang baik, dan pengakuan dari supervisor memperlemah pengaruh antara beban kerja dan kelelahan kerja.	Komitmen terhadap tempat kerja, kerja tim yang baik, dan pengakuan dari supervisor memperlemah pengaruh antara beban kerja dan kelelahan kerja.
<i>Association between Nurse Compliance and Workload regarding Patient Safety: A cross-sectional study</i> (Al-	Nurse workload, nurse compliance with patient safety procedures	Beban kerja yang tinggi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan perawat terhadap prosedur	Lebih dari 72% perawat menunjukkan tingkat kepatuhan rendah terhadap prosedur keselamatan pasien. Beban kerja yang tinggi

Amedy et al., 2023)	keselamatan pasien.	berpengaruh positif dengan penurunan kepatuhan perawat terhadap keselamatan pasien.
------------------------	------------------------	---

Rumah Sakit X Semarang merupakan rumah sakit swasta tipe B yang sudah berdiri sejak tahun 1927. Rumah sakit ini terletak di tengah kota Semarang dan dilengkapi fasilitas sarana dan prasarana yang sangat mumpuni. Namun, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada Manajer Pelayanan Medis Rumah Sakit X pada 14 Maret 2025, salah satu permasalahan yang dihadapi adalah rendahnya angka pasien yang melakukan kontrol rutin pasca perawatan.

**Tabel 1.2.** Data pasien kontrol ulang di Rumah Sakit Swasta X Semarang Periode 2022–2024

Tahun	Total Pasien Rawat Inap	Pasien yang Melakukan Kontrol Ulang	Persentase Kontrol Ulang
2022	11.050	5.420	49%
2023	11.380	5.660	49,7%
2024	11.520	5.820	50,5%

Merujuk pada standar Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang menggunakan persentase kontrol ulang sebagai bagian dari mutu *continuity of care*, adapun persentase  $\geq 60\%$  dikategorikan baik-sangat baik, 50-59% dikategorikan sedang, dan  $< 50\%$  dikategorikan rendah. Berdasarkan data yang dicantumkan di atas, dapat dilihat bahwa persentase kontrol ulang dalam tiga tahun terakhir berada pada rentang rendah hingga sedang.

Hal ini menunjukkan urgensi perlunya dilakukan evaluasi terkait hal-hal yang memengaruhi rendahnya angka kontrol ulang pasien. Salah satunya adalah peran perawat dalam melakukan edukasi sebelum pulang. Penelitian oleh Hasanah et al. (2022) yang dilaksanakan di salah satu rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa pelaksanaan discharge planning masih belum optimal, dengan hanya 46,3% pasien yang menerima discharge planning dalam kategori baik. Kondisi ini berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepatuhan pasien dalam melakukan kontrol ulang pasca rawat inap, yang hanya mencapai 47,5%. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk mengoptimalkan kepatuhan perawat dalam melakukan edukasi pasien sebelum pulang dengan menggali faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan hal tersebut.

Sebanyak 30 responden perawat dari Rumah Sakit X telah dilibatkan dalam studi eksplorasi untuk mengetahui tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan edukasi kepada pasien menjelang kepulangan. Hasil menunjukkan bahwa sebanyak 16 perawat (setara dengan 53% dari total sampel) tidak melakukan edukasi pulang secara konsisten sesuai standar.

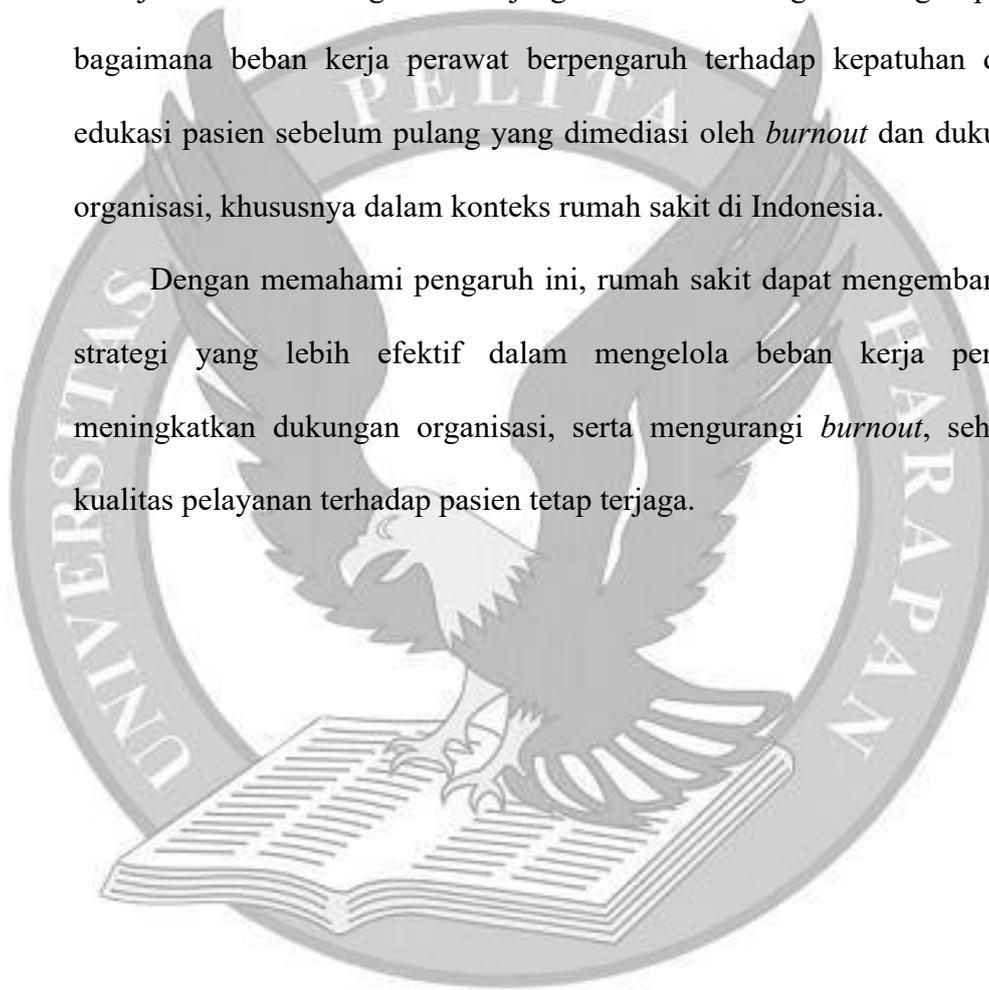
Temuan ini diperkuat melalui wawancara mendalam dengan kepala ruang rawat inap, yang menyatakan bahwa edukasi menjelang pulang belum menjadi prioritas utama dalam praktik harian, terutama pada kondisi pelayanan yang padat. Ketiadaan edukasi tersebut berpotensi menurunkan pemahaman pasien terhadap perawatan lanjutan di rumah, yang dapat berdampak pada angka kontrol ulang yang rendah serta peningkatan risiko kejadian ulang masuk (*readmission*).

Meskipun banyak penelitian telah menyoroti dampak beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan dan keselamatan pasien, belum banyak penelitian yang secara khusus membahas bagaimana beban kerja perawat memengaruhi kepatuhan perawat dalam memberikan edukasi pasien sebelum pulang. Studi sebelumnya lebih berfokus pada dampak beban kerja terhadap keselamatan pasien secara umum (Aiken et al., 2018; Van Bogaert et al., 2018) atau hubungan antara *burnout* dengan kinerja perawat (Maslach & Leiter, 2019; Al Sabei et al., 2020). Namun, aspek spesifik mengenai bagaimana beban kerja perawat berdampak pada kepatuhan dalam edukasi pasien sebelum pulang, serta bagaimana faktor seperti dukungan organisasi dan *burnout* memediasi hubungan tersebut, masih kurang diteliti secara mendalam.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan di negara-negara dengan sistem kesehatan maju seperti Amerika Serikat dan Eropa (Eisenberger et al., 2019; Diehl et al., 2021), sehingga belum banyak yang mengkaji fenomena ini dalam konteks rumah sakit di Indonesia.

Perbedaan kebijakan kesehatan, sistem manajemen sumber daya manusia, serta budaya kerja dapat berpengaruh terhadap bagaimana beban kerja, *burnout*, dan dukungan organisasi memengaruhi kepatuhan perawat dalam memberikan edukasi pasien sebelum pulang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana beban kerja perawat berpengaruh terhadap kepatuhan dalam edukasi pasien sebelum pulang yang dimediasi oleh *burnout* dan dukungan organisasi, khususnya dalam konteks rumah sakit di Indonesia.

Dengan memahami pengaruh ini, rumah sakit dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam mengelola beban kerja perawat, meningkatkan dukungan organisasi, serta mengurangi *burnout*, sehingga kualitas pelayanan terhadap pasien tetap terjaga.



## 1.2. Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang yang telah disusun, muncul beberapa pertanyaan penelitian, antara lain:

1. Apakah beban kerja perawat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang?
2. Apakah beban kerja perawat berpengaruh negatif terhadap persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*)?
3. Apakah persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan perawat dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang?
4. Apakah persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) memediasi pengaruh antara beban kerja perawat dan kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang?
5. Apakah beban kerja perawat berpengaruh positif terhadap tingkat *burnout* perawat?
6. Apakah tingkat *burnout* perawat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang?
7. Apakah tingkat *burnout* perawat memediasi pengaruh antara beban kerja perawat dan kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang?

### 1.3. Tujuan Penelitian

#### 1.3.1. Tujuan Umum

Menjelaskan pengaruh beban kerja perawat terhadap kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang serta mengeksplorasi peran mediasi dari *perceived organizational support* dan tingkat *burnout* dalam pengaruh tersebut.

#### 1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui jika beban kerja perawat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang.
2. Mengetahui jika beban kerja perawat berpengaruh negatif terhadap persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*).
3. Mengetahui jika persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan perawat dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang.
4. Mengetahui jika persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) memediasi pengaruh antara beban kerja perawat dan kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang.
5. Mengetahui jika beban kerja perawat berpengaruh positif terhadap tingkat *burnout* perawat.
6. Mengetahui jika tingkat *burnout* perawat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang.

7. Mengetahui jika tingkat *burnout* perawat memediasi pengaruh antara beban kerja perawat dan kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Bagi Manajemen Rumah Sakit

1. Memberikan informasi bagi pengelola rumah sakit dalam menyusun kebijakan terkait manajemen beban kerja perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan edukasi pasien sebelum pulang.
2. Membantu rumah sakit dalam memahami pentingnya dukungan organisasi (*perceived organizational support*) untuk meningkatkan kinerja dan kepatuhan perawat.
3. Memberikan rekomendasi strategi dalam mengurangi tingkat *burnout* perawat untuk meningkatkan kepatuhan terhadap edukasi pasien.

### 1.4.2. Bagi Perawat

1. Meningkatkan kesadaran perawat mengenai dampak beban kerja dan *burnout* terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam edukasi pasien sebelum pulang.
2. Memberikan wawasan mengenai pentingnya dukungan organisasi dalam membantu mengatasi beban kerja dan mengurangi tingkat *burnout*.

### 1.4.3. Bagi Pasien dan Masyarakat

1. Secara tidak langsung berkontribusi dalam meningkatkan kualitas edukasi pasien sebelum pulang, sehingga dapat mengurangi angka komplikasi, kesalahan pengobatan, dan angka readmisi.
2. Meningkatkan keselamatan pasien pasca perawatan melalui edukasi yang lebih optimal dari perawat.

### 1.5. Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada perawat yang bertugas di rumah sakit, terutama yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan edukasi kepada pasien sebelum pulang. Variabel utama yang dianalisis mencakup beban kerja perawat sebagai variabel independen, kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang sebagai variabel dependen, serta *perceived organizational support* dan tingkat *burnout* sebagai variabel mediasi.

### 1.6. Sistematika Penelitian

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pemaparan latar belakang yang menjelaskan pentingnya penelitian mengenai pengaruh beban kerja perawat terhadap kepatuhan dalam melaksanakan edukasi pasien sebelum pulang. Selain itu, bab ini juga menguraikan rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian,

manfaat penelitian, serta lingkup penelitian yang mencakup subjek, variabel, dan batasan penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori dan konsep yang relevan dengan penelitian, termasuk teori tentang beban kerja perawat, kepatuhan dalam edukasi pasien sebelum pulang, *perceived organizational support*, serta *burnout*. Selain itu, bab ini juga mengacu pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel penelitian dan membahas pengembangan hipotesis serta model penelitian yang digunakan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, mencakup jenis dan desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, serta unit analisis. Selain itu, bab ini membahas operasionalisasi variabel, skala pengukuran, serta teknik pengumpulan dan analisis data yang digunakan untuk menguji pengaruh antara beban kerja, kepatuhan dalam edukasi pasien, *perceived organizational support*, dan *burnout*.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian berdasarkan analisis data yang telah dikumpulkan. Hasil penelitian meliputi pengaruh beban kerja perawat terhadap kepatuhan dalam edukasi pasien sebelum pulang, serta peran mediasi *perceived organizational support* dan *burnout*. Pembahasan dalam

bab ini membandingkan temuan penelitian dengan teori dan penelitian sebelumnya untuk memberikan interpretasi yang lebih mendalam.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian berdasarkan hasil yang telah diperoleh serta implikasi temuan terhadap manajemen rumah sakit dan perawat. Selain itu, diberikan saran bagi manajemen rumah sakit dalam mengelola beban kerja perawat, meningkatkan dukungan organisasi, dan mengurangi *burnout* untuk meningkatkan kepatuhan dalam edukasi pasien sebelum pulang. Bab ini juga mencantumkan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

