MEDIA KEPERAWATAN INDONESIA
Jl. Kedungmundu Raya No. 18 Semarang Gedung NRC Universitas Muhammadiyah Semarang Phone: 02476740287, Fax: 02476740287 Email: mki@unimus.ac.id



Research Article

Check for updates

Burnout as a determinant factor of delayed response and decreased patient satisfaction in the emergency department: a quantitative study of nursing personnel

IGAA Sherlyna Prihandhani[1], Putu Widiastuti[1], Made Oktaviani Bulan Trisna[1]

[1] Sarjana Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali, Indonesia

Article Info

Article History:
Submitted: March 9th, 2026
Accepted: July 2nd, 2026
Published: Sept 28th, 2026

Keywords:
Burnout; Response Time; Patient Satisfaction

Abstract

Burnout remains a global problem. Burnout can be defined as long-term work stress resulting from the interaction of constant emotional distress associated with prolonged intense interpersonal involvement and personal characteristics. The purpose of this study is to analyze burnout as a determinant factor of delayed response, decreased response, and decreased patient satisfaction in the emergency department: A quantitative study of nursing personnel. This study used a pre-experimental method with a cross-sectional design. This study used a population of 26 nurses working in inpatient care, and the sample was drawn using a total sampling technique of 26. This study used a linear regression test. The results of the dependent variable burnout have a significant relationship to the two independent variables of patient satisfaction and response time with significant values of 0.030 and 0.049, respectively, which means p value < 0.05. So it is found that burnout can affect emergency services in the Emergency Room of Klungkung Regional Hospital.

PENDAHULUAN

Burnout menjadi suatu permasalahan yang global sampai saat ini. Burnout dapat didefinisikan sebagai stres kerja jangka panjang yang dihasilkan dari interaksi antara tekanan emosional konstan yang terkait dengan keterlibatan interpersonal yang intens untuk waktu yang lama dan karakteristik pribadi [1]. Burnout pada profesional kesehatan berkisar antara 3% hingga 66%. Tidak ada perbedaan besar dalam prevalensi yang ditemukan antara perawat dan dokter [2]. Sepuluh penelitian melaporkan efek intervensi yang ditujukan untuk mencegah kelelahan. Pengurangan satu atau lebih gejala kelelahan setelah intervensi dilaporkan dalam enam studi yang ditujukan untuk belajar meditasi, meningkatkan keterampilan komunikasi, pembinaan berbasis sebaya dan terapi seni [3].

Beban kerja yang dialami oleh perawat IGD sangat tergantung kondisi pasien yang ditangani, ditambah banyaknya jumlah

Corresponding author:
IGAA Sherlyna Prihandhani
Email: sherlynaprihandhani@gmail.com
Media Keperawatan Indonesia, Vol 9 No 3, Sept 2026
e-ISSN: 2615-1669
ISSN: 2722-2802
DOI: 10.26714/mki.9.3.2026.216-221

pasien dan shift kerja yang panjang melebihi kapasitas kerja manusia pada umumnya di khawatirkan akan mengakibatkan produktifitas dan stres akibat beban kerja yang tinggi [4]. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat [5].

Syndrome burnout adalah periode stress yang berkepanjangan, kejenuhan akan aktivitas yang monoton dan tuntutan yang besar menimbulkan terjadinya penurunan energi mental dan fisik [6]. Burnout syndrome yang dialami perawat dalam bekerja akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien, serta dapat menyebabkan efektifitas pekerjaan menurun, hubungan sosial antar rekan kerja menjadi renggang, dan timbul perasaan negatif terhadap pasien, pekerjaan, dan tempat kerja perawat [7]. Pada keadaan yang sudah parah, akan muncul keinginan untuk beralih ke profesi lain. Jika hal ini dibiarkan dan tidak diidentifikasi secara komprehensif, maka rumah sakit tempat perawat tersebut bekerja akan mengalami penurunan kualitas pelayanan [8]. Citra perawat sebagai salah satu petugas kesehatan yang terdekat dengan pasien akan rusak di mata masyarakat [9].

Salah satu faktor yang menyebabkan kelemahan keamanan pasien adalah ketika jumlah pasien yang dirawat di rumah sakit meningkat tanpa infrastruktur yang memadai atau tidak mendukung keselamatan pasien, tetapi hanya beberapa petugas kesehatan tetap dan terjadi dalam jangka waktu yang lebih lama. Hal memberi tekanan pada petugas kesehatan karena produktivitas perawat di tempat kerja dapat mengurangi pekerjaan fisik melewati batas yang menyebabkan kelelahan atau kelelahan perawat menjaga hal-hal yang perlu dilakukan keselamatan pasien sering dilakukan, tetapi tidak dengan prosedur diterapkan, dengan kata lain perawat tidak menerapkan budaya keamanan pasien [10].

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi burnout sebagai faktor determinan keterlambatan penurunan respons dan penurunan kepuasan pasien di unit gawat darurat.

METODE

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional.* Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat ruang instalasi gawat darurat RSUD Klungkung sebanyak 26 perawat. Pemilihan sampling dalam penelitian ini menggunakan *total sampling.* Adapun kriteria inklusi antara lain: Perawat yang bersedia menjadi responden, perawat pelaksana yang bertugas di ruang instalasi gawat darurat RSUD Klungkung, perawat dengan minimal kualifikasi pendidikan D3 Keperawatan. Dan kriteria Eklusinya adalah kepala ruangan keperawatan.

Pelaksanaan penelitian dilakukan secara administratif dengan melakukan pendekatan formal kepada Direktur RSUD Klungkung, komite keperawatan, dan kepala ruangan dengan menjelaskan latar belakang, tujuan, proses, dan manfaat penelitian. Peneliti meminta ijin kepda responden dengan memberikan lembar persetujuan menjadi responden penelitian jika bersedia dijadikan subjek penelitian. Jika responden menolak untuk dijadikan subjek penelitian, peneliti tidak akan memaksa dan menghormati hak perawat tersebut. Peneliti menjelaskan tujuan, manfaat dan proses pelaksanaan penelitian kepada responden. Responden diarahkan untuk mengisi lembar kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti. Kuesioner yang disi oleh responden merupakan kuesioner *maslach burnout inventory* sebanyak 22 item pertanyaan dan kuesioner survey kepuasan pelayanan di RSUD Klungkung dengan melihat mutu layanan RSUD

Klungkung. Lembar kuesioner yang telah diisi kemudian dilakukan pengecekan kembali oleh peneliti. Kemudian apabila seluruh data terkumpul, tim peneliti akan mentabulasi data untuk kemudian dilakukan analisis data sesuai dengan tujuan penelitian. Menyimpulkan dan melaporkan hasil penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan pembuatan manuskrip dan mengajukan ke jurnal serta melakukan desiminasi hasil penelitian.

Instrumen yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat burn out yang dirasakan oleh perawat di RSUD Klungkung yaitu kuesioner burn out yang telah dilakukan uji validitas dan reliabelitas. Pelaksanaan penelitian ini telah dilakukan uji etik dan di nyatakan laik etik dengan Nomor: 275/EA/KEPK-BUB-2025. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data dengan menggunakan uji multivariat dengan uji regresi logistic berganda dengan signifikasi <0,05.

HASIL

Karateristik Responden

Berdasarkan hasil tabel 1 diperoleh hasil mayoritas frekuensi responden yang memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 13 orang dengan persentase 59,1%. Berdasarkan pendidikan responden memiliki pendidikan mayoritas S1/Ners sebanyak 17 orang dengan persentase 77,3%. Berdasarkan masa kerja mayoritas perawat memiliki masa kerja > 3 tahun sebanyak 20 orang dengan persentase 90,9%. Adapun tingkat burn out yang dialami perawat di ruang Unit Gawat Darurat RSUD Klungkung dapat dilihat pada tabel 3. Sebagian besar perawat mengalami burn out ringan sebanyak 9 orang dengan persentase 40,9%.

Tabel 1
Hasil Karakteristik Responden

Indikator	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	9	40,9
Perempuan	13	59,1
Pendidikan		
DIII Keperawatan	5	22,7
S1/ Ners	17	77,3
Masa Kerja		
< 1 th	1	4,5
2-3 th	1	4,5
> 3 th	20	90,9
Burn Out		
Burn Out Ringan	9	40,9
Burn Out Sedang	5	22,7
Burn Out Berat	8	36,4
Total	22	100

Usia, Respon time dan kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat RSUD Klungkung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata usia responden pada penelitian ini adalah 37 tahun. Adapun tingkat respon time yang dialami perawat di ruang Unit Gawat Darurat RSUD Klungkung dapat dilihat pada tabel 2 Berdasarkan hasil tabel 4 diperoleh sebagian besar respon time di instalasi gawat darurat memiliki rata-rata respon time cepat. Sebagian besar kepuasan pasien di instalasi gawat darurat memiliki rata-rata kepuasan sedang.

Tabel 2
Tingkat respon time yang dialami perawat di ruang unit gawat darurat RSUD Klungkung

Indikator	*Mean* ±SD	Min	Max
Usia	37,63 ± 6,72	24	49
Respon time	1,22 ± 0,42	1	2
Kepuasan Pasien	32,77± 9,99	20	66

Burnout Sebagai Faktor Determinan Keterlambatan Penurunan Respons Dan Penurunan Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat

Adapun burnout sebagai faktor determinan keterlambatan penurunan respons dan penurunan kepuasan pasien di unit gawat darurat tingkat dengan dilakukan uji regres linier berganda diperoleh hasil yang disajikan dalam tabel 3. Variabel dependen

burn out memiliki hubungan yang signifikan kepada kedua variabel independent kepuasan pasien dan respon time dengan masing-masing nilai signifikan 0,030 dan 0,049 yang artinya < *p value 0,05.* Sehingga burnout sebagai faktor determinan keterlambatan penurunan respons dan penurunan kepuasan pasien di unit gawat darurat.

Tabel 3
Burnout sebagai faktor determinan keterlambatan penurunan respons dan penurunan kepuasan pasien di unit gawat darurat

Indikator	B	t	p
Kepuasan	12,840	2,033	0,030
Respon time	0,528	1,947	0,049

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji *regresi linier berganda* hubungan yang signifikan kepada kedua variabel independent kepuasan pasien dan respon time*.* Tingginya beban kerja dapat menyebabkan individu merasa kelelahan selama jam kerja. Perawat sering menghadapi beban kerja ganda, bahkan lebih dari itu [11]. Tingkat beban kerja ini juga mempengaruhi durasi waktu seorang pekerja dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan kapasitas yang dimilikinya [12].

Kelelahan fisik jangka panjang yang terus-menerus dapat memengaruhi stamina dan kinerja mental, mayoritas responden merasa terbebani dengan pekerjaan mereka karena kebutuhan untuk melakukan pengamatan yang ketat selama jam kerja, banyaknya tenaga kerja yang terlibat dalam memastikan keselamatan pasien [13]. *Burnout* di tempat kerja merupakan keadaan yang tidak bisa dihindari. Pekerjaan perawat memiliki beberapa karakteristik yang dapat menciptakan tuntutan kerja yang tinggi dan menekan. Karakteristik tersebut antara lain, jadwal kerja yang ketat dan harus siap kerja setiap saat. Ada beberapa tatanan pelayanan yang mempekerjakan perawat dengan beban kerja yang berlebih (overload) [14].

Secara umum pelaksanaan tindakan kegawatdarurat memiliki standar tersediri dalam pelaksanaan respon time tindakan kegawatdaruratan. Menurut WHO (206) waktu tanggap pada tindakan true emergency adalah maksimal lima menit. Namun pada pelaksanaannya tentu variasi waktu respon time berbeda-beda untuk setiap negara. Di Amerika Serikat waktu tangggap pasien terhadap penanganan true emergency rata-rata sebesar 5,02 menit. Di Asia sendiri terutama di negara Jepang mamiliki rata-rata respon time sebesar 5,53 menit, sedangkan untuk masa tanggap atau respon time di Indonesia rata-rata berkisar 5,53 menit. Kegagalan dalam pelaksanaan respon time tentu menjadi permasalahan yang utama dalam pemberian tindakan medis kegawatdaruratan. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor eksternal dan internal merupakan kendala dalam pelaksanaan respon time perawat, faktor eksternal yang dimaksud adalah ketersediaan alat dan obat, sarana prasarana, kehadiran petugas dan beban kerja, sendangkan faktor internal yang terdiri dari pengetahuan perawat, masa kerja serta pendidikan [15].

Kehidupan kerja yang berkualitas dapat membuat pekerja merasa senang dengan aktifitas yang dilakukan meskipun secara fisik tampak berat [16]. Apabila dikerjakan dengan hati yang senang, maka respon psikologis dari seseorang tersebut akan menutupi kelelahan yang terjadi[17]. Hal ini menjadi bukti asumsi bahwa semakin baik kualitas kehidupan kerja perawat maka semakin rendah tingkat stres kerja yang dirasakan. Perasaan senang atau tidak pada pekerja akan menimbulkan kepuasan kerja selama bekerja. Individu membutuhkan lingkungan kerja yang nyaman, baik itu lingkungan kerja secara fisik seperti fasilitas dan sarana prasaran yang ada ataupun dari lingkungan kerja non-fisik seperti membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja, atasan, maupun pasien. Kualitas kehidupan kerja sekarang menjadi isu yang penting dalam sebuah organisasi kesehatan yang memiliki beberapa dampak

pada perawat maupun pelayanan keperawatan. kehidupan kerja perawat yang baik mampumeningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Begitupun sebaliknya, apabila kualitas kehidupan kerjaperawat buruk maka sangat berpengaruh pada pelayanan kesehatan sehingga pasien merasakan ketidaknyamanan dengan pelayanan kesehatan yang didapat [18].

Upaya untuk menurunkan tingkat *burnout syndrome* pada perawat sangat penting dilakukan. Salah satunya dengan menerapkan mekanisme koping yang baik pada perawat dapat mencegah dan mengatasi terjadinya burnout syndrome . Beberapa bentuk mekanisme koping yang positif diantaranya meningkatkan dukungan sosial, meningkatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan, memberikan waktu istirahat yang cukup, meningkatkan penghargaan dan pengakuan terhadap kerja perawat dan tindakan relaksasi. [19].

Adapun keterbatasan sampel penelitian yang sedikit, sehingga ada kemungkinan adanya pengisian secara *self report* pada kuesioner yang diberikan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa burn out merupakan faktor yang mendominasi adanya perubahan pelayanan dan respon time perawat yang mengkibatkan adanya penurunan dan peningkatan kepuasan pasien. Diharapkan kedepannya penelitan ini dapat secara luas dikembangkan dengan melakukan studi longitudinal, pemberian intervensi *burn out* secara khusus kepada perawat untuk meningkatkan kinerja perawat, dan adanya pengembangan analisis multivariat dengan beberapa multivariat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kami ucapkan Kepada pihak RSUD Klungkung yang telah memfasilitasi pelaksanaan penelitian ini dan pihak lain yang terlibat sehingga pelaksanana penelitian ini dapat terlaksana dengan baik tanpa hambatan.

REFERENSI

[1] Lee SN, Kim HJ. The Experiences of Psychiatric Mental Health Nurse Practitioners with Clinical Supervision in South Korea: A Grounded Theory Approach. Int J Environ Res Public Health 2022;19. https://doi.org/10.3390/ijerph192315904.

[2] Injilia Desgia Kawalod RJM, Fakultas. Lama Kerja Dengan Burnout Syndrome Pada Perawat. 2023:12–8.

[3] Fatimah FS, Yugistyowati A. Burnout Pada Perawat di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit: Studi Deskriptif. Indonesian Journal of Hospital Administration 2022;5:90. https://doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5(2).90-94.

[4] Indrawan Y, Claudia M, Rifani A. Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi Burnout (Studi Pada Karyawan PT. SAPTA Sari Tama Cabang Banjarmasin). Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen) 2022;10:69–84. https://doi.org/10.20527/jwm.v10i1.200.

[5] Mister M, Susanti IH, Muti RT. Hubungan Beban Kerja dan Burnout dengan Respon Time Perawat di IGD RSI Banjarnegara. Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (SNPPKM) 2021;1:1119–26.

[6] Aprilia F. Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. JOM Fekon 2017;4:87–100.

[7] Sundari D, Ellina E. Pengaruh Beban Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Lemdiklat Polri Sukabumi. Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia 2022;2:1008–17. https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i11.482.

[8] Nasution NH, Nasution SS, Nurhidayah RE. Hubungan Stres Kerja Dengan Turnover Intention Di RSU. Jurnal Ners 2025;9:6401–5.

[9] Indiawati OC, Sya'diyah H, Rachmawati DS, Suhardiningsih AVS. Analisis Faktor Yang

Mempengaruhi Kejadian Burnout Syndrome Perawat Di Rs Darmo Surabaya. Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama 2022;11:25. https://doi.org/10.31596/jcu.v11i1.1037.

[10] Kristian Nugroho R, Suyanto S, Joko Waluyo. Pengaruh Burnout Pada Tenaga Kesehatan Terhadap Keselamatan Pasien: Meta Analisis. Jurnal Penelitian Perawat Profesional 2023;5:1077–86.

[11] Indrian E, Mulyana HD, Abdullah Y. Pengaruh Burnout dan Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja (Survey Pada Perawat RS Prasetya Bunda di Tasikmalaya) 2023;2:27–37.

[12] Aprilia AN. THE EFFECT OF BURNOUT ON NURSES JOB SATISFACTION : Jurnal Penelitian Keperawatan 2024:210–20.

[13] Fatmawasi. Hubungan Beban Kerja dengan Burnout pada Perawat di Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam Tahun 2024 pengalaman , gagal beradaptasi , perasaan tidak aman di tempat kerja , atau kebingungan 2026;5.

[14] Subiyono K. Hubungan Burnout Dengan Kepuasan Kerja Perawat Diruang Rawat Inap RSU WH. SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah 2022;1:215–22.

[15] Madamang I, Bintang A, Satriana A, Megawati. Efektivitas Pelaksanaan Respon Time Di Unit Gawat Darurat : Literatur Review. Akademi Keperawatan Lapatau Bone 2023.

[16] Elizar E, Lubis NL, Yuniati Y. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsud Datu Beru Takengon. JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan) 2020;5:78. https://doi.org/10.30829/jumantik.v5i1.6809.

[17] Bannepadang C, Palamba A, Aris L. Hubungan masa kerja perawat dengan penerapan etika keperawatan kepada pasien di rs elim rantepao. Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif 2021;2021.

[18] Putri RC, Zunaedi R, Soelistyoningsih D. Hubungan Burnout Syndrome Dengan Kualitas Kehidupan Kerja 2023;4:190–6.

[19] Hidayat LO, Nurmagandi B, Wabula I. Penanganan Burnout Syndrome Perawat Melalui Pelatihan Perbaikan Strategi Koping Adaptasi Di RSUD Majene 2025;4:186–92.