

## Kompensasi, *Burnout Syndrome* dan Stres Kerja sebagai Determinan Kualitas Layanan Kebidanan di Rumah Sakit

Musdalifah

Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia, Kediri, Indonesia;  
musdalifah.amdkeb1@gmail.com (koresponden)

Yenny Puspitasari

Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan STRADA, Kediri, Indonesia;  
yenny\_puspita80@gmail.com

Joko Prasetyo

Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan STRADA, Kediri, Indonesia;  
jeprast.jp2@gmail.com

### ABSTRACT

*Many factors affect the quality of health services by midwives in hospitals, including burnout syndrome, work stress and compensation. Therefore, it is necessary to conduct a study that aims to analyze the effect of burnout syndrome, work stress and compensation on the quality of health services by midwives in hospitals. The research design used in this study was cross-sectional. The subjects of this study were 102 midwives who worked at the Mokopido Regional General Hospital, Tolitoli Regency. which was determined by total sampling. The four variables were measured by filling out a questionnaire, which had been modified by the researcher based on several theories. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis. The results of the analysis showed that the p value for each independent variable was burnout syndrome = 0.003, work stress = 0.010 and compensation = 0.000. Thus, it can be interpreted that the three variables affect the quality of health services. Referring to the order of significance values, it can be concluded that the determinants of the quality of health services by midwives at the Mokopido Regional General Hospital are compensation, burnout syndrome and work stress.*

**Keywords:** health services; midwives; quality; compensation; burnout syndrome; work stress

### ABSTRAK

Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan oleh bidan di rumah sakit, termasuk di dalamnya adalah *burnout syndrome*, stres kerja dan kompensasi. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh *burnout syndrome*, stres kerja dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan oleh bidan di rumah sakit. Desain penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah *cross-sectional*. Subyek penelitian ini adalah 102 bidan yang bertugas ada di Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido, Kabupaten Tolitoli, yang ditentukan secara *total sampling*. Keempat variabel diukur melalui pengisian kuesioner, yang telah dimodifikasi oleh peneliti berdasarkan beberapa teori. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai p untuk masing-masing variabel bebas adalah *burnout syndrome* = 0,003, stres kerja = 0,010 dan kompensasi = 0,000. Dengan demikian dapat ditafsirkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Merujuk kepada urutan nilai signifikansi, maka dapat disimpulkan bahwa determinan dari kualitas pelayanan kesehatan oleh bidan di Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido adalah kompensasi, *burnout syndrome* dan stess kerja.

**Kata kunci:** pelayanan kesehatan; bidan; kualitas; kompensasi; *burnout syndrome*; stres kerja

### PENDAHULUAN

Pada beberapa rumah sakit masih terdapat perbedaan antara apa yang diharapkan pasien dengan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit tersebut. Hal itu dapat dilihat dari beberapa keluhan, antara lain yang disampaikan oleh salah satu pasien di rumah sakit umum, seorang pasien poli mata dibentak-bentak oleh pegawai rumah sakit tersebut ketika bertanya mungkin terdapat kekeliruan hasil pemeriksaan mata pada dua minggu sebelumnya. Sehingga dengan adanya perbedaan harapan pelayanan dan kenyaraab yang diperoleh tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.<sup>(1)</sup>

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido masih belum maksimal.<sup>(2)</sup> Salah satu unsur yang berpengaruh dalam upaya mewujudkan dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas di rumah sakit adalah sumber daya manusia. Salah satu sumber daya manusia yang mempunyai waktu berinteraksi dengan pasien paling lama adalah bidn. Banyak faktor yang mempengaruhi bidan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesinya, antara lain adalah *burnout syndrome*.<sup>(3)</sup>

*Burnout syndrome* sering menjadi pemicu menurunnya produktifitas kerja bidan dan mengganggu kinerja bidan yang dapat berdampak pada kepuasan pasien dalam pelayanan asuhan kebidanan yang diberikan. Selain dipengaruhi oleh *burnout syndrome*, bidan yang bekerja pada sebuah rumah sakit juga rentan mengalami stres kerja, karena kegiatan pelayanan sepanjang waktu untuk pasien mulai dari pagi, siang, sore dan malam. Hal ini tentunya juga akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh bidan.<sup>(4)</sup>

Bidan sebagai salah satu sumber daya yang menggerakkan jalannya rumah sakit juga mempunyai tujuan dalam bekerja yaitu ingin memenuhi kebutuhan hidupnya yang semakin banyak, di samping itu juga ingin mendapatkan prestasi dan penghargaan yang setimpal dengan pengorbanan yang telah diberikan kepada rumah sakit tempatnya bekerja.<sup>(5)</sup> Pemberian kompensasi yang diberikan kepada bidan harus benar-benar menjadi perhatian pihak manajemen rumah sakit, karena menyangkut masa depan rumah sakit untuk tetap mempertahankan karyawan yang berkualitas yang dapat memberikan dampak terhadap kelangsungan hidup rumah sakit di masa depan.<sup>(6)</sup>

Masalah yang sering dihadapi oleh manajemen rumah sakit adalah bagaimana cara terbaik untuk memberikan kompensasi kepada karyawan sesuai dengan kebutuhannya agar tidak ada pihak-pihak yang akan dirugikan, sehingga diharapkan dengan pembayaran kompensasi yang adil dan wajar akan meningkatkan kinerja karyawan dan pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit.

Wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 7 orang pasien menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSUD Mokopido masih belum memenuhi harapan, adanya kekurangramahan petugas medis maupun nonmedis, kurangnya kecekatan dan kurangnya peralatan atau perlengkapan pelayanan. Selain permasalahan tentang keramahan pasien lainnya mengeluh tentang keterlambatan bidan dalam menangani pasien. Oleh karena itu diperlukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh *burnout syndrome*, stres kerja dan kompensasi terhadap kualitas layanan kebidanan di RSUD Mokopido Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah.

**METODE**

Penelitian ini berlokasi di RSUD Mokopido Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah, dan dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan November 2023. Desain penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh bidan yang ada di RSUD Mokopido Kabupaten Tolitoli, dengan ukuran populasi 102 orang. Sampel dipilih dengan teknik *total sampling*.

Ada tiga variabel bebas yang diukur yaitu *burnout syndrome*, stres kerja dan kompensasi; sedangkan variabel terikat adalah kualitas pelayanan kesehatan oleh bidan. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengukur semua variabel. Data yang dihasilkan diolah dengan melalui tahapan-tahapan *editing, coding, sorting, entry data, cleaning* dan selanjutnya dianalisis. Analisis secara deskriptif dimaksudkan untuk mendeskripsikan keempat variabel, lalu dilanjutkan dengan uji regresi untuk menganalisis pengaruh *burnout syndrome*, stres kerja dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan oleh bidan.

Prinsip etika dalam penelitian dapat dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu prinsip manfaat, prinsip menghargai hak-hak subjek, dan prinsip keadilan. Prinsip etika ini sangat penting diperhatikan dan dilaksanakan karena subjek penelitian yang akan digunakan adalah manusia, maka apabila tidak dilaksanakan, peneliti akan melanggar hak-hak (otonomi) manusia yang kebetulan sebagai klien.<sup>(7)</sup> Etika penelitian dalam penelitian ini menggunakan tiga prinsip, yaitu prinsip manfaat, prinsip menghargai hak asasi manusia dan prinsip keadilan.

**HASIL**

Tabel 1 menunjukkan nilai p untuk pengaruh *burnout syndrome* terhadap kualitas layanan pelayanan kebidanan adalah sebesar 0,003, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *burnout syndrome* terhadap kualitas layanan kebidanan. Nilai koefisien regresi untuk *burnout syndrome* adalah 0,267. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif, artinya jika *burnout syndrome* mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kualitas layanan kebidanan akan mengalami peningkatan sebesar 26,7%.

Nilai p untuk pengaruh stres kerja terhadap kualitas layanan kebidanan adalah 0,010, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh stres kerja terhadap kualitas layanan kebidanan. Nilai koefisien regresi untuk stres kerja adalah 0,245. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif, artinya jika stres kerja mengalami perubahan sebesar 1%, maka kualitas layanan kebidanan akan mengalami peningkatan sebesar 24,5%.

Nilai p untuk pengaruh kompensasi terhadap kualitas layanan kebidanan adalah sebesar 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kompensasi terhadap kualitas layanan kebidanan. Nilai koefisien regresi untuk kompensasi adalah 0,343. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif, artinya jika kompensasi mengalami perubahan sebesar 1%, maka kualitas layanan kebidanan akan mengalami peningkatan sebesar 34,3%.

Tabel 1. Hasil uji parsial tentang pengaruh *burnout syndrome*, stres kerja dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan kebidanan

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Nilai p
	B	Standard Error	Beta		
1 (Constant)	9,763	2,939		3,322	0,001
<i>Burnout syndrome</i>	0,267	0,087	0,280	3,082	0,003
Stres kerja	0,245	0,094	0,269	2,622	0,010
Kompensasi	0,343	0,086	0,383	4,000	0,000

Tabel 2. Hasil uji simultan tentang pengaruh *burnout syndrome*, stres kerja dan kompensasi terhadap kualitas pelayanan kebidanan

Model	Sum of squares	Mean squares	F	Nilai p
Regression	1456.350	485.450	103.746	0.000a
Residual	458.562	4.679		
Total	1914.012			

Tabel 3. Hasil analisis koefisien determinasi

Model	R	R square	Adjusted R squares	Std. error of the estimate
1	0,872a	0,761	0,753	2,163

Hasil uji pengaruh *burnout syndrome*, stres kerja dan kompensasi secara simultan terhadap kualitas layanan kebidanan menunjukkan nilai p <0,001, sehingga dapat disimpulkan bahwa *burnout syndrome*, stres kerja dan kompensasi secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan kebidanan (Tabel 2). *R-square* adalah 0,761, sehingga 76,1% variasi dari kualitas layanan kebidanan dapat dijelaskan oleh *burnout syndrome*, stres kerja dan kompensasi. Sedangkan sisanya 23,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

**PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout syndrome* mempengaruhi kualitas layanan kebidanan di RSUD Mokopido Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah. Menurut asumsi peneliti, *burnout syndrome* terjadi karena didorong oleh stress kerja bidan yang tinggi, adanya tekanan waktu saat bekerja, serta beban kerja bidan yang tinggi. *Burnout* ditandai dengan seseorang yang merasa energinya terkuras habis, kehilangan energi psikis maupun fisiknya.<sup>(8)</sup> Umumnya gejala *burnout* juga dapat dilihat melalui beberapa perubahan baik kondisi fisik, mental maupun emosi. Kelelahan fisik yang biasanya terjadi adalah merasa lelah, merasa lemah, tidak

memiliki tenaga, serta memiliki keluhan fisik seperti; sakit kepala, merasa mual dan sulit untuk tidur. Kelelahan mental berupa munculnya sikap negatif, bersikap sinis, mudah berprasangka buruk, dan tidak peduli terhadap orang lain. Kelelahan emosi terkait munculnya perasaan cemas, depresi, pesimis dan tidak berdaya.

*Burnout* dapat dipengaruhi oleh faktor individu maupun faktor pekerjaan. Faktor individu tersebut dapat dikaitkan dengan usia, jenis kelamin, masa kerja, status pernikahan dan beberapa faktor individu lainnya. Sementara, faktor pekerjaan dapat berupa beban kerja, kontrol terhadap pekerjaan, penghargaan, dukungan sosial, keadilan di tempat kerja, dan nilai terhadap pekerjaan.<sup>(9)</sup> Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gokdemir yang menyimpulkan bahwa *burnout* meningkat seiring dengan waktu layanan yang lebih lama, menyebabkan penurunan skor subskala kelelahan emosional dan depersonalisasi. Kunci utama dari terjadinya *burnout* adalah dimensi pertama pada *burnout* yaitu kelelahan emosional.<sup>(10)</sup> Kelelahan emosional biasanya ditandai dengan terkurasnya energi yang disebabkan karena beban kerja yang tinggi, selain itu juga ditandai dengan berkurangnya rasa empati yang menyebabkan munculnya perasaan tidak mampu lagi dalam memberikan pelayanan pada orang lain.<sup>(11)</sup>

Selanjutnya dimensi depersonalisasi merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan sikap sinis dan cenderung menarik diri dari lingkungan kerja. Dimensi ini biasanya berkembang dalam menanggapi dimensi kelelahan emosional. Rasa sinis disebabkan karena tingginya kelelahan baik fisik atau mental pekerja, di mana rasa sinis menyebabkan seseorang menarik diri dari lingkungan kerja dan ini merupakan bentuk perlindungan diri dari rasa lelah yang dirasakan pekerja.<sup>(12)</sup> Dimensi terakhir yaitu dimensi penurunan pencapaian pribadi biasanya ditandai dengan cenderung memberikan evaluasi negatif pada dirinya sendiri, merasa tidak kompeten, tidak puas atas capaiannya, bahkan merasa gagal dalam pekerjaan.<sup>(13)</sup> Dimensi ini berkembang dari munculnya tindakan depersonalisasi.<sup>(14)</sup> Selain itu penurunan pencapaian pribadi juga dikaitkan dengan kurangnya dukungan sosial yang diterima baik dari keluarga, rekan kerja, maupun atasan.<sup>(15)</sup> *Burnout* yang dialami oleh tenaga kesehatan akan berdampak pada kondisi yang lebih serius bila tidak segera dikendalikan dengan baik. Kondisi yang serius dapat berupa gangguan kesehatan bagi tenaga kesehatan selain itu *burnout* dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, efektivitas pekerjaan mengalami penurunan, renggangnya hubungan sosial antar rekan kerja, dan pada keadaan yang sudah parah akan muncul keinginan untuk berhenti dari pekerjaan.<sup>(16)</sup>

Pada hasil penelitian didapatkan gejala-gejala yang dirasakan oleh tenaga kesehatan pada dimensi kelelahan emosional dan depersonalisasi. Gejala yang muncul pada dimensi depersonalisasi dipengaruhi oleh dimensi kelelahan emosional. Maka dari itu jika gejala pada kelelahan emosional dapat diatasi maka gejala pada depersonalisasi tidak akan muncul. Pada dimensi kelelahan emosional diketahui bahwa banyak tenaga kesehatan yang merasa lelah setelah bekerja maupun setelah bangun di pagi hari untuk bekerja serta merasa emosinya terkuras karena pekerjaannya. Lelah yang timbul dapat berupa kelelahan fisik maupun kelelahan emosional, di mana kelelahan emosional dapat disebabkan karena tingkat stres yang dirasakan seseorang. Hal ini dapat dicegah dengan melakukan pengelolaan stres. Masing-masing individu memiliki cara mengelola stres tersendiri. Seperti dapat melakukan hobi yang disukai, refreshing dengan berlibur, serta melakukan hal-hal positif yang dapat meminimalisir tingkat stress.<sup>(17)</sup> Selain itu untuk mencegah terjadinya emosi yang terkuras karena pekerjaan adalah dengan menjaga hubungan baik antara rekan kerja maupun atasan. Emosi yang muncul dapat dikarenakan adanya konflik atau masalah di tempat kerja. Oleh karena itu menjaga hubungan baik dapat menjadi salah satu cara untuk mencegah terjadinya konflik. Menjaga hubungan baik dapat dilakukan dengan saling memberikan dukungan dan saling menghargai.<sup>(18)</sup>

Stres kerja mempengaruhi kualitas layanan kebidanan di RSUD Mokopido Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah. Menurut asumsi peneliti stres kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja bidan yang secara langsung dapat berpengaruh pada kualitas layanan kebidanan. Bila stres menjadi terlalu besar, kinerja akan mulai menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Bidan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya. Akibat yang paling ekstrem adalah kinerja menjadi rusak, bidan menjadi tidak kuat lagi bekerja, putus asa, keluar atau menolak bekerja untuk menghindari stres tersebut.

Stres kerja pada bidan dapat berpengaruh positif maupun negatif. Namun efek negatif lebih sering terlihat. Efek negatif tersebut dapat berupa kebosanan, penurunan dalam motivasi, absen, apatis, insomnia, mudah tersinggung, kesalahan dalam pekerjaan yang meningkat, tidak dapat mengambil keputusan. Sedangkan jika bidan mampu mengelola stres secara optimal maka stres tersebut mampu menghasilkan dampak positif berupa motivasi yang tinggi, energi tinggi, persepsi yang tajam, ketenangan. Stres bidan yang tidak terselesaikan dengan baik akan menimbulkan frustrasi. Frustrasi akan menimbulkan perilaku aneh dari orang tersebut, misalnya marah-marah, membanting telepon, bahkan memukul-mukul kepalanya. Frustrasi adalah keadaan emosional, ketegangan pikiran, dan perilaku yang tidak terkendalkan dari seseorang, bertindak aneh-aneh yang dapat membahayakan dirinya atau orang lain.<sup>(19)</sup>

Sebuah penelitian di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Surakarta menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja bidan; sikap kerja berpengaruh positif terhadap kinerja bidan; kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja bidan; dan stres kerja, sikap kerja, dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja bidan.<sup>(20)</sup> Tingkat stres yang mampu dikendalikan mampu membuat bidan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, karena membuat mereka mampu meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, dan kemampuan berkreasi, tetapi tingkat stress yang berlebihan membuat kinerja mereka akan mengalami penurunan. Stres yang tinggi baik fisik maupun perilaku adalah hasil jangka pendek dari *job stress* yang dapat berpengaruh pada kinerja bidan yang rendah. Dari uraian di atas dapat diraiikan bahwa semakin besar stres atau ketegangan yang dialami seseorang yang sedang melaksanakan aktivitas akan berfungsi sebagai motivator untuk berprestasi dan mencapai tujuan yang ditargetkan. Tetapi akan tiba saatnya stres menjadi begitu besar dan kita tidak mampu lagi menahannya maka akan berpengaruh terhadap kinerja. Dengan demikian, stres yang berlebihan akan mengurangi kemampuan seseorang untuk berprestasi dan seseorang akan mengalami penurunan produktivitas secara cepat. Untuk menghadapi stres dengan cara sehat atau harmonis, tentu banyak

hal yang dapat dikaji. Dalam menghadapi stres, dapat dilakukan dengan tiga strategi, yaitu memperkecil dan mengendalikan sumber-sumber stres, menetralkan dampak yang ditimbulkan oleh stres, dan meningkatkan daya tahan pribadi. Hal ini merupakan faktor yang menentukan kinerja bidan karena dalam melaksanakan pemberian asuhan kebidanan dimana bidan harus mempunyai keadaan atau kondisi yang baik dan stabil agar semua tindakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tahap dan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil studi di atas, bidan perlu mengetahui strategi terhadap penyelesaian masalah stres. Dalam strategi pertama, perlu dilakukan penilaian terhadap situasi sumber-sumber stres, mengembangkan alternatif tindakan, mengambil tindakan yang dipandang paling tepat, mengambil tindakan yang lebih positif, memanfaatkan umpan balik dan sebagainya. Strategi kedua, dilakukan dengan mengendalikan berbagai reaksi baik jasmaniah, emosional, maupun bentuk-bentuk mekanisme pertahanan diri. Dalam membentuk mekanisme pertahanan diri dapat dilakukan dengan berbagai cara. Misalnya menangis, menceritakan masalah kepada orang lain, humor (melucu), istirahat dan sebagainya. Sedangkan dalam menghadapi reaksi emosional, adalah dengan mengendalikan emosi secara sadar, dan mendapatkan dukungan sosial dari lingkungan. Strategi ketiga, dilakukan dengan memperkuat diri sendiri, yaitu dengan lebih memahami diri, memahami orang lain, mengembangkan keterampilan pribadi, berolah raga secara teratur, beribadah, pola-pola kerja yang teratur dan disiplin, mengembangkan tujuan dan nilai-nilai yang lebih realistis. Di atas semua ini, nilai-nilai agama dalam bentuk keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa merupakan pondasi yang paling utama, kecil kemungkinannya akan memperoleh dampak negatif dari stres. Akan tetapi, sebaliknya ia mampu mengendalikan stres ini secara lebih bermakna. Hidup bahagia adalah hidup yang memiliki keseimbangan antara banyak stres dan kurang stres, dan mengendalikannya menjadi eutres.<sup>(21)</sup>

Kompensasi mempengaruhi kualitas layanan kebidanan di RSUD Mokopido Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah. Menurut asumsi peneliti, pemberian kompensasi adalah sebagai salah satu bentuk yang dapat membuat bidan bekerja untuk dapat mencapai peningkatan kinerja yang optimal. Bidan menyadari pentingnya pemberian kompensasi untuk meningkatkan kinerja mereka sendiri. Bidan yang menerima kompensasi yang sesuai dan nilai yang sesuai yang sudah ditetapkan akan meningkatkan kinerja mereka dan akan berdampak pada kualitas layanan kebidanan yang dilakukan. Hasil penelitian ini sejalan dengan laporan lain bahwa ada hubungan positif antara pemberian insentif, baik berupa uang maupun berupa jaminan sosial dengan kepuasan kerja bidan, walaupun hubungan tersebut hanya sedang dan lemah. Studi lain menyimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sehingga adanya peningkatan pemberian kompensasi akan meningkatkan kinerja bidan dan secara langsung mampu meningkatkan pelayanan kebidanan di rumah sakit. Pemberian kompensasi yang tinggi akan memberikan dampak positif bagi rumah sakit karena bidan yang di berikan kompensasi yang tinggi akan bekerja dengan giat dan fokus untuk mencapai tujuan rumah sakit. Selain itu, bidan yang menerima kompensasi yang sesuai akan melakukan pekerjaannya dengan baik untuk mencapai target kerja, sehingga mereka memiliki rasa keterikatan dengan tempat kerja dan selalu meningkatkan kinerja mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Dessler yang menyatakan bahwa penghargaan finansial tidak langsung ataupun langsung yang dapat meningkatkan kinerja bidan datang dalam bentuk manfaat bersubsidi seperti program pensiun, cuti sakit yang dibayar, bonus, insentif, tunjangan dan diskon pembelian.<sup>(22)</sup>

Kompensasi dapat membuat bidan lebih termotivasi untuk meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja.<sup>(23)</sup> Menurut peneliti, bidan akan lebih termotivasi dalam memberikan pelayanan kebidanan jika kompensasi yang diberikan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi lain bahwa terdapat hubungan signifikan dengan arah yang positif antara variabel kompensasi dengan kualitas layanan kebidanan. Sistem kompensasi organisasi berdampak pada kualitas layanan kebidanan. Pengembangan sistem kompensasi yang efektif dapat mempertahankan dan merekrut orang-orang yang berkompeten dan berbakat dalam mencapai misi dan tujuan organisasi.<sup>(24)</sup> Pendapat lain menyatakan bahwa rumah sakit dapat membayar manfaat tambahan seperti manfaat asuransi, manfaat pensiun dan layanan pribadi. Kompensasi berupa bonus adalah baik untuk diterapkan dengan tujuan agar memotivasi seseorang memberikan kinerja terbaiknya. Bila menerapkan kompensasi yang mengandung unsur bonus maka hal itu dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja seseorang.

Bidan beranggapan bahwa pemberian kompensasi menjadi pemicu mereka untuk dapat melaksanakan tugasnya sehingga dapat meningkatkan layanan kebidanan. Sebuah riset melaporkan bahwa ketika rumah sakit ingin meningkatkan kinerja para bidan dengan cara memperbaiki kompensasi dan lebih selektif dalam memilih karyawan, menurut peneliti kebijakan tersebut sudah tepat, bila melihat dari hasil penelitian. Hasil ini menjadikan temuan bagi manajemen rumah sakit, di mana temuan tersebut mengandung masalah yang harus segera diselesaikan oleh manajemen rumah sakit. Jadi, terdapat hubungan positif dan signifikan antara pemberian kompensasi dengan kinerja bidan. Penelitian ini membuktikan bahwa sistem kompensasi yang baik akan meningkatkan layanan kebidanan menjadi lebih baik. Layanan kebidanan yang baik dapat menjadi salah satu faktor meningkatnya kinerja rumah sakit karena bidan menjadi pintu utama dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pemberian kompensasi yang sesuai menjadikan para bidan mempunyai semangat yang tinggi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian sebagai diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kompensasi, *burnout syndrome* dan stress kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kebidanan di RSUD Mokopido Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Hanoum FC, Kosasih FG, Safariningsih RTH. Penerapan total quality management (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. *Reslaj Relig Educ Soc Laa Roiba J.* 2022;4(3):804–15.
2. *Journal Telegraf.* Keluarga pasien curhat pertanyakan pelayanan nakes RSUD Mokopido Tolitoli [Internet]. *Journal Telegraf.* 2024 [cited 2024 Jul 2]. Available from:

- <https://www.journaltelegraf.com/2022/12/keluarga-pasien-curhat-pertanyaan.html>
3. Adawiyah R, Blikololong JB. Hubungan antara dukungan sosial dan burnout pada karyawan rumah sakit. *Jurnal Psikologi*. 2019;11(2):190-199.
  4. Hakman, Suhadi, Nani Y. Pengaruh beban kerja, stres kerja, motivasi kerja terhadap kinerja. *Nurs Care Heal Technol J*. 2021;1(2):47-54.
  5. Suleman GS. Pemberian kompensasi dengan kinerja karyawan pada perawat honorer di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja. *J Ilm Bimbing Konseling Undiksha*. 2021;12(2):239-48.
  6. Winata E, Sukma IM. Pengaruh kepuasan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Inna Dharma Deli Medan. *Jurnal Ilman*. 2016;4(1):1-17.
  7. Kim YG. Ethics in human research. *J Periodontal Implant Sci*. 2021 Dec;51(6):373. doi: 10.5051/jpis.215106edi01. PMID: 34965616; PMCID: PMC8718337.
  8. Edú-Valsania S, Laguía A, Moriano JA. Burnout: A review of theory and measurement. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Feb 4;19(3):1780. doi: 10.3390/ijerph19031780. PMID: 35162802; PMCID: PMC8834764.
  9. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Organ Behav*. 1981;2(2):99-113.
  10. Yanti ED, Susiladewi IAMV, Darmawan IKI, Antara IGNPJ. Gambaran burnout perawat di ruang isolasi Coronavirus Disease 2019. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa*. 2021;4(4):675-684.
  11. Suryani AR, Mulyana OP. Hubungan antara kepribadian hardiness dengan burnout pada perawat. *Character J Penelit Psikol*. 2023;10(01):427-40.
  12. Wayanti S, Suryaningsih, Esyuananik. Kelelahan kerja (burnout syndrom) pada dosen berdasarkan karakteristik demografi, harapan, penghargaan dan kontrol. *Jurnal Penelitian Kesehatan "Suara Forikes"*. 2016;7(1):39-45.
  13. Joshanloo M, Weijers D. A two-dimensional conceptual framework for understanding mental well-being. *PLoS One*. 2019 Mar 27;14(3):e0214045. doi: 10.1371/journal.pone.0214045. PMID: 30917191; PMCID: PMC6436799.
  14. Prasetyo A, Oadini LS. Pengaruh beban kerja, job burnout, dan konflik peran terhadap tingkat stres kerja pada karyawan PT. Adhi Makmur Oenggoel Insani. *J Ris Ilmu Manaj dan Kewirausahaan*. 2023;1(4):249-66.
  15. Khotimah R, Sa'adah N. Analisis peran dukungan sosial dalam meningkatkan motivasi belajar pada mahasiswa. *J Pendidik Sociol dan Antropol*. 2023;7(2):55-64.
  16. Satyawati CR, Soetjningsih CH. Burnout pada tenaga kesehatan selama masa pandemi: Benarkah self-efficacy memiliki pengaruh? *Psikoborneo J Ilm Psikol*. 2022;10(4):683.
  17. Korunka C, Tement S. Burnout: Definition, recognition and prevention approaches. *BOIT Burn Interv Train Manag Team Leaders*. 2010;1-45.
  18. Auer-Spath I, Glück J. Respect, attentiveness, and growth: wisdom and beliefs about good relationships. *Int Psychogeriatr*. 2019 Dec;31(12):1809-1821. doi: 10.1017/S104161021900022X. Epub 2019 Apr 11. PMID: 30973127; PMCID: PMC6925594.
  19. Båtsman A, Fahlbeck H, Hildingsson I. Depression, anxiety and stress in Swedish midwives: A cross-sectional survey. *Eur J Midwifery*. 2020 Jul 27;4:29. doi: 10.18332/ejm/124941. PMID: 33537630; PMCID: PMC7839147.
  20. Porotu'o AC, Kairupan BH, Wahongan GJ. Pengaruh motivasi kerja dan sikap profesi terhadap kinerja perawat di pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*. 2021;8(2).
  21. Elizar E, Lumongga Lubis N. Pengaruh stres kerja, beban kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Datu Beru Takengon. *Jumantik*. 2020;5(1):78-89.
  22. Dessler G. *Human resource management*. London: Pearson Education, Inc.; 2013.
  23. Siregar CJ, Hendarman AF. Increasing employee performance through digital culture, compensation, career development and employee resilience in PT. Janji Mulya Executive Learning. *Int J Curr Sci Res Rev*. 2023;06(01):821-32.
  24. Ben-Gal HC, Forma IA, Singer G. A flexible employee recruitment and compensation model: A bi-level optimization approach. *Comput Ind Eng*. 2022 Mar;165:107916. doi: 10.1016/j.cie.2021.107916. Epub 2021 Dec 31. PMID: 36568877; PMCID: PMC9758963.