

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Menurut International Labour Organization (ILO) pada tahun 2016, sekitar 32% pekerja di seluruh dunia mengalami kelelahan terkait pekerjaan (Hasan et al., 2022). Menurut ILO, hingga 2,78 juta pekerja meninggal setiap tahun karena penyakit akibat kerja dan kecelakaan kerja; dari jumlah kematian ini, sekitar 2,4 juta pekerja (86,3%) dan lebih dari 380.000 pekerja (13,7%) (ILO, 2018). Jumlah pekerja yang lelah di seluruh dunia berkisar antara 18,3 hingga 27%, dengan prevalensi kelelahan industri sebesar 45% (Hasan et al., 2022). Menurut (Cañadas-De la Fuente et al., 2015) Sindrom lelah perawat telah menjadi subjek banyak penelitian di luar negeri. Dari 674 perawat (80%) yang diteliti, perawat rata-rata mengalami sindrom lelah. Survey yang dilakukan oleh Uni Pertahanan Medis dan Gigi Skotlandia (MDDUS) pada 2024 menemukan bahwa 71% dokter umum di Inggris mengalami compassion fatigue, yang menyebabkan kelelahan emosional dan fisik serta berdampak pada kualitas perawatan yang diberikan. Sebanyak 44% responden khawatir bahwa kondisi ini dapat menyebabkan perawatan yang tidak aman (Pujiarti & Lia Idealistiana, 2023). Hasil penelitian di Indonesia (Saparwati & Apriatmoko, 2020) juga menunjukkan bahwa sebagian besar perawat di RSUD Ungaran mengalami sindrom kelelahan dengan 50,8%. (Indiawati et al., 2022).

Penelitian di RSUD Lubuk Pakam menunjukkan tingkat pekerjaan yang tinggi secara signifikan mempengaruhi kelelahan kerja tenaga medis yang menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja fisik, semakin tinggi pula tingkat kelelahan kerja yang dialami tenaga medis (Pramono Siregar & Ananda, 2023). Menurut kesimpulan penelitian di RSUD Tugu Kojak Jakarta, peneliti menemukan bahwa 56,7% perawat mengalami burnout ringan, dengan beban kerja rata-rata (56,7%). Terdapat pengaruh besar antara waktu kerja dan beban kerja terhadap lelah (Pujiarti & Lia Idealistiana, 2023). Sebuah studi yang dilakukan pada karyawan pabrik sepatu di Sukabumi mengungkapkan ada korelasi yang signifikan antara stres

pekerjaan dan kelelahan. Meskipun tidak secara langsung meneliti tenaga medis, hasil ini mencerminkan bahwa lingkungan kerja di Sukabumi dapat mempengaruhi kesehatan mental dan fisik pekerja. Penelitian ini menyoroti pentingnya pemantauan stres dan kelelahan kerja secara berkala untuk mencegah dampak negatif yang lebih serius (Dameria Noviana Habeahan, Gurdani Yogisutanti, 2020).

Perbedaan antara hasil yang diperoleh (output) dan jumlah sumber daya yang digunakan sebagai input dikenal sebagai produktivitas kerja. (Cynthia & Hartati, 2022). Akibatnya, manajemen rumah sakit sangat penting untuk mulai menyusun strategi apa, lebih adaptif dan berbasis bukti dalam mengelola beban kerja serta mengurangi tingkat kelelahan. Ini bisa diwujudkan melalui penyesuaian jadwal kerja, peningkatan dukungan psikologis, serta penerapan prinsip-prinsip manajemen SDM yang lebih responsif terhadap kondisi lapangan. Untuk memperdalam pemahaman terkait isu ini, beberapa arah penelitian yang bisa dikembangkan ke depan antara lain mencakup studi longitudinal untuk melihat dampak jangka panjang dari kelelahan terhadap produktivitas, penelitian intervensi guna menguji efektivitas strategi manajemen beban kerja, hingga perbandingan dengan rumah sakit lain guna memahami pengaruh budaya organisasi terhadap dinamika kelelahan dan produktivitas. Menurut (Tarwaka, 5) melalui (Pantow et al., 2019) Kelelahan kerja adalah salah satu dari banyak variabel yang mempengaruhi produktivitas kerja.

Burnout ini dikaitkan dengan kelelahan emosional akibat beban kerja yang berlebihan dan ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya yang tersedia (Pujiarti & Lia Idealistiana, 2023). Seiring dengan teori mengenai kelelahan kerja oleh (Kartono, 7) melalui (Novita & Prapanca, 2022) yang mengatakan kelelahan kerja juga dapat didefinisikan sebagai ketika seseorang mengalami kelelahan fisik, mental, dan emosional karena mengalami banyak stres dalam jangka waktu yang lama. Beban kerja terlalu tinggi akan mengganggu komunikasi antara tenaga medis dan pasien, ketidakmampuan untuk berkomunikasi antara tenaga medis dan, dokter, tingkat penolakan dan turnover karyawan yang tinggi, dan rasa ketidakpuasan kerja karyawan (tappen, 2016) dalam (Pramono Siregar &

Ananda, 2023).

Beban kerja yang tinggi akan menimbulkan kelelahan. Kelelahan tenaga medis dalam bekerja dapat menyebabkan terjadinya penyimpangan kerja yang akan menyebabkan kemunduran penampilan kerja. Kelelahan tenaga medis juga dapat memberi dampak pada asuhan pelayanan yang diberikan tidak akan optimal (Pramono Siregar & Ananda, 2023). Workload atau beban kerja adalah usaha yang harus dikeluarkan oleh seseorang untuk memenuhi “permintaan” dari pekerjaan tersebut. Beban kerja adalah jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang ataupun sekelompok orang selama periode waktu tertentu dalam keadaan normal (Cynthia & Hartati, 2022). Beban kerja yang diberikan bukan hanya mengenai kelebihan beban kerja, tetapi juga bisa mengenai terlalu rendah atau kurangnya pekerjaan yang dilakukan (Darmasari, 2022).

Meskipun belum ditemukan data spesifik mengenai RS Primaya Sukabumi, penting untuk mempertimbangkan bahwa rumah sakit ini merupakan bagian dari jaringan Primaya Hospital Group yang memiliki standar operasional dan beban kerja tertentu. Dalam suatu perusahaan tentunya memiliki tujuan untuk dapat mengembangkan usahanya, menghasilkan keuntungan, dan mempertahankan keuntungan (Darmasari, 2022). Dalam konteks ini, tenaga medis di RS Primaya Sukabumi kemungkinan menghadapi tantangan serupa dengan tenaga medis di rumah sakit lain, seperti beban kerja yang tinggi dan risiko kelelahan kerja.

Meski sudah banyak penelitian yang membahas dampak kelelahan kerja dan beban kerja terhadap produktivitas di sektor kesehatan, masih sangat sedikit yang secara khusus meneliti hal ini di RS Primaya Sukabumi. Artinya, ada kekosongan data dan analisis yang benar-benar sesuai dengan konteks dan karakteristik tenaga medis di rumah sakit ini. Sebagian besar studi sebelumnya cenderung hanya menyoroti satu variabel saja baik itu kelelahan atau beban kerja tanpa adanya melihat bagaimana keduanya bisa saling berkaitan dan memengaruhi produktivitas secara bersamaan.

Selain itu, banyak penelitian dilakukan di rumah sakit besar atau di sektor non-medis, yang tentunya memiliki sistem dan lingkungan kerja yang berbeda dengan RS Primaya Sukabumi. Di rumah sakit ini, situasi seperti beban administrasi,

jadwal kerja, hingga kondisi lingkungan kerja bisa saja punya dinamika tersendiri yang belum banyak diungkap. Di sinilah letak perbedaannya yaitu belum adanya pemahaman yang mendalam tentang bagaimana faktor-faktor lokal ini termasuk kelelahan dan beban kerja yang secara bersama-sama berdampak pada produktivitas tenaga medis.

Karena belum adanya data yang benar-benar merepresentasikan kondisi lokal, praktik manajemen SDM yang diterapkan saat ini bisa jadi belum sepenuhnya menjawab kebutuhan nyata di lapangan. Maka, penelitian ini diharapkan bisa mengisi celah tersebut dengan menghadirkan informasi yang lebih relevan dan kontekstual, yang nantinya dapat digunakan oleh pihak manajemen untuk merancang strategi yang lebih tepat dalam menangani isu kelelahan dan beban kerja tenaga medis( Gautama, I., & Wardani, R. (2024) Kelelahan, 2025).

Selama ini, sebagian besar penelitian mengenai kelelahan kerja dan beban kerja dilakukan di rumah sakit besar atau di luar negeri, yang tentu saja belum tentu mencerminkan kondisi di RS Primaya Sukabumi. Karena itu, studi ini menjadi penting untuk mengisi kekosongan data empiris yang spesifik dan relevan dengan konteks lokal. Dengan memahami secara langsung realita yang dihadapi tenaga medis di rumah sakit ini, penelitian ini bisa memberikan gambaran yang lebih mendalam dan akurat tentang hubungan antara beban kerja, kelelahan dan produktivitas.

Selain memperkaya literatur akademik, studi ini juga punya peran praktis yang kuat. Melalui pendekatan kuantitatif yang terstruktur, hasilnya bisa menjadi pijakan bagi penelitian selanjutnya, sekaligus membantu rumah sakit dalam menyusun strategi manajemen SDM yang lebih efektif. Salah satu tujuan utamanya adalah untuk menemukan cara mengelola beban kerja secara lebih proporsional dan menekan tingkat kelelahan, demi menjaga bahkan meningkatkan produktivitas tenaga medis. Kita tahu bahwa kelelahan dan beban kerja berlebih dapat berdampak serius bukan hanya menurunkan fokus dan memperlambat respons tenaga medis, tapi juga meningkatkan risiko kesalahan yang bisa membahayakan keselamatan pasien. Bila hal ini dibiarkan, produktivitas akan menurun, dan efeknya bisa menjalar ke

berbagai aspek operasional rumah sakit, termasuk pencapaian target layanan.

Lebih jauh lagi, kelelahan yang berkepanjangan juga berdampak pada kesejahteraan fisik dan mental tenaga medis. Dalam jangka panjang, ini bisa memicu keinginan untuk resign atau pindah tempat kerja, yang tentu berpengaruh terhadap stabilitas tim dan pelayanan di RS Primaya Sukabumi. Di sinilah pentingnya hasil penelitian ini, Dimana dapat memberi wawasan berbasis data yang bisa digunakan oleh pengambil kebijakan untuk menyusun langkah-langkah konkret mulai dari penjadwalan kerja yang lebih manusiawi, pengaturan rasio pasien dan tenaga medis, hingga penyediaan dukungan psikososial semua demi menjaga performa tenaga medis sekaligus meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan pasien.

Kelelahan kerja, baik secara fisik maupun mental, merupakan masalah umum yang sering dialami oleh tenaga medis. Kondisi ini tidak hanya mengurangi efisiensi, tetapi juga berisiko terhadap keselamatan kerja serta mutu pelayanan kepada pasien (Tarwaka & Bakri, 2016). Menurut (Widyastuti & Gustomo, 2018) Beban kerja yang berlebihan, baik dari segi jumlah maupun kompleksitas tugas, juga berdampak pada penurunan motivasi dan semangat kerja, serta berpotensi meningkatkan kesalahan dalam pelayanan medis. Kelelahan kerja terbukti memberikan dampak yang cukup besar terhadap produktivitas tenaga medis. Ketika kondisi fisik dan mental sudah terkuras, kemampuan untuk bekerja secara efisien menurun, dan risiko terjadinya kesalahan dalam pelayanan pun meningkat. Beban kerja yang tinggi memperparah situasi ini, terutama jika tidak disertai dengan dukungan yang memadai dari sistem atau lingkungan kerja. Kombinasi antara kelelahan dan beban kerja menciptakan efek kumulatif semakin besar tekanan kerja yang dirasakan, semakin besar pula kemungkinan tenaga medis mengalami kelelahan yang berdampak negatif terhadap produktivitas mereka.

Dalam sistem pelayanan kesehatan, tenaga medis memegang peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan kepada pasien. Namun, menurut (Robbins & Judge, 2017) dalam (Learning & Circle, n.d.) tantangan kerja yang tinggi, seperti tuntutan untuk bekerja cepat, beban pasien yang terus meningkat, serta tekanan

emosional, dapat menyebabkan kelelahan dan menurunnya produktivitas.

Rumah Sakit Primaya Sukabumi sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di wilayah Jawa Barat, menghadapi tantangan serupa. Seiring meningkatnya jumlah pasien dan tuntutan pelayanan yang cepat dan tepat, tenaga medis dituntut untuk bekerja dalam tekanan yang tinggi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara ilmiah bagaimana beban kerja dan kelelahan dapat mempengaruhi produktivitas mereka. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran nyata mengenai kondisi yang dihadapi tenaga medis, sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan kinerja dan kesejahteraan staf medis.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini merumuskan beberapa masalah utama. Kelelahan kerja dan beban kerja merupakan dua variabel yang saling berkaitan dan berpengaruh terhadap produktivitas tenaga medis, khususnya di RS Primaya Sukabumi. Produktivitas kerja mencerminkan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan jumlah sumber daya yang digunakan, termasuk waktu dan tenaga (Cynthia & Hartati, 2022). Dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya di rumah sakit, produktivitas tenaga medis menjadi aspek krusial yang sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satunya adalah beban kerja yang tinggi, yang bila tidak dikelola dengan baik dapat memicu kelelahan fisik maupun mental dan emosional pada tenaga medis. Kondisi kelelahan ini tidak hanya menurunkan efisiensi kerja, tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan dalam pelayanan medis yang berdampak negatif pada kualitas layanan dan keselamatan pasien. Selain itu, kelelahan yang berkepanjangan dapat menurunkan motivasi dan semangat kerja, bahkan berpotensi menyebabkan turnover tenaga medis yang mengganggu stabilitas tim. Meskipun banyak penelitian telah membahas dampak kelelahan dan beban kerja terhadap produktivitas di sektor kesehatan, masih terdapat kekosongan data yang spesifik dan kontekstual mengenai hubungan ketiga variabel ini di RS Primaya Sukabumi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam

bagaimana beban kerja dan kelelahan secara bersama-sama memengaruhi produktivitas tenaga medis di rumah sakit tersebut, sehingga dapat memberikan dasar bagi manajemen dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan sesuai dengan kondisi lokal.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Merujuk dari rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya terdapat beberapa pertanyaan penelitian yaitu :

1. Bagaimana gambaran produktivitas tenaga medis di RS Primaya Sukabumi?
2. Bagaimana gambaran beban kerja di RS Primaya Sukabumi?
3. Bagaimana gambaran kelelahan di RS Primaya Sukabumi?
4. Bagaimana gambaran karakteristik responden (usia, jenis kelamin, peran tenaga medis, lama kerja) di RS Primaya Sukabumi?
5. Bagaimana hubungan antara beban kerja terhadap produktivitas tenaga medis di RS Primaya Sukabumi?
6. Bagaimana hubungan antara kelelahan terhadap produktivitas tenaga medis di RS Primaya Sukabumi?
7. Bagaimana hubungan antara karakteristik responden (usia, jenis kelamin, peran tenaga medis, lama kerja) terhadap produktivitas tenaga medis di RS Primaya Sukabumi?
8. Bagaimana hubungan antara beban kerja dan kelelahan terhadap produktivitas tenaga medis secara simultan di RS Primaya Sukabumi?
9. Bagaimana hubungan beban kerja dan kelelahan terhadap produktivitas tenaga medis setelah di kontrol oleh karakteristik responden (usia, jenis kelamin, peran tenaga medis, lama kerja) secara simultan di RS Primaya Sukabumi?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan kelelahan terhadap produktivitas tenaga medis di RS Primaya Sukabumi.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui gambaran produktivitas tenaga medis di RS Primaya Sukabumi.

2. Mengetahui gambaran beban kerja di RS Primaya Sukabumi.
3. Mengetahui gambaran kelelahan di RS Primaya Sukabumi
4. Mengetahui gambaran karakteristik responden (usia, jenis kelamin, peran tenaga medis, lama kerja) di RS Primaya Sukabumi
5. Menganalisis hubungan antara beban kerja dengan produktivitas tenaga medis di RS Primaya Sukabumi.
6. Menganalisis hubungan antara kelelahan dengan produktivitas tenaga medis di RS Primaya Sukabumi.
7. Menganalisis hubungan antara karakteristik responden (usia, jenis kelamin, peran tenaga medis, lama kerja) terhadap produktivitas tenaga medis di RS Primaya Sukabumi
8. Menganalisis hubungan antara beban kerja dan kelelahan terhadap produktivitas tenaga medis secara simultan di RS Primaya Sukabumi
9. Menganalisis hubungan beban kerja dan kelelahan terhadap produktivitas tenaga medis, setelah di kontrol oleh karakteristik responden (usia, jenis kelamin, peran tenaga medis, lama kerja) secara simultan di RS Primaya Sukabumi

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermakna, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Pengembangan Ilmu Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan dan Psikologi Industri : Peneliti dapat memperkaya khazanah keilmuan, khususnya dalam memahami model hubungan kausal antara beban kerja, kelelahan dan produktivitas di lingkungan kerja yang berisiko tinggi. Temuan penelitian dapat menjadi bukti empiris (*empirical evidence*) mengenai bagaimana variabel konfounding seperti usia, jenis kelamin, peran tenaga medis dan masa kerja memperkuat atau melemahkan hubungan utama.
2. Kontekstualisasi Teori di Layanan Kesehatan : Studi ini berperan dalam mengontekstualisasikan teori-teori mengenai, manajemen kelelahan (*fatigue management*), dan determinan produktivitas dalam setting rumah sakit di



Indonesia, khususnya di kota Sukabumi, sehingga menambah perspektif lokal pada tubuh ilmu yang sudah ada.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Manajemen Rumah Sakit Primaya Sukabumi :

Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan strategis bagi pihak manajemen untuk merumuskan kebijakan dan intervensi yang lebih terarah dalam mengelola beban kerja dan mencegah kelelahan kronis di kalangan tenaga medis. Sehingga bisa memberikan dasar yang objektif untuk merancang program *wellness*, rotasi kerja, penyesuaian shift, dan distribusi beban kerja yang lebih adil dan ergonomis, dengan mempertimbangkan profil demografis tenaga medis (seperti usia, jenis kelamin, dan peran). Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan alat ukur (*benchmark*) untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pasien melalui peningkatan produktivitas tenaga kesehatan yang berkelanjutan.

#### 2. Bagi Tenaga Medis :

Dapat meningkatkan kesadaran individu mengenai pentingnya mengelola kelelahan dan mengenali tanda-tanda *burnout* dan bisa memberikan sudut pandang yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka, sehingga dapat mendorong komunikasi yang lebih konstruktif dengan pihak manajemen terkait kondisi kerja.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya :

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan dasar pengembangan untuk studi-studi lanjutan. Misalnya, mengeksplorasi variabel intervening lain seperti *work-life balance* atau dukungan sosial, atau menerapkan metode penelitian yang berbeda. Dapat menjadi model untuk diteliti ulang (*replikasi studi*) di rumah sakit lain dengan karakteristik yang serupa, sehingga dapat dilakukan perbandingan untuk mendapatkan temuan yang lebih komprehensif.

### 1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan kelelahan terhadap produktivitas tenaga medis di RS Primaya Sukabumi. Penelitian ini fokus

pada tenaga medis yang bekerja di rumah sakit tersebut sebagai subjek utama. Waktu pelaksanaan penelitian ini direncanakan selama periode tertentu yang relevan dengan kondisi operasional rumah sakit. Lokasi penelitian adalah RS Primaya Sukabumi, sehingga hasil penelitian ini dapat menggambarkan kondisi nyata di lingkungan tersebut. Penelitian ini dilakukan karena adanya indikasi bahwa beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan yang berdampak pada menurunnya produktivitas tenaga medis, sehingga penting untuk memahami hubungan antar variabel tersebut. Metode yang digunakan meliputi pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi langsung untuk mendapatkan gambaran yang akurat mengenai beban kerja, tingkat kelelahan, dan produktivitas tenaga medis. Dengan ruang lingkup ini, penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang tepat bagi manajemen rumah sakit dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif.