

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat kompleks dengan tuntutan tinggi pada semua lini karyawan untuk memberikan layanan bermutu dan keselamatan pasien. Kondisi kerja di rumah sakit, terutama di bagian pelayanan langsung seperti *Outpatient Department* (OPD), menuntut kesiapan fisik, mental, dan emosional dalam menghadapi pasien dengan keluhan beragam, proses administrasi yang cepat, serta koordinasi tim multidisiplin. Hal ini membuat tenaga kesehatan dan staf non-medis di OPD berada dalam risiko tinggi mengalami stres kerja kronik yang dapat berkembang menjadi kelelahan kerja atau *burnout* (Maslach & Leiter, 2016; Arisanti, 2018). Burnout tidak hanya berdampak pada individu berupa gangguan psikologis seperti depresi dan kecemasan, tetapi juga menurunkan kinerja layanan, meningkatkan angka kesalahan medis, menurunkan kepuasan pasien, meningkatkan risiko konflik kerja, hingga meningkatkan niat berhenti kerja (*turnover intention*). Selain itu, dari perspektif organisasi, burnout berkontribusi pada biaya tinggi akibat absensi, cuti sakit, rekrutmen ulang, pelatihan pegawai baru, dan potensi kerugian hukum. Dengan dampak yang begitu merugikan baik bagi individu maupun institusi, penelitian untuk memahami faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja pada karyawan OPD menjadi keharusan untuk mendukung kebijakan promosi kesehatan kerja yang efektif. Burnout atau kelelahan kerja merupakan sindrom psikologis akibat stres kerja kronik yang ditandai dengan kelelahan emosional, sikap sinis atau depersonalisasi terhadap pekerjaan, dan menurunnya rasa pencapaian diri. Masalah *burnout* di kalangan tenaga kesehatan diakui secara luas sebagai isu serius dan mendesak. Studi National Academy of Medicine (2020) di Amerika Serikat menemukan lebih dari 50%

dokter dan perawat mengalami gejala burnout. Di Indonesia, Laporan Kementerian Kesehatan RI (2022) memperkirakan sekitar 36,2% tenaga kesehatan mengalami stres kerja berat atau burnout. Penelitian di DKI Jakarta oleh Harahap dkk. (2021) mendapati 42,5% perawat di rumah sakit swasta mengalami burnout sedang hingga tinggi. Masalah ini juga kerap terjadi di rumah sakit khusus, seperti rumah sakit mata, yang walaupun bukan unit gawat darurat umum, memiliki tantangan layanan tersendiri. Observasi di beberapa rumah sakit mata juga mencatat bahwa kegiatan PKRS memerlukan konsentrasi, kesabaran, dan kemampuan komunikasi efektif yang tinggi untuk memastikan pasien memahami prosedur medis, yang bila dilakukan berulang dengan waktu layanan terbatas memicu stres kronis pada karyawan OPD. Hal ini mendukung temuan bahwa *burnout* bukan sekadar masalah persepsi subjektif, melainkan fenomena nyata yang terjadi secara terukur dan konsisten setiap tahun(Harahap dkk. 2021).

Secara internasional, WHO pada tahun 2019 secara resmi mengklasifikasikan *burnout* sebagai fenomena yang terkait dengan pekerjaan dalam International Classification of Diseases (ICD-11), menegaskan pentingnya pengakuan dan penanganan *burnout* sebagai masalah kesehatan kerja global. Survei WHO (2019) di beberapa negara maju menunjukkan prevalensi *burnout* pada tenaga kesehatan dapat mencapai 30–60%, tergantung jenis layanan dan beban kerja. Di tingkat nasional, data Riskesdas belum secara khusus mengukur burnout, tetapi laporan Kemenkes RI (2022) menunjukkan 1 dari 3 tenaga kesehatan mengalami stres kerja berat yang menjadi faktor risiko *burnout*. Pada tingkat wilayah Jakarta Pusat, yang merupakan lokasi penelitian, terdapat rumah sakit khusus mata yang menjadi pusat rujukan dengan kunjungan pasien tinggi setiap harinya. Rumah sakit seperti JEC *Eye Hospital* Menteng menjadi salah satu fasilitas kesehatan khusus mata yang melayani ribuan pasien setiap bulan dengan tindakan rawat jalan, operasi, edukasi pra dan pasca bedah, yang meningkatkan potensi kelelahan kerja pada karyawan OPD. Piramida data ini menggambarkan masalah *burnout* bukan hanya isu global, tetapi juga realitas

nasional hingga lokal yang relevan untuk dikaji secara mendalam (Arisanti, 2018).

Burnout pada karyawan rumah sakit tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor penyebab atau variabel independen yang saling terkait. Penelitian ini secara khusus mengkaji lima faktor: lama kerja, beban kerja, tuntutan emosional, dukungan sosial, dan kepuasan kerja. Lama kerja dianggap sebagai faktor risiko karena semakin lama seseorang bekerja di lingkungan stres tinggi, semakin besar kemungkinan akumulasi stres kronik yang memicu *burnout*(Arifin dkk. 2020) di Jawa Barat menemukan masa kerja ≥ 5 tahun berhubungan signifikan dengan *burnout* pada perawat ($p<0,05$). Beban kerja tinggi juga merupakan faktor penting; studi (Sari dkk. 2022) menunjukkan beban kerja berlebih meningkatkan risiko *burnout* pada perawat RSUD Semarang dengan $OR=2,31$. Pada konteks rumah sakit mata, beban kerja di OPD tidak hanya berupa jumlah pasien yang tinggi, tetapi juga proses edukasi pasien melalui PKRS yang intens dan harus presisi, yang meningkatkan tuntutan emosional. Selain itu, bila dukungan sosial antar staf kurang atau kepuasan kerja tidak terjaga, risiko *burnout* akan semakin tinggi. Mengkaji semua faktor tersebut secara kuantitatif diperlukan untuk mengidentifikasi determinan signifikan dan merancang intervensi pencegahan yang berbasis bukti(Arifin dkk. 2020).

JEC *Eye Hospital* Menteng Jakarta dipilih sebagai lokasi penelitian ini berdasarkan beberapa pertimbangan rasional. Penulis adalah karyawan di rumah sakit tersebut, sehingga memiliki kemudahan akses untuk melakukan pengumpulan data yang valid, mendalam, dan akurat sesuai prosedur etika penelitian. Observasi awal menunjukkan beban kunjungan pasien yang tinggi setiap hari di bagian Outpatient Department (OPD), termasuk prosedur pendaftaran, tindakan poliklinik, pemeriksaan penunjang, tindakan kecil, hingga edukasi pasien melalui program PKRS. Aktivitas PKRS di rumah sakit mata ini menuntut staf OPD untuk memberikan penjelasan detail mengenai

prosedur pra-operasi, penggunaan obat tetes, jadwal kontrol, dan risiko tindakan, yang memerlukan komunikasi empatik dan repetitif. Hasil pengamatan penulis juga menemukan banyak staf OPD yang mengeluhkan kelelahan kerja, stres berkepanjangan, hingga mengambil cuti sakit karena merasa *burnout*. Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh gambaran ilmiah mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja pada karyawan OPD di JEC *Eye Hospital* Menteng, yang dapat digunakan oleh manajemen rumah sakit untuk merancang program promosi kesehatan kerja, peningkatan kesejahteraan karyawan, dan penurunan risiko *burnout*, sehingga mutu pelayanan kepada pasien dapat terus terjaga.

1.2. Rumusan Masalah

Karyawan bagian Outpatient Department (OPD) di JEC Eye Hospital Menteng berisiko mengalami kelelahan kerja (*burnout*) akibat beban kerja yang tinggi dan seringnya lembur karena banyaknya pasien. Kondisi ini menimbulkan stres kerja, menurunkan kesehatan fisik maupun mental, serta berdampak pada penurunan motivasi dan produktivitas kerja. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kelelahan kerja (*burnout*) terhadap kesehatan karyawan divisi OPD JEC *Eye Hospital* Menteng?

1.3. Pertanyaan Penelitian

Untuk memperjelas arah penelitian, maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang berhubungan terhadap kelelahan kerja(*burnout*) pada karyawan bagian OPD JEC *Eye Hospital* Menteng Jakarta tahun 2025?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan terhadap kelelahan kerja(*burnout*) pada karyawan bagian OPD di JEC *Eye Hospital* Menteng Jakarta.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi kelelahan kerja(*burnout*) pada karyawan bagian OPD JEC *Eye Hospital* Menteng Jakarta tahun 2025
2. Mengetahui distribusi frekuensi beban kerja, shift kerja, masa kerja, dukungan sosial pada karyawan bagian OPD JEC *Eye Hospital* Menteng Jakarta
3. Mengetahui hubungan beban kerja terhadap kelelahan kerja pada karyawan bagian OPD JEC *Eye Hospital* Menteng Jakarta
4. Mengetahui hubungan shift kerja terhadap kelelahan kerja pada karyawan bagian OPD JEC *Eye Hospital* Menteng Jakarta
5. Mengetahui masa kerja terhadap kelelahan kerja pada karyawan bagian OPD JEC *Eye Hospital* Menteng Jakarta
6. Mengatahui dukungan sosial terhadap kelelahan kerja pada karyawan bagian OPD JEC *Eye Hospital* Menteng Jakarta

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan psikologi kerja, terutama terkait hubungan antara kelelahan kerja (*burnout*) terhadap kesehatan karyawan bagian OPD JEC *Eye Hospital* Menteng

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen bagian OPD JEC *Eye Hospital* Menteng dalam merancang kebijakan kerja yang lebih

memperhatikan kesejahteraan karyawan, serta sebagai dasar untuk menyusun strategi pengelolaan kelelahan kerja (*burnout*) yang lebih efektif.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja (*burnout*) serta dampaknya terhadap kesehatan karyawan di JEC Eye Hospital Menteng tahun 2025. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan divisi Outpatient Department (OPD) yang terdiri dari tenaga medis maupun non-medis. Fokus penelitian diarahkan pada beban kerja, jam lembur, dan lingkungan kerja yang diduga berkontribusi terhadap tingkat kelelahan kerja.

Penelitian ini akan dilaksanakan pada periode tertentu sesuai dengan jadwal penyusunan skripsi. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan melalui observasi dan wawancara informal, diketahui bahwa sebagian karyawan mengalami keluhan terkait beban kerja yang tinggi, jam kerja lembur yang berlebih, serta kondisi lingkungan kerja yang dapat memicu stres sehingga berdampak pada kelelahan kerja (*burnout*).

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan menggunakan desain studi cross sectional. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner untuk menggali persepsi dan pengalaman subjektif karyawan mengenai kelelahan kerja, tanpa mencakup diagnosis medis secara klinis. Hasil pengolahan data selanjutnya akan dianalisis menggunakan uji statistik dengan bantuan perangkat lunak system komputerisasi..