Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai: Peran Mediasi Burnout pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Negara

Ngurah Putu Puja Astawa[1], Ida Ketut Kusumawijaya[2], Ni Wayan Mekarini[3]
[1,2,3]Universitas Triatma Mulya, Indonesia
E-mail: 202461101087@triatmamulya.ac.id[1], ik_kusumawijaya@yahoo.com[2], wayan.mekarini@triatmamulya.ac.id[3]

Article History:
Received: 29 Juli 2026
Revised: 01 Oktober 2026
Accepted: 26 Oktober 2026

Keywords: *beban kerja, stres kerja, burnout, kinerja pegawai, rumah sakit*

Abstract: *Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan dengan intensitas kerja tinggi yang menempatkan tenaga kesehatan pada risiko kelelahan kronis. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai serta menguji peran burnout sebagai variabel mediasi pada IGD Rumah Sakit Umum Negara, Kabupaten Jembrana, Bali. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai IGD yang terdiri atas dokter, perawat, dan bidan sebanyak 74 orang, dan seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert lima titik yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis dengan analisis jalur (path analysis) dan uji Sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja (β = 0,460; p = 0,000) dan stres kerja (β = 0,425; p = 0,000) berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout. Beban kerja (β = -0,520; p = 0,001), stres kerja (β = -0,371; p = 0,017), dan burnout (β = -0,425; p = 0,015) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Uji Sobel membuktikan burnout memediasi pengaruh beban kerja (Z = -2,23) maupun stres kerja (Z = -2,19) terhadap kinerja pegawai. Model penelitian mampu menjelaskan 74,9 persen variasi kinerja pegawai. Temuan ini menegaskan bahwa penurunan kinerja tenaga kesehatan IGD tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga melalui mekanisme psikologis berupa burnout, sehingga pengelolaan beban kerja dan stres kerja perlu diposisikan sebagai strategi pencegahan burnout oleh manajemen rumah sakit.*

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan determinan utama keberhasilan organisasi dalam mencapai efektivitas dan efisiensi, terlebih pada organisasi sektor publik yang dituntut memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Kinerja tidak semata-mata mencerminkan kuantitas dan kualitas hasil kerja, melainkan juga ketepatan waktu penyelesaian tugas, efektivitas pemanfaatan sumber daya, serta kemandirian pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya (Yulianto, 2020). Pada organisasi pelayanan kesehatan, kinerja pegawai memiliki bobot yang lebih besar karena berkaitan langsung dengan mutu layanan dan keselamatan pasien. Namun demikian, pencapaian kinerja optimal kerap terhambat oleh faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi kondisi fisik dan psikologis pegawai, di antaranya beban kerja dan stres kerja (Indrawan, Claudi, & Rifani, 2022).

Beban kerja dipahami sebagai proses atau kegiatan yang harus diselesaikan seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu (Vanchapo, 2020). Ketika volume dan kompleksitas pekerjaan melampaui kapasitas fisik maupun psikologis individu, muncul kelelahan, penurunan konsentrasi, dan meningkatnya kemungkinan kesalahan kerja (Munandar, 2018). Stres kerja, di sisi lain, timbul ketika terjadi ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan, sumber daya, dan dukungan yang dimiliki individu (Luthans, 2017). Pada tenaga kesehatan, sumber stres dapat berupa tekanan waktu, ambiguitas peran, tuntutan emosional dalam menghadapi pasien dan keluarganya, hingga relasi kerja yang kurang harmonis. Kedua faktor tersebut, apabila tidak dikelola dengan baik, berpotensi menurunkan kinerja pegawai.

Dalam konteks pekerjaan berintensitas tinggi, akumulasi beban kerja dan stres kerja berpotensi memicu kondisi psikologis yang dikenal sebagai burnout, yaitu sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal akibat paparan stres kerja kronis (Maslach & Leiter, 2016; Rosyid, 2016). Pegawai yang mengalami burnout cenderung kehilangan motivasi, merasa jenuh, serta menurun kepeduliannya terhadap pekerjaan, yang pada akhirnya menurunkan kualitas layanan. Dengan demikian, burnout berpeluang berperan sebagai mekanisme psikologis yang menjelaskan bagaimana beban kerja dan stres kerja memengaruhi kinerja secara tidak langsung.

Fenomena tersebut sangat relevan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Negara, Kabupaten Jembrana, Bali. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe C milik pemerintah daerah yang telah terakreditasi dengan predikat Paripurna dan menjadi rujukan utama masyarakat Kabupaten Jembrana. IGD beroperasi selama 24 jam dengan tuntutan kecepatan, ketepatan, dan kemampuan menangani kasus kegawatdaruratan yang kompleks. Jumlah kunjungan pasien yang berfluktuasi, keterbatasan tenaga kesehatan, serta tanggung jawab besar terhadap keselamatan nyawa pasien menjadikan pegawai IGD rentan mengalami beban kerja berlebih, stres kerja, dan burnout. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada kesejahteraan tenaga kesehatan, tetapi juga secara langsung memengaruhi mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Meskipun kajian mengenai beban kerja, stres kerja, dan kinerja telah banyak dilakukan, hasil penelitian terdahulu masih memperlihatkan inkonsistensi. Kusumawati dan Dewi (2021) serta Tiana, Jufri, dan Yulianty (2025) menemukan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout, sedangkan Indrawan dkk. (2022) justru menemukan beban kerja tidak berpengaruh terhadap burnout. Darma dan Hastini (2025) melaporkan burnout berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, sementara Parashakti dan Ekhsan (2022) menemukan pengaruh yang tidak signifikan, dan Shinta (2020) bahkan melaporkan arah pengaruh yang positif. Pada sisi mediasi, Shinta (2020) dan Parashakti dan Ekhsan (2022) membuktikan peran mediasi burnout, sedangkan Abel, Mariyanti, dan Nasrah (2024) tidak menemukan peran tersebut.

Inkonsistensi ini mengindikasikan bahwa hubungan antarvariabel bersifat kontekstual dan masih memerlukan pengujian lebih lanjut.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh langsung dan dilakukan pada organisasi berorientasi laba atau pada unit rawat inap, sementara pengujian model mediasi pada unit gawat darurat rumah sakit pemerintah daerah masih terbatas. Padahal, karakteristik pekerjaan IGD yang bersifat mendesak, tidak terprediksi, dan sarat tuntutan emosional menjadikannya konteks yang paling tepat untuk menguji mekanisme burnout. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian model mediasi secara simultan atas dua anteseden sekaligus beban kerja dan stres kerja dengan menggunakan analisis jalur yang dilengkapi uji Sobel pada seluruh populasi pegawai IGD rumah sakit pemerintah daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap burnout, menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja, dan burnout terhadap kinerja pegawai, serta menguji peran mediasi burnout dalam hubungan antara beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada IGD Rumah Sakit Umum Negara. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia bidang kesehatan; secara praktis, hasilnya dapat menjadi dasar perumusan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia rumah sakit.

LANDASAN TEORI

Beban Kerja

Beban kerja merupakan sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu (Vanchapo, 2020). Monika (2018) memaknai beban kerja sebagai proses penyelesaian tugas dari suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilakukan dalam keadaan normal pada rentang waktu tertentu, sedangkan Kasmir (2020) mengartikannya sebagai perbandingan antara total waktu baku penyelesaian tugas terhadap total waktu standar yang tersedia. Munandar (2018) membedakan beban kerja ke dalam aspek kuantitatif, yakni jumlah pekerjaan, dan aspek kualitatif, yakni kompleksitas pekerjaan. Ketika beban kerja melampaui kapasitas individu, muncul kelelahan fisik maupun mental yang menurunkan efektivitas kerja (Rohman & Ichsan, 2021). Koesomowidjojo (2017) mengukur beban kerja melalui tiga indikator, yaitu kondisi pekerjaan, target yang harus dicapai, dan penggunaan waktu kerja.

Stres Kerja

Stres kerja adalah kondisi ketegangan emosional, mental, dan fisik yang timbul akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu untuk menghadapinya (Luthans, 2017). Robbins dan Judge (2019) menempatkan stres kerja sebagai kondisi dinamis ketika individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang berkaitan dengan hal yang diinginkannya, dengan hasil yang dipersepsikan tidak pasti namun penting. Pada tenaga kesehatan, stres kerja dapat berasal dari tekanan waktu, kondisi pasien yang kritis, interaksi dengan keluarga pasien, maupun konflik antarrekan kerja. Afandi (2018) mengidentifikasi lima indikator stres kerja, yaitu tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antarpribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi.

Burnout

Burnout merupakan sindrom psikologis yang ditandai oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi sebagai akibat paparan stres kronis di tempat

kerja (Maslach & Leiter, 2016). Rosyid (2016) memandang *burnout* sebagai penghambat produktivitas yang berkembang secara bertahap dan sering tidak disadari oleh individu maupun organisasi. Kondisi ini banyak dijumpai pada profesi yang menuntut keterlibatan emosional tinggi, termasuk tenaga kesehatan. Baron dan Greenberg (2019) mengukur *burnout* melalui empat indikator, yaitu kelelahan fisik (*physical exhaustion*), kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), kelelahan mental (*mental exhaustion*), dan rendahnya penghargaan diri (*low of personal accomplishment*).

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seseorang sesuai dengan standar, peran, dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Wibowo, 2017). Robbins dan Judge (2019) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal, termasuk beban kerja, stres kerja, dan kondisi psikologis pegawai. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kinerja tidak hanya dinilai dari volume pasien yang ditangani, tetapi juga dari ketepatan tindakan dan kepatuhan terhadap standar profesi. Yulianto (2020) mengukur kinerja pegawai melalui lima indikator, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

Pengembangan Hipotesis

Tuntutan pekerjaan yang berlebihan memicu proses kelelahan emosional yang merupakan inti dari burnout. Pada lingkungan IGD yang ditandai tekanan waktu, volume pasien yang berfluktuasi, dan tuntutan emosional tinggi, kelebihan tuntutan fisik maupun kognitif meningkatkan risiko kelelahan emosional dan depersonalisasi. Mekanisme serupa berlaku pada stres kerja yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melampaui kemampuan individu; apabila berlangsung terus-menerus tanpa penanggulangan yang efektif, kondisi ini berkembang menjadi burnout. Kusumawati dan Dewi (2021) serta Tiana dkk. (2025) menemukan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout, sementara Indrawan dkk. (2022) dan Parashakti dan Ekhsan (2022) menemukan hal yang sama pada stres kerja. Berdasarkan uraian tersebut dirumuskan hipotesis:

H1: Beban kerja berpengaruh positif terhadap burnout.
H2: Stres kerja berpengaruh positif terhadap burnout.

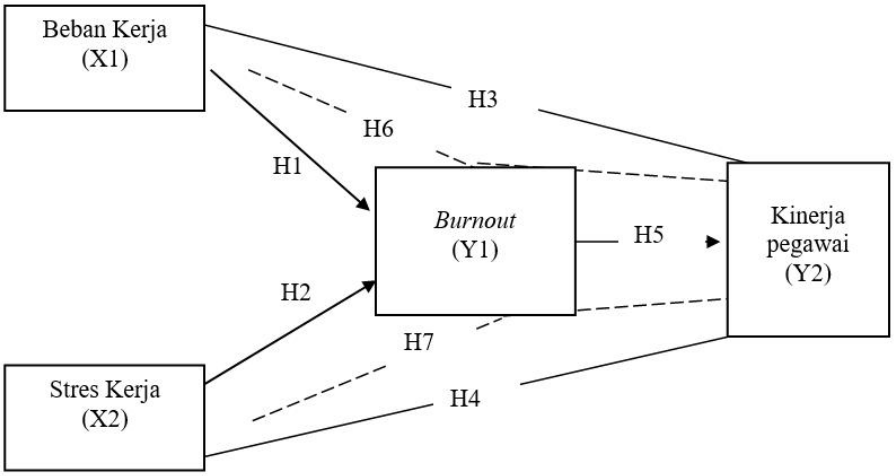
Beban kerja yang terlalu tinggi menimbulkan kelelahan fisik maupun mental sehingga menurunkan konsentrasi dan efektivitas kerja, sedangkan beban kerja yang sepadan dengan kapasitas pegawai justru mendorong produktivitas. Stres kerja yang tinggi menurunkan motivasi dan mengganggu konsentrasi, sementara burnout memunculkan sikap sinis dan berkurangnya komitmen sehingga pegawai lebih sering melakukan kesalahan. Indrawan dkk. (2022) serta Darma dan Hastini (2025) menemukan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, dan Darma dan Hastini (2025) juga menemukan pengaruh signifikan stres kerja serta pengaruh negatif burnout terhadap kinerja. Dengan demikian dirumuskan hipotesis:

H3: Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.
H4: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.
H5: *Burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Beban kerja berlebih dan stres kerja yang berkepanjangan menimbulkan tekanan fisik dan psikologis yang, apabila tidak dikelola, memicu burnout berupa kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal. Kondisi tersebut selanjutnya menurunkan keterlibatan kerja serta kualitas dan kuantitas pekerjaan, sehingga burnout diposisikan sebagai variabel mediasi. Shinta (2020) membuktikan peran mediasi tersebut pada hubungan beban kerja dengan kinerja, sedangkan Parashakti dan Ekhsan (2022) membuktikannya pada hubungan stres

kerja dengan kinerja. Berdasarkan uraian tersebut dirumuskan hipotesis:
H6: Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai melalui *burnout*.
H7: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai melalui *burnout*.

Berdasarkan pengembangan hipotesis tersebut, kerangka konseptual penelitian ini disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menjelaskan hubungan kausal antara beban kerja (X1) dan stres kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y2), dengan burnout (Y1) sebagai variabel mediasi. Lokasi penelitian adalah Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Negara, Kabupaten Jembrana, Bali, yang dipilih karena karakteristik tekanan kerja dan risiko stresnya yang tinggi. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai IGD yang terdiri atas dokter, perawat, dan bidan sebanyak 74 orang. Mengacu pada Arikunto (2019), populasi di bawah 100 sebaiknya diambil seluruhnya, sehingga penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh dengan 74 responden.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert lima titik (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Beban kerja diukur dengan enam butir yang mencakup indikator kondisi pekerjaan, target yang harus dicapai, dan penggunaan waktu kerja (Koesomowidjojo, 2017). Stres kerja diukur dengan lima butir yang mencakup tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antarpribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi (Afandi, 2018). Burnout diukur dengan empat butir yang mencakup kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental, dan rendahnya penghargaan diri (Baron & Greenberg, 2019). Kinerja pegawai diukur dengan lima butir yang mencakup kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian (Yulianto, 2020). Validitas instrumen diuji dengan korelasi Pearson Product Moment dan reliabilitasnya dengan Cronbach's Alpha pada kriteria ≥ 0,70 (Sugiyono, 2019).

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian, dengan interval kelas 0,80 sebagai dasar interpretasi rerata skor (Sugiyono, 2022). Pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur (path analysis) yang didahului uji asumsi klasik meliputi normalitas (Kolmogorov–Smirnov), multikolinearitas

(tolerance dan VIF), serta heteroskedastisitas (uji Glejser). Model dijabarkan ke dalam dua persamaan substruktural, yaitu $Y1 = \beta_1X1 + \beta_2X2 + e_1$ dan $Y2 = \beta_3X1 + \beta_4X2 + \beta_5Y1 + e_2$, dengan β sebagai koefisien jalur dan e sebagai error term. Kesesuaian model dinilai melalui koefisien determinasi total (R^2m), sedangkan signifikansi jalur ditetapkan pada $\alpha = 0,05$. Efek mediasi diuji dengan uji Sobel, dengan kriteria mediasi signifikan apabila $|Z| > 1,96$ (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Kuesioner disebarkan kepada seluruh 74 pegawai IGD Rumah Sakit Umum Negara dan seluruhnya kembali serta layak dianalisis. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, lama kerja, usia, dan tingkat pendidikan terakhir sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	Pria	18	24,3
	Perempuan	56	75,7
2.	Lama Kerja		
	< 5 Tahun	30	40,5
	5 – 10 Tahun	16	21,6
	>10 Tahun	28	37,8
3.	Umur		
	<26 Tahun	3	4,1
	26-35 Tahun	42	56,8
	> 35 Tahun	29	39,2
4.	Tingkat Pendidikan		
	SMU/K	22	11,5
	Diploma	52	13,5

Sumber: Data primer diolah, 2026

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden didominasi perempuan, yaitu 56 orang (75,7 persen), berbanding 18 orang laki-laki (24,3 persen). Komposisi ini lazim ditemui pada unit yang bertumpu pada tenaga keperawatan dan kebidanan. Dari sisi masa kerja, sebaran responden relatif merata pada dua kutub: 30 orang (40,5 persen) bekerja kurang dari 5 tahun dan 28 orang (37,8 persen) telah bekerja lebih dari 10 tahun, sementara 16 orang (21,6 persen) berada pada rentang 5–10 tahun. Pola ini menggambarkan perpaduan antara pegawai yang relatif baru dan pegawai senior. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada kelompok produktif 26–35 tahun sebanyak 42 orang (56,8 persen), diikuti kelompok di atas 35 tahun sebanyak 29 orang (39,2 persen), dan hanya 3 orang (4,1 persen) berusia di bawah 26 tahun. Adapun dari sisi pendidikan, sebagian besar responden berlatar belakang Diploma sebanyak 52 orang, sedangkan 22 orang berpendidikan SMU/K. Secara keseluruhan, responden penelitian ini merupakan tenaga kesehatan usia produktif dengan kualifikasi pendidikan vokasi dan pengalaman kerja yang bervariasi.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji instrument terhadap 74 responden disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Indikator	Uji Validitas		Uji Reliabelitas	
		Pearson Correlation	keterangan	Cronbach's Alpha	keterangan
Beban Kerja (X1)	X1.1	0,729	Valid	0,887	Reliable
	X1.2	0,876	Valid		
	X1.3	0,448	Valid		
	X1.4	0,830	Valid		
	X1.5	0,681	Valid		
	X1.6	0,831	Valid		
Stres Kerja (X2)	X2.1	0,573	Valid	0,752	Reliable
	X2.2	0,627	Valid		
	X2.3	0,771	Valid		
	X2.4	0,748	Valid		
	X2.5	0,807	Valid		
Burnout (Y1)	Y1.1	0,787	Valid	0,825	Reliable
	Y1.2	0,896	Valid		
	Y1.3	0,858	Valid		
	Y1.4	0,699	Valid		
Kinerja Pegawai (Y2)	Y2.1	0,649	Valid	0,811	Reliable
	Y2.2	0,772	Valid		
	Y2.3	0,863	Valid		
	Y2.4	0,832	Valid		
	Y2.5	0,722	Valid		

Sumber: Data primer diolah, 2026

Seluruh butir pernyataan memiliki nilai Pearson Correlation yang melampaui nilai kritis sehingga dinyatakan valid. Nilai Cronbach's Alpha keempat variabel berada di atas 0,70, yaitu beban kerja 0,887, stres kerja 0,752, *burnout* 0,825, dan kinerja pegawai 0,811, sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

Deskripsi Variabel Penelitian

Persepsi responden terhadap keempat variabel penelitian disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian

Butir	Indikator	Rerata	Kategori
Beban Kerja (X1)			
X1.1	Kondisi pekerjaan	4,15	Baik
X1.2	Kondisi pekerjaan	3,70	Baik
X1.3	Target yang harus dicapai	3,38	Cukup baik
X1.4	Target yang harus dicapai	3,92	Baik

X1.5	Penggunaan waktu kerja	3,42	Baik
X1.6	Penggunaan waktu kerja	3,38	Cukup baik
Rerata variabel beban kerja		3,66	Baik
Stres Kerja (X2)			
X2.1	Tuntutan tugas	4,45	Sangat baik
X2.2	Tuntutan peran	2,82	Cukup baik
X2.3	Tuntutan antarpribadi	3,16	Cukup baik
X2.4	Struktur organisasi	3,33	Cukup baik
X2.5	Kepemimpinan organisasi	3,09	Cukup baik
Rerata variabel stres kerja		4,08	Baik
Burnout (Y1)			
Y1.1	Kelelahan fisik	3,70	Baik
Y1.2	Kelelahan emosional	3,01	Cukup baik
Y1.3	Kelelahan mental	3,20	Cukup baik
Y1.4	Rendahnya penghargaan diri	2,81	Cukup baik
Rerata variabel *burnout*		3,18	Cukup baik
Kinerja Pegawai (Y2)			
Y2.1	Kualitas	4,41	Sangat baik
Y2.2	Kuantitas	3,96	Baik
Y2.3	Ketepatan waktu	3,86	Baik
Y2.4	Efektivitas	3,89	Baik
Y2.5	Kemandirian	3,47	Baik
Rerata variabel kinerja pegawai		3,92	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2026

Tabel 4 menunjukkan bahwa beban kerja pegawai IGD berada pada rerata 3,66. Kondisi pekerjaan merupakan indikator dengan rerata tertinggi (4,15), yang mencerminkan bahwa situasi kerja IGD dengan intensitas pelayanan tinggi dan kebutuhan penanganan cepat menjadi sumber beban kerja paling dominan. Variabel stres kerja memperoleh rerata 4,08 dengan tuntutan tugas sebagai indikator tertinggi (4,45), sedangkan tuntutan peran memperoleh rerata terendah (2,82). Variabel *burnout* memperoleh rerata 3,18 dengan kelelahan fisik sebagai indikator tertinggi (3,70) dan rendahnya penghargaan diri sebagai indikator terendah (2,81). Adapun kinerja pegawai memperoleh rerata 3,92 yang berada pada kategori baik, dengan kualitas sebagai indikator tertinggi (4,41) dan kemandirian sebagai indikator terendah (3,47).

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil pengujian asumsi klasik disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji	Variabel/Statistik	Nilai	Keterangan
Normalitas (Kolmogorov–Smirnov)	Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200	Berdistribusi normal
Multikolinearitas	X1	0,428 / 2,338	Bebas

(Tolerance/VIF)			multikolinearitas
	X2	0,444 / 2,251	Bebas multikolinearitas
	Y1	0,352 / 2,839	Bebas multikolinearitas
Heteroskedastisitas (uji Glejser)	X1	Sig. 0,731	Bebas heteroskedastisitas
	X2	Sig. 0,629	Bebas heteroskedastisitas
	Y1	Sig. 0,944	Bebas heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2026

Uji Kolmogorov–Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05 sehingga residual model dinyatakan berdistribusi normal. Nilai tolerance seluruh variabel berada di atas 0,10 dan nilai VIF berada di bawah 10, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas. Uji Glejser menghasilkan nilai signifikansi seluruh variabel di atas 0,05, sehingga model bebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi memenuhi seluruh asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis jalur.

Kesesuaian Model dan Hasil Analisis Jalur

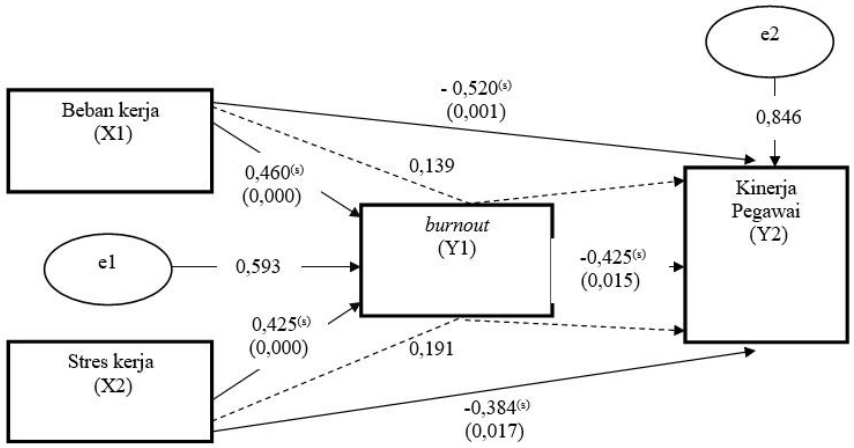
Kesesuaian model dievaluasi melalui koefisien determinasi total yang menghasilkan nilai R^2m sebesar 0,749. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 74,9 persen variasi kinerja pegawai IGD Rumah Sakit Umum Negara dapat dijelaskan oleh beban kerja, stres kerja, dan *burnout*, sedangkan sisanya sebesar 25,1 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, dukungan organisasi, serta kompetensi dan pengalaman kerja. Nilai *error term* masing-masing substruktur adalah e1 = 0,593 dan e2 = 0,846. Hasil pengujian pengaruh langsung, tidak langsung, dan total disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total

Hubungan antarvariabel	Efek langsung	Efek tidak langsung	Efek total	Sig.	Ket.
X1 → Y1	0,460	–	0,460	0,000	H1 diterima
X2 → Y1	0,425	–	0,425	0,000	H2 diterima
X1 → Y2	-0,520	–	-0,520	0,001	H3 diterima
X2 → Y2	-0,371	–	-0,371	0,017	H4 diterima
Y1 → Y2	-0,425	–	-0,425	0,015	H5 diterima
X1 → Y1 → Y2	–	-0,239	0,178	–	H6 diterima
X2 → Y1 → Y2	–	-0,221	0,145	–	H7 diterima

Keterangan: X1 = beban kerja; X2 = stres kerja; Y1 = burnout; Y2 = kinerja pegawai.
Sumber: Data primer diolah, 2026

Model jalur akhir beserta koefisien dan nilai signifikansinya disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Analisis Jalur Akhir

Pengujian Efek Mediasi

Pengujian efek mediasi dilakukan menggunakan uji Sobel. Pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui burnout menghasilkan nilai Z sebesar -2,23, sedangkan pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja pegawai melalui burnout menghasilkan nilai Z sebesar -2,19. Kedua nilai tersebut memiliki magnitudo yang lebih besar dari nilai kritis 1,96 pada taraf signifikansi 5 persen ($|Z| > 1,96$), sehingga dapat disimpulkan bahwa burnout secara signifikan memediasi pengaruh beban kerja maupun stres kerja terhadap kinerja pegawai. Mengingat pengaruh langsung beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai juga signifikan, bentuk mediasi yang terjadi adalah mediasi parsial (partial mediation). Dengan demikian, hipotesis keenam dan ketujuh diterima.

Pengaruh beban kerja terhadap burnout

Hasil analisis menunjukkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout ($\beta = 0,460$; $p = 0,000$), sehingga H1 diterima. Semakin tinggi beban kerja yang dirasakan pegawai, semakin tinggi pula tingkat burnout yang dialami. Deskripsi variabel memperkuat temuan ini: kondisi pekerjaan merupakan indikator beban kerja dengan rerata tertinggi (4,15), sejalan dengan kelelahan fisik sebagai indikator burnout tertinggi (3,70). Pola ini menggambarkan bahwa intensitas pelayanan IGD, kebutuhan kesiapsiagaan menghadapi kondisi darurat, serta tuntutan penanganan pasien secara cepat menguras energi fisik tenaga kesehatan terlebih dahulu, sebelum berkembang menjadi kelelahan emosional dan mental.

Temuan ini konsisten dengan Kusumawati dan Dewi (2021) serta Tiana dkk. (2025) yang menemukan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout pada tenaga kesehatan rumah sakit. Namun, temuan ini berbeda dengan Indrawan dkk. (2022) yang tidak menemukan pengaruh beban kerja terhadap burnout. Perbedaan tersebut dapat dijelaskan oleh perbedaan konteks: penelitian Indrawan dkk. (2022) dilakukan pada karyawan perusahaan distribusi yang memiliki ritme kerja lebih terprediksi dan sistem kompensasi yang dipersepsikan memadai, sementara pekerjaan IGD bersifat mendesak, tidak terprediksi, dan sarat tanggung jawab terhadap keselamatan pasien.

Pengaruh stres kerja terhadap burnout

Stres kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout (β = 0,425; p = 0,000), sehingga H2 diterima. Semakin tinggi stres kerja yang dialami pegawai, semakin tinggi tingkat burnout yang dirasakan. Tuntutan tugas merupakan sumber stres paling dominan dengan rerata 4,45, yang mencerminkan banyaknya tugas yang harus diselesaikan, tingginya tanggung jawab, serta kebutuhan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Indikator lain seperti tuntutan peran, tuntutan antarpribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi juga berkontribusi meskipun dengan intensitas yang lebih rendah.

Hasil ini memperkuat temuan Indrawan dkk. (2022), Kusumawati dan Dewi (2021), serta Parashakti dan Ekhsan (2022). Secara teoretis, temuan ini konsisten dengan pandangan Maslach dan Leiter (2016) bahwa burnout merupakan akumulasi respons terhadap stres kerja kronis, bukan reaksi terhadap peristiwa tunggal. Implikasinya, intervensi organisasi perlu diarahkan pada pengurangan sumber stres yang bersifat struktural, bukan semata pada penanganan gejala individual.

Pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai

Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (β = -0,520; p = 0,001), sehingga H3 diterima. Koefisien ini merupakan yang terbesar dalam model, menandakan bahwa beban kerja merupakan prediktor terkuat penurunan kinerja pegawai IGD. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan kelelahan fisik maupun mental sehingga menurunkan konsentrasi, ketelitian, dan kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan secara optimal. Pada unit gawat darurat, jumlah pasien yang dapat meningkat sewaktu-waktu dan tidak selalu sebanding dengan ketersediaan tenaga kesehatan menuntut pegawai menangani beberapa pasien sekaligus sambil menyelesaikan administrasi pelayanan, sehingga risiko kesalahan kerja meningkat.

Temuan ini sejalan dengan Indrawan dkk. (2022) serta Darma dan Hastini (2025) yang menemukan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Sebaliknya, Abel dkk. (2024) menemukan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan perbankan, yang mereka jelaskan melalui peran kompensasi yang menjanjikan. Perbedaan ini menegaskan bahwa dampak beban kerja terhadap kinerja bersifat kontekstual dan sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya penyeimbang di dalam organisasi.

Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai

Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (β = -0,371; p = 0,017), sehingga H4 diterima. Stres kerja yang tidak terkelola mengganggu konsentrasi, menurunkan motivasi, dan mengurangi efektivitas pegawai dalam menyelesaikan tugas. Pada lingkungan IGD yang menuntut ketenangan, ketelitian, serta pengambilan keputusan yang cepat dan tepat, ketegangan emosional yang berkepanjangan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan secara langsung. Temuan ini mendukung Darma dan Hastini (2025) yang menemukan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat.

Pengaruh burnout terhadap kinerja pegawai

Burnout berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (β = -0,425; p = 0,015), sehingga H5 diterima. Burnout yang ditandai kelelahan emosional, menurunnya semangat kerja, dan berkurangnya keterlibatan dalam pekerjaan menyebabkan pegawai tidak mampu menjalankan tugas secara optimal. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kondisi ini berimplikasi serius karena berkurangnya keterlibatan emosional dapat menurunkan kepedulian terhadap pasien,

yang merupakan inti dari mutu pelayanan.

Temuan ini konsisten dengan Darma dan Hastini (2025), tetapi berbeda dengan Parashakti dan Ekhsan (2022) yang menemukan pengaruh burnout terhadap kinerja tidak signifikan, dan dengan Shinta (2020) yang justru menemukan arah pengaruh positif. Perbedaan ini kemungkinan bersumber dari karakteristik pekerjaan yang diteliti. Pada pekerjaan yang bersifat rutin dan terstandardisasi, burnout dapat terkompensasi oleh prosedur kerja yang baku, sedangkan pada pekerjaan yang menuntut penilaian klinis dan respons cepat seperti di IGD, penurunan kapasitas kognitif dan emosional langsung tercermin pada hasil kerja.

Peran mediasi burnout pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai

Uji Sobel menghasilkan nilai Z sebesar -2,23 dengan efek tidak langsung sebesar -0,239, sehingga H6 diterima. Burnout terbukti memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai. Karena pengaruh langsung beban kerja terhadap kinerja juga signifikan, mediasi yang terjadi bersifat parsial. Temuan ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi menurunkan kinerja melalui dua jalur sekaligus: secara langsung melalui keterbatasan waktu dan energi dalam menyelesaikan pekerjaan, serta secara tidak langsung melalui akumulasi kelelahan yang berkembang menjadi burnout.

Hasil ini sejalan dengan Shinta (2020) yang menemukan burnout mampu memediasi hubungan beban kerja dengan kinerja karyawan, namun berbeda dengan Abel dkk. (2024) yang tidak menemukan peran mediasi tersebut. Implikasi manajerialnya penting: kebijakan yang hanya menambah tenaga atau menata ulang jadwal tanpa memperhatikan pemulihan psikologis pegawai hanya akan memutus satu dari dua jalur penurunan kinerja.

Peran mediasi burnout pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai

Uji Sobel menghasilkan nilai Z sebesar -2,19 dengan efek tidak langsung sebesar -0,221, sehingga H7 diterima. Burnout terbukti memediasi secara parsial pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai. Stres kerja yang bersumber dari tingginya tuntutan tugas, tekanan dalam menangani pasien, serta besarnya tanggung jawab dalam pelayanan kesehatan menimbulkan kelelahan emosional dan mental yang, apabila berlangsung terus-menerus, berkembang menjadi burnout dan pada akhirnya menurunkan kinerja.

Temuan ini memperkuat Parashakti dan Ekhsan (2022) yang menemukan burnout berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Secara keseluruhan, hasil kedua uji mediasi menegaskan bahwa burnout merupakan mekanisme psikologis kunci yang menjelaskan bagaimana tuntutan pekerjaan diterjemahkan menjadi penurunan kinerja pada tenaga kesehatan unit gawat darurat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa beban kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada pegawai IGD Rumah Sakit Umum Negara. Beban kerja, stres kerja, dan *burnout* masing-masing berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Uji Sobel membuktikan bahwa *burnout* memediasi secara parsial pengaruh beban kerja maupun stres kerja terhadap kinerja pegawai. Model penelitian mampu menjelaskan 74,9 persen variasi kinerja pegawai. Dengan demikian, penurunan kinerja tenaga kesehatan IGD tidak hanya terjadi melalui jalur langsung, tetapi juga melalui mekanisme psikologis berupa *burnout*.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia bidang kesehatan dengan menempatkan *burnout* sebagai variabel mediasi atas dua anteseden sekaligus dan menguji model tersebut pada konteks unit gawat darurat rumah

sakit pemerintah daerah, sebuah konteks yang masih jarang dikaji. Secara praktis, manajemen Rumah Sakit Umum Negara disarankan melakukan pengelolaan beban kerja secara lebih proporsional melalui pembagian tugas yang seimbang, penyesuaian rasio tenaga kesehatan terhadap jumlah kunjungan pasien, serta penjaminan waktu istirahat yang memadai. Manajemen juga perlu mengurangi sumber stres struktural dengan memperjelas peran dan tanggung jawab, memperbaiki sistem komunikasi dan koordinasi kerja, serta memperkuat dukungan organisasi. Selanjutnya, program pencegahan *burnout* berupa dukungan psikologis, pelatihan manajemen stres, dan peningkatan kesejahteraan pegawai perlu diselenggarakan secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilaksanakan pada satu unit kerja di satu rumah sakit sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan secara berhati-hati. Kedua, variabel yang dikaji terbatas pada beban kerja, stres kerja, *burnout*, dan kinerja pegawai, sementara masih terdapat variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja. Ketiga, pengumpulan data mengandalkan persepsi responden melalui kuesioner sehingga berpeluang memunculkan bias subjektivitas dan *common method bias*. Keempat, desain *cross-sectional* yang digunakan belum mampu menangkap dinamika *burnout* dan kinerja dalam rentang waktu yang lebih panjang. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan unit dan rumah sakit, menambahkan variabel seperti kepuasan kerja, dukungan organisasi, lingkungan kerja, atau kepemimpinan, serta mempertimbangkan penggunaan desain longitudinal dan sumber data yang beragam agar hubungan kausal dapat diuji secara lebih kuat.

DAFTAR REFERENSI

Abel, Mariyanti, E., & Nasrah, R. (2024). Burnout sebagai mediator dalam pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomika, Manajemen dan Bisnis (JEMB), 3*(2), 224–231.

Afandi. (2018). Pengaruh beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun. *Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis UMP, 2*(1), 1–12.

Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Baron, R. A., & Greenberg, J. (2019). *Behavior in organization: Understanding and managing the human side of work*. New Jersey: Prentice Hall.

Darma, & Hastini. (2025). Pengaruh burnout, stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja perawat pada RS TK III Reksodiwiryo Padang. *Journal of Business Economics and Management, 1*(3), 857–866.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Ed. ke-9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indrawan, Claudi, M., & Rifani, A. (2022). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan: Efek mediasi burnout (Studi pada karyawan PT. Sapta Sari Tama Cabang Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen, 10*(1), 66–81. doi:10.20527/jwm.v10i1.200

Kasmir. (2020). *Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

Kusumawati, & Dewi. (2021). Peran stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap burnout perawat Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 10*(3), 217–236. doi:10.24843/EJMUNUD.2021.v10.i03.p01

Luthans, F. (2017). *Organizational behavior* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and

its implications for psychiatry. *World Psychiatry, 15*(2), 103–111.

Monika, S. (2018). Beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Galamedia Bandung Perkasa. *Jurnal EMBA, 4*(1), 1123–1133.

Munandar, A. S. (2018). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: UI-Press.

Parashakti, R. D., & Ekhsan, M. (2022). Peran burnout sebagai mediasi pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, 5*(1), 365–373. doi:10.36778/jesya.v5i1.609

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Perilaku organisasi* (Ed. ke-12). Jakarta: Salemba Empat.

Rohman, & Ichsan. (2021). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen, 2*(1), 1–12.

Rosyid, H. F. (2016). Burnout: Penghambat produktivitas yang perlu dicermati. *Buletin Psikologi, 4*(1), 19–25. doi:10.22146/bpsi.13462

Shinta. (2020). Pengaruh beban kerja dan kelelahan kerja terhadap kinerja karyawan pada RSUH Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 9*(10), 1–17.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Ed. ke-2). Bandung: Alfabeta.

Tiana, Jufri, A., & Yulianty, P. D. (2025). Pengaruh beban kerja terhadap burnout pada pegawai Rumah Sakit Pasar Minggu dengan work life balance sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 6*(6), 4382–4406. doi:10.38035/jemsi.v6i6

Vanchapo, A. R. (2020). *Beban kerja dan stres kerja*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.

Wibowo. (2017). *Manajemen kinerja* (Cet. ke-5). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Yulianto, B. (2020). *Perilaku pengguna APD sebagai alternatif meningkatkan kinerja karyawan yang terpapar bising intensitas tinggi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.