

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BURNOUT* DAN *WORK ENGAGEMENT* PADA KINERJA TENAGA MEDIS DI RSGM NALA HUSADA : SEBUAH PENDEKATAN BERDASARKAN MODEL *JOB DEMANDS-RESOURCES* (JD-R)

Tri Siwi Agustina¹; Dimas Iman Nugroho²

Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Airlangga, Surabaya^{1,2}

Email : dimasiman1992@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *job demands* dan *job resources* terhadap kinerja tenaga medis dengan peran mediasi *burnout* dan *work engagement* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Nala Husada. Penelitian ini didasarkan pada pendekatan *Job Demands-Resources* (JD-R) Model yang menjelaskan bahwa ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya kerja dapat memengaruhi kondisi psikologis serta kinerja individu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada tenaga medis RSGM Nala Husada dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job demands* berpengaruh positif terhadap *burnout* dan berpengaruh negatif terhadap kinerja tenaga medis. Sebaliknya, *job resources* berpengaruh positif terhadap *work engagement* dan kinerja tenaga medis. Selain itu, *burnout* terbukti memediasi pengaruh *job demands* terhadap kinerja, sedangkan *work engagement* memediasi pengaruh *job resources* terhadap kinerja tenaga medis. Temuan ini menegaskan pentingnya peran keseimbangan antara tuntutan dan sumber daya kerja dalam menjaga kesejahteraan psikologis serta meningkatkan kinerja tenaga medis. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen RSGM Nala Husada dalam merancang kebijakan dan intervensi kerja yang berorientasi pada pengurangan *burnout* dan peningkatan *work engagement* guna mendukung keberlanjutan kinerja tenaga medis.

Kata Kunci : Job Demands; Job Resources; Burnout; Work Engagement; Kinerja Tenaga Medis; JD-R Model

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of job demands and job resources on medical staff performance, with burnout and work engagement serving as mediating variables, at Nala Husada Dental and Oral Hospital. This research is grounded in the Job Demands-Resources (JD-R) Model, which posits that an imbalance between job demands and job resources influences employees' psychological conditions and performance. A quantitative research design with a survey approach was employed. Data were collected through questionnaires distributed to medical staff at Nala Husada Dental and Oral Hospital and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The findings indicate that job demands have a positive effect on burnout and a negative effect on medical staff performance. In contrast, job resources positively influence work engagement and medical staff performance. Furthermore, burnout mediates the relationship between job demands and performance, while work engagement mediates the relationship between job resources and medical staff performance. These results highlight the importance of balancing job demands and job resources to maintain psychological well-being and enhance medical staff performance. Practically, this study is expected to provide managerial insights for hospital management in designing work policies and interventions aimed at reducing burnout and increasing work engagement to ensure sustainable performance among medical staff.

Keywords : Job Demands; Job Resources; Burnout; Work Engagement; Medical Staff Performance; JD-R Mode

PENDAHULUAN

Tenaga medis merupakan aset strategis dalam sistem pelayanan kesehatan karena berperan langsung dalam menjamin mutu layanan, keselamatan pasien, serta keberlanjutan organisasi rumah sakit. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, isu terkait kesejahteraan psikologis tenaga medis semakin mendapat perhatian serius, khususnya fenomena *burnout* dan menurunnya *work engagement*. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi, tekanan emosional, serta kompleksitas peran profesional menjadikan tenaga medis sebagai kelompok kerja yang sangat rentan mengalami kelelahan psikologis (Maslach & Leiter, 2016; Khote et al., 2024). Kondisi ini tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap kinerja, kualitas pelayanan, dan keselamatan pasien.

Fenomena *burnout* di sektor kesehatan telah dilaporkan secara luas, baik di negara maju maupun berkembang. *Burnout* dipahami sebagai kondisi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal yang muncul akibat paparan stres kerja berkepanjangan (Maslach & Jackson, 1981). Penelitian di Indonesia menunjukkan tingkat *burnout* yang mengkhawatirkan pada tenaga medis, khususnya pascapandemi COVID-19, ketika beban kerja meningkat signifikan dan sumber daya organisasi sering kali terbatas (Santoso, 2021; Djoar et al., 2023). Studi internasional juga mengonfirmasi bahwa jam kerja panjang, tekanan waktu, serta tuntutan emosional dalam interaksi dengan pasien berkontribusi besar terhadap meningkatnya *burnout* tenaga medis (Hu et al., 2020; Jalili et al., 2021).

Di sisi lain, *work engagement* dipandang sebagai kondisi psikologis positif yang ditandai oleh vigor, dedikasi, dan absorpsi dalam bekerja (Schaufeli et al., 2002). Tenaga medis dengan tingkat *work engagement* yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, ketahanan psikologis yang lebih kuat, serta kualitas interaksi yang lebih empatik dengan pasien (Bakker et al., 2014; Xanthopoulou et al., 2009). Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa tekanan kerja yang tinggi dan ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya kerja dapat menurunkan tingkat *work engagement*, sehingga berpotensi melemahkan kinerja tenaga medis (Kato et al., 2021; Veronica et al., 2022).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Nala Husada sebagai rumah sakit pendidikan memiliki karakteristik kerja yang unik dan kompleks. Selain memberikan pelayanan klinis kepada pasien, tenaga medis di RSGM Nala Husada juga menjalankan peran akademik sebagai pendidik klinis bagi mahasiswa koas. Peran ganda ini meningkatkan beban kerja kognitif dan emosional, terutama ketika harus menyeimbangkan tuntutan pelayanan pasien, target pendidikan, serta standar mutu institusi (Bavik, 2020). Kondisi tersebut menjadikan RSGM Nala Husada sebagai konteks yang relevan untuk mengkaji dinamika *burnout*, *work engagement*, dan kinerja tenaga medis secara lebih mendalam.

Model *Job Demands–Resources* (JD-R) yang dikembangkan oleh Demerouti et al. (2001) menawarkan kerangka teoretis yang komprehensif untuk memahami hubungan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*), sumber daya pekerjaan (*job resources*), dan berbagai outcome psikologis serta kinerja. Model ini menjelaskan bahwa *job demands* yang tinggi, seperti beban kerja berlebihan dan tekanan emosional, cenderung memicu proses gangguan kesehatan (*health impairment process*) yang berujung pada *burnout*. Sebaliknya, *job resources* seperti dukungan sosial, otonomi kerja, dan kejelasan peran mendorong proses motivasi (*motivational process*) yang meningkatkan *work engagement* dan kinerja (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Taris, 2014).

Sejumlah penelitian empiris telah mengonfirmasi validitas model JD-R dalam konteks pelayanan kesehatan. Kato et al. (2021) menunjukkan bahwa *job demands* berhubungan negatif dengan *work engagement*, sementara *job resources* berperan signifikan dalam meningkatkan keterlibatan kerja perawat di Jepang. Penelitian Herachwati et al. (2024) pada tenaga kesehatan di Indonesia juga menegaskan bahwa keseimbangan antara tuntutan dan sumber daya kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, *work engagement*, dan kepuasan kerja. Selain itu, Bakker dan de Vries (2021) menekankan bahwa kegagalan regulasi diri dalam menghadapi tuntutan kerja yang tinggi dapat memperparah *burnout* dan menurunkan kinerja secara berkelanjutan.

Meskipun literatur mengenai JD-R, *burnout*, dan *work engagement* telah berkembang pesat, kajian empiris yang secara spesifik mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam konteks rumah sakit gigi dan mulut di Indonesia masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada rumah sakit umum atau tenaga kesehatan secara umum, tanpa mempertimbangkan karakteristik unik tenaga medis dental yang menghadapi tuntutan teknis, edukatif, dan emosional secara simultan (Kurniawan et al., 2022; Mouliansyah et al., 2023). Oleh karena itu, diperlukan penelitian kontekstual yang mampu menjelaskan dinamika psikologis dan kinerja tenaga medis di lingkungan RSGM.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *burnout* dan *work engagement* pada kinerja tenaga medis di RSGM Nala Husada dengan menggunakan pendekatan model JD-R. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dengan memperkaya literatur mengenai penerapan model JD-R dalam konteks pelayanan kesehatan gigi, serta kontribusi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam merancang kebijakan dan intervensi kerja yang berorientasi pada pengurangan *burnout* dan peningkatan *work engagement*. Dengan demikian, keberlanjutan kinerja dan kualitas pelayanan tenaga medis di RSGM Nala Husada dapat terjaga secara optimal.

. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Model Job Demands–Resources (JD-R)

Model *Job Demands–Resources* (JD-R) dikembangkan oleh Demerouti et al. (2001) untuk menjelaskan bagaimana karakteristik pekerjaan memengaruhi kesejahteraan dan kinerja karyawan. Model ini membagi faktor pekerjaan ke dalam dua kategori utama, yaitu *job demands* dan *job resources*. *Job demands* merujuk pada aspek pekerjaan yang membutuhkan usaha fisik dan psikologis berkelanjutan, seperti beban kerja tinggi, tekanan waktu, dan tuntutan emosional, yang berpotensi menimbulkan stres dan kelelahan. Sebaliknya, *job resources* mencakup aspek pekerjaan yang membantu individu mencapai tujuan kerja, mengurangi tuntutan pekerjaan, serta mendorong pertumbuhan dan motivasi intrinsik (Bakker & Demerouti, 2007).

Model JD-R menjelaskan dua proses utama, yaitu *health impairment process* dan *motivational process*. Proses gangguan kesehatan menjelaskan bahwa *job demands* yang tinggi dan berkepanjangan dapat menguras energi psikologis karyawan dan berujung pada *burnout*. Sementara itu, proses motivasi menjelaskan bahwa *job resources* berperan penting dalam meningkatkan *work engagement* dan kinerja (Schaufeli & Taris, 2014). Oleh karena itu, model JD-R sangat relevan untuk menjelaskan dinamika psikologis tenaga medis yang bekerja dalam lingkungan bertekanan tinggi seperti rumah sakit.

Job Demands dan Burnout

Burnout merupakan kondisi kelelahan psikologis kronis yang ditandai oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal (Maslach & Jackson, 1981). Dalam konteks pelayanan kesehatan, *job demands* sering kali bersifat intens dan berkelanjutan, meliputi jam kerja panjang, beban pasien tinggi, tekanan emosional dari interaksi klinis, serta tanggung jawab terhadap keselamatan pasien (Hu et al., 2020; Jalili et al., 2021). Ketika tuntutan ini melebihi kapasitas individu untuk mengatasinya, risiko *burnout* meningkat secara signifikan.

Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa *job demands* berpengaruh positif terhadap *burnout* tenaga medis. Bakker dan de Vries (2021) menegaskan bahwa tuntutan kerja yang tinggi tanpa dukungan sumber daya yang memadai mempercepat kelelahan emosional dan depersonalisasi. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Mouliansyah et al. (2023) dan Khote et al. (2024) yang menunjukkan bahwa tekanan kerja berlebihan merupakan prediktor utama *burnout* pada tenaga kesehatan. Oleh karena itu, hipotesis berikut diajukan:

H1: Job demands berpengaruh positif terhadap burnout tenaga medis.

Job Resources dan Work Engagement

Work engagement didefinisikan sebagai keadaan psikologis positif yang ditandai oleh vigor, dedikasi, dan absorption dalam bekerja (Schaufeli et al., 2002). Dalam model JD-R, *job resources* dipandang sebagai faktor kunci yang memicu proses motivasi dan meningkatkan *work engagement*, terutama dalam kondisi *job demands* yang tinggi (Xanthopoulou et al., 2009).

Dalam konteks tenaga medis, *job resources* seperti dukungan supervisor, kerja tim, otonomi klinis, dan kejelasan peran terbukti meningkatkan keterlibatan kerja dan ketahanan psikologis (Kato et al., 2021). Penelitian Herachwati et al. (2024) di sektor kesehatan Indonesia menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya kerja yang memadai mampu meningkatkan *work engagement* dan menekan dampak negatif stres kerja. Dengan demikian, hipotesis berikut dirumuskan:

H2: Job resources berpengaruh positif terhadap work engagement tenaga medis.

Burnout, Work Engagement, dan Kinerja Tenaga Medis

Kinerja tenaga medis mencerminkan efektivitas individu dalam menjalankan tugas profesional, termasuk kualitas pelayanan, akurasi klinis, serta interaksi dengan pasien dan rekan kerja (WHO, 2019). Kondisi psikologis tenaga medis memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kinerja tersebut. *Burnout* telah terbukti berdampak negatif terhadap kinerja melalui penurunan konsentrasi, empati, dan kemampuan pengambilan keputusan (Dima, 2025; Kurniawan et al., 2022).

Sebaliknya, *work engagement* berperan sebagai faktor psikologis positif yang mendorong kinerja tinggi. Tenaga medis yang engaged cenderung menunjukkan ketahanan emosional, komitmen profesional, serta kualitas layanan yang lebih baik (Bakker et al., 2014). Studi Xanthopoulou et al. (2009) dan Kato et al. (2021) menunjukkan bahwa *work engagement* berhubungan positif dengan kinerja dan perilaku ekstra peran dalam konteks pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, hipotesis berikut diajukan:

H3: Burnout berpengaruh negatif terhadap kinerja tenaga medis.

H4: Work engagement berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga medis.

Peran Mediasi Burnout dan Work Engagement

Model JD-R menegaskan bahwa pengaruh *job demands* dan *job resources* terhadap kinerja tidak selalu bersifat langsung, melainkan dimediasi oleh kondisi psikologis karyawan (Demerouti et al., 2001). *Job demands* yang tinggi dapat menurunkan kinerja melalui peningkatan *burnout*, sedangkan *job resources* meningkatkan kinerja melalui peningkatan *work engagement*.

Penelitian empiris mendukung peran mediasi ini. Bakker dan de Vries (2021) menemukan bahwa *burnout* memediasi hubungan antara *job demands* dan kinerja secara signifikan. Sementara itu, Dixit dan Upadhyay (2021) serta Lee dan Jo (2023) menunjukkan

bahwa *work engagement* memediasi pengaruh *job resources* terhadap berbagai indikator kinerja. Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis berikut dirumuskan:

H5: Burnout memediasi pengaruh *job demands* terhadap kinerja tenaga medis.

H6: *Work engagement* memediasi pengaruh *job resources* terhadap kinerja tenaga medis.

Kerangka Konseptual

Secara konseptual. Kerangka dalam penelitian ini ditunjukkan pada “Lihat Gambar 1 Kerangka Konseptual”

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara *job demands*, *job resources*, *burnout*, *work engagement*, dan kinerja tenaga medis. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menguji model teoritis *Job Demands–Resources* (JD-R) serta hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan kajian empiris sebelumnya. Metode survei digunakan sebagai teknik pengumpulan data utama dengan instrumen kuesioner terstruktur.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Nala Husada. Objek penelitian adalah tenaga medis yang terlibat langsung dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut, termasuk dokter gigi, dokter gigi spesialis, dan tenaga medis pendukung klinis. Pemilihan RSGM Nala Husada didasarkan pada karakteristik rumah sakit pendidikan yang memiliki tuntutan kerja tinggi dan peran ganda tenaga medis sebagai praktisi klinis dan pendidik.

Populasi penelitian mencakup seluruh tenaga medis yang aktif bekerja di RSGM Nala Husada pada periode penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria responden: (1) berstatus sebagai tenaga medis aktif, (2) terlibat langsung dalam pelayanan klinis, dan (3) memiliki masa kerja minimal satu tahun. Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman kerja yang memadai dalam menghadapi tuntutan dan sumber daya pekerjaan. Jumlah sampel ditentukan dengan mempertimbangkan kelayakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM).

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan daring kepada responden. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (*sangat tidak setuju*) hingga 5 (*sangat setuju*). Untuk menjaga validitas isi, indikator pengukuran diadaptasi dari instrumen yang telah teruji dalam penelitian terdahulu dan disesuaikan dengan konteks pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel *job demands* diukur melalui indikator beban kerja, tekanan waktu, dan tuntutan emosional yang diadaptasi dari Bakker dan Demerouti (2007). Variabel *job resources* diukur menggunakan indikator dukungan supervisor, dukungan rekan kerja, otonomi kerja, dan kejelasan peran (Xanthopoulou et al., 2009). *Burnout* diukur dengan dimensi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian personal yang mengacu pada Maslach dan Jackson (1981). *Work engagement* diukur berdasarkan dimensi vigor, dedikasi, dan absorption (Schaufeli et al., 2002). Kinerja tenaga medis diukur melalui persepsi individu terhadap kualitas kerja, ketepatan, dan efektivitas pelaksanaan tugas (Bakker et al., 2014).

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS). Metode SEM-PLS dipilih karena mampu menguji model struktural yang kompleks dengan variabel laten serta sesuai digunakan pada ukuran sampel relatif terbatas. Analisis data dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi *measurement model* dan *structural model*. Evaluasi *measurement model* meliputi uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk. Evaluasi *structural model* meliputi pengujian koefisien jalur, nilai *t-statistics*, *p-values*, dan koefisien determinasi (R^2). Pengujian efek mediasi dilakukan menggunakan teknik *bootstrapping*.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan tenaga medis yang bekerja di RSGM Nala Husada dan terlibat langsung dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Mayoritas responden memiliki masa kerja lebih dari satu tahun, sehingga dinilai telah memiliki pengalaman yang memadai dalam menghadapi tuntutan pekerjaan serta memanfaatkan sumber daya kerja yang tersedia. Karakteristik ini memperkuat relevansi data dalam menggambarkan kondisi psikologis dan kinerja tenaga medis secara aktual di lingkungan rumah sakit pendidikan.

Evaluasi Model Pengukuran (Measurement Model)

Hasil evaluasi *measurement model* menunjukkan bahwa seluruh konstruk penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai *outer loading* masing-masing indikator berada di atas batas minimum 0,70, yang menunjukkan bahwa indikator mampu merepresentasikan konstruk laten secara memadai. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk seluruh variabel juga melebihi 0,50, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Selain itu, nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* pada setiap konstruk berada di atas 0,70, yang

mengindikasikan tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam model penelitian dinyatakan layak untuk digunakan dalam analisis struktural “lihat tabel 1 hasil *measurement model*”.

Evaluasi Model Struktural (Structural Model)

Hasil evaluasi *structural model* menunjukkan bahwa model penelitian memiliki daya jelaskan yang memadai. Nilai koefisien determinasi (R^2) “lihat tabel 2 R-Square” menunjukkan bahwa *job demands* dan *job resources* mampu menjelaskan variasi *burnout* dan *work engagement* secara signifikan, sementara *burnout* dan *work engagement* bersama-sama menjelaskan variasi kinerja tenaga medis pada tingkat moderat hingga kuat. Nilai *predictive relevance* (Q^2) yang positif mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang baik terhadap variabel endogen. Hasil ini menegaskan bahwa model JD-R relevan digunakan untuk menjelaskan dinamika psikologis dan kinerja tenaga medis di RSGM Nala Husada. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode bootstrapping untuk mengevaluasi signifikansi melalui t-statistik dan p-value. Sebuah hipotesis dianggap signifikan jika t-statistiknya lebih besar dari 1,65 dan p-value-nya kurang dari 0,05. Untuk hasil uji hipotesis “lihat tabel 3 Path Koefisien” dan “lihat tabel 4 Specific Indirect Effects”.

Pengaruh Job Demands terhadap Burnout

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *job demands* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* tenaga medis. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tuntutan pekerjaan yang dirasakan, seperti beban kerja berlebihan dan tekanan waktu, maka semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dialami tenaga medis. Hasil ini sejalan dengan *health impairment process* dalam model JD-R yang menyatakan bahwa tuntutan kerja yang tinggi dapat menguras sumber daya psikologis individu dan memicu kelelahan emosional (Demerouti et al., 2001; Bakker & Demerouti, 2007). Temuan ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya pada sektor kesehatan yang menunjukkan bahwa tekanan kerja merupakan prediktor utama *burnout* tenaga medis (Hu et al., 2020; Khote et al., 2024).

Pengaruh Job Resources terhadap Work Engagement

Hasil analisis menunjukkan bahwa *job resources* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement*. Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya kerja, seperti dukungan supervisor, kejelasan peran, dan otonomi kerja, mampu meningkatkan keterlibatan tenaga medis dalam pekerjaan mereka. Hasil ini mendukung *motivational process* dalam model JD-R, yang menjelaskan bahwa *job resources* berfungsi sebagai pendorong motivasi intrinsik dan meningkatkan energi serta dedikasi kerja (Schaufeli & Taris, 2014). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Kato et al. (2021) dan Herachwati et al. (2024) yang

menegaskan pentingnya sumber daya kerja dalam meningkatkan *work engagement* tenaga kesehatan.

Pengaruh Burnout dan Work Engagement terhadap Kinerja Tenaga Medis

Hasil pengujian selanjutnya menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja tenaga medis, sedangkan *work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi psikologis tenaga medis memainkan peran krusial dalam menentukan kualitas dan efektivitas kinerja. Tingginya tingkat *burnout* dapat menurunkan konsentrasi, empati, dan kemampuan pengambilan keputusan klinis, sehingga berdampak negatif pada kinerja. Sebaliknya, tenaga medis yang memiliki tingkat *work engagement* tinggi cenderung menunjukkan dedikasi dan performa kerja yang lebih optimal. Hasil ini konsisten dengan temuan Bakker et al. (2014), Xanthopoulou et al. (2009), serta Kurniawan et al. (2022).

Peran Mediasi Burnout dan Work Engagement

Hasil pengujian efek mediasi menunjukkan bahwa *burnout* memediasi pengaruh *job demands* terhadap kinerja tenaga medis. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh negatif *job demands* terhadap kinerja terjadi secara tidak langsung melalui peningkatan *burnout*. Selain itu, *work engagement* terbukti memediasi pengaruh *job resources* terhadap kinerja tenaga medis. Temuan ini menguatkan asumsi utama model JD-R bahwa kondisi psikologis berperan sebagai mekanisme kunci yang menghubungkan karakteristik pekerjaan dengan kinerja (Bakker & de Vries, 2021). Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan tuntutan dan sumber daya kerja secara seimbang merupakan strategi penting untuk menjaga kinerja tenaga medis secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *burnout* dan *work engagement* serta implikasinya terhadap kinerja tenaga medis di RSGM Nala Husada dengan menggunakan pendekatan *Job Demands–Resources* (JD-R). Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan memiliki peran penting dalam membentuk kondisi psikologis dan kinerja tenaga medis di lingkungan rumah sakit pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job demands* berpengaruh positif terhadap *burnout* tenaga medis. Temuan ini menegaskan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan, seperti beban kerja dan tekanan waktu, dapat meningkatkan kelelahan psikologis tenaga medis apabila tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai. Sebaliknya, *job resources* terbukti berpengaruh positif terhadap *work engagement*, yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi,

kejelasan peran, dan otonomi kerja mampu meningkatkan keterlibatan dan motivasi kerja tenaga medis.

Selain itu, penelitian ini membuktikan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja tenaga medis, sementara *work engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa kondisi psikologis tenaga medis merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas dan efektivitas pelaksanaan tugas profesional. Tenaga medis yang mengalami *burnout* cenderung menunjukkan penurunan kinerja, sedangkan tenaga medis yang memiliki tingkat *work engagement* tinggi mampu mempertahankan kinerja yang optimal.

Lebih lanjut, hasil penelitian mengonfirmasi peran mediasi *burnout* dan *work engagement* dalam hubungan antara karakteristik pekerjaan dan kinerja. *Burnout* memediasi pengaruh *job demands* terhadap kinerja tenaga medis, sedangkan *work engagement* memediasi pengaruh *job resources* terhadap kinerja. Temuan ini memperkuat validitas model JD-R dalam menjelaskan mekanisme psikologis yang menghubungkan tuntutan dan sumber daya kerja dengan kinerja tenaga medis.

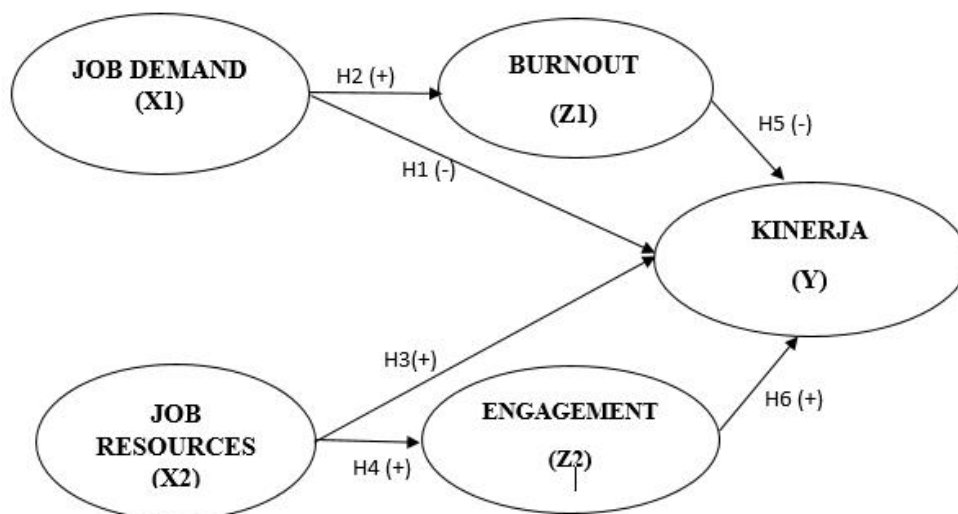
Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperkaya literatur mengenai penerapan model JD-R dalam konteks pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan tuntutan kerja dan penguatan sumber daya kerja sebagai strategi utama dalam menekan *burnout*, meningkatkan *work engagement*, dan menjaga keberlanjutan kinerja tenaga medis di RSGM Nala Husada.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job demands–resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(1), 1–21.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389–411.
- Bavik, A. (2020). Hospital employees' engagement: The role of job demands and job resources. *Journal of Health Organization and Management*, 34(6), 737–753.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands–Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.
- Dima, A. M. (2025). Burnout and job performance in healthcare professionals: A systematic perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 22(3), 1–15.
- Dixit, S., & Upadhyay, Y. (2021). The mediating role of work engagement between job resources and performance outcomes. *Journal of Organizational Effectiveness*, 8(2), 235–251.
- Djoar, R. K., Pratama, A. B., & Sari, D. P. (2023). Burnout tenaga kesehatan pascapandemi COVID-19 di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 89–98.
- Herachwati, N., Sulistiawan, J., & Wahyudi, A. (2024). Job demands, job resources, burnout, and work engagement among healthcare workers in Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 26(1), 45–58.

- Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2020). The job demands–resources model: An analysis among Chinese nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 76(1), 188–199.
- Jalili, M., Niroomand, M., Hadavand, F., Zeinali, K., & Fotouhi, A. (2021). Burnout among healthcare professionals during COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(6), 1345–1352.
- Kato, T., Choi, S. B., & Lee, J. Y. (2021). Transformational leadership and work engagement: The mediating role of job resources. *Journal of Nursing Management*, 29(4), 1–10.
- Khote, A., Shirsath, P., & Narkhede, S. (2024). Job demands and burnout among healthcare professionals: Evidence from emerging economies. *International Journal of Human Resource Management*, 35(2), 267–289.
- Kurniawan, A., Lestari, S., & Widodo, T. (2022). Burnout dan kinerja tenaga medis di rumah sakit pendidikan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 12–23.
- Lee, Y., & Jo, S. J. (2023). Job resources, work engagement, and performance in healthcare organizations. *Healthcare Management Review*, 48(3), 195–205.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111.
- Mouliansyah, R., Prasetyo, A., & Hidayat, R. (2023). Job stress and burnout in Indonesian healthcare workers. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 12(2), 101–114.
- Santoso, B. (2021). Beban kerja dan burnout tenaga kesehatan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 16(3), 145–152.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands–Resources model: Implications for improving work and health. In G. F. Bauer & O. Hämmig (Eds.), *Bridging occupational, organizational and public health* (pp. 43–68). Springer.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
- Veronica, A., Putri, R. M., & Nugroho, S. (2022). Work engagement and job performance in healthcare sector. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(4), 812–823.
- World Health Organization. (2019). *Healthy workplaces: A model for action*. WHO Press.
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106-128.

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Sumber: modifikasi penulis
Tabel 1 *measurement model*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted(AVE)	Keterangan
BURNOUT (Z1)	0,768	0,868	0,688	Valid & Reliabel
JOB DEMAND (X1)	0,867	0,909	0,715	Valid & Reliabel
JOB RESOURCES (X2)	0,908	0,935	0,784	Valid & Reliabel
KINERJA (Y)	0,919	0,939	0,755	Valid & Reliabel
WORK ENGAGEMENT (Z2)	0,726	0,840	0,638	Valid & Reliabel

Tabel 2 R-Square

Variabel	R Square	Keterangan
BURNOUT (Z1)	0,022	Lemah
KINERJA (Y)	0,474	Sedang
WORK ENGAGEMENT (Z2)	0,375	Sedang

Tabel 3 Path Koefisien

Hubungan	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hasil
JOB DEMAND (X1) -> BURNOUT (Z1)	-0,147	1,613	0,107	Berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan
JOB DEMAND (X1) -> KINERJA (Y)	0,014	0,155	0,877	Berpengaruh secara positif dan tidak signifikan
JOB RESOURCES (X2) -> KINERJA (Y)	0,414	5,201	0,000	Berpengaruh secara positif dan signifikan
JOB RESOURCES (X2) -> WORK ENGAGEMENT (Z2)	0,612	11,089	0,000	Berpengaruh secara positif dan signifikan

Tabel 4 Specific Indirect Effects

Hubungan	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hasil
JOB DEMAND (X1) -> BURNOUT (Z1) -> KINERJA (Y)	0,002	0,144	0,886	Berpengaruh secara positif dan tidak signifikan
JOB RESOURCES (X2) -> WORK ENGAGEMENT (Z2) -> KINERJA (Y)	0,207	4,414	0,000	Berpengaruh secara positif dan signifikan