



Determinan Kejadian Kelelahan Kerja Kronis (*burnout*) Pada Pekerja BPJS Kesehatan Cabang Batam

Miranda Ramadhanty Fakhri^{1*}, Novikasari¹, Rico Januar Sitorus¹

¹Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

*Corresponding Author's e-mail: mirandafakhri22@gmail.com

Article History:

Received: November 11, 2025

Revised: December 15, 2025

Accepted: December 31, 2025

Keywords:

burnout, Emotional Intelligence; Physical Activity; Workload; Workers' Nutritional Status

Abstract: Chronic work fatigue (*burnout*) is a condition of physical, emotional, and mental exhaustion resulting from prolonged work demands, particularly in the public service sector. Employees of BPJS Kesehatan are at risk of experiencing *burnout* due to the intensity of interactions with participants, administrative pressures, and service performance demands. This study aimed to analyze the relationship between individual characteristics, emotional intelligence, physical activity, workload, dietary patterns, and nutritional status with the occurrence of chronic work fatigue (*burnout*) among employees of BPJS Kesehatan Batam Branch. This study used a cross-sectional design with a total of 100 respondents. Data analysis was conducted using univariate, bivariate, and multivariate analyses with multinomial logistic regression. The results showed that the majority of respondents experienced chronic work fatigue (*burnout*) at a moderate level, followed by a high level, while only a small proportion experienced a low level. Bivariate analysis showed significant relationships between age, marital status, educational level, length of employment, and workload with *burnout* ($p < 0.05$). Meanwhile, emotional intelligence, physical activity, dietary patterns, meal frequency, nutritional status, work unit, and job position did not show statistically significant relationships. In multivariate analysis, only gender was proven to be significantly associated with high-level *burnout* compared to low-level *burnout* after controlling for other variables ($p < 0.05$). This study concludes that chronic work fatigue among employees of BPJS Kesehatan Batam Branch is influenced by certain factors, with gender as the dominant factor. It is recommended that BPJS Kesehatan strengthen *burnout* prevention strategies through workload management, organizational support, and sustainable workplace health promotion programs.

Copyright © 2025, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Fakhri, M. R., Novikasari, N., & Sitorus, R. J. (2025). Determinan Kejadian Kelelahan Kerja Kronis (*burnout*) pada Pekerja BPJS Kesehatan Cabang Batam. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 4(12), 4613–4625. <https://doi.org/10.55681/sentri.v4i12.5518>

PENDAHULUAN

Tempat kerja merupakan ruang lingkup terciptanya kondisi kelelahan berlebihan pada tenaga kerja atau sering disebut *burnout syndrom* yang bersifat psikologis multidimensi (Mincarone et al., 2024), gejala *syndrom* ini ditandai dengan terkurasnya energi yang berlebihan, meningkatnya perasaan *sinisme* serta menurunnya *self-efficacy* (World Health Organization, 2024). Selain itu, kelelahan merupakan sebuah tantangan utama yang sering dihadapi oleh berbagai jenis pekerjaan terutama pada pekerja pelayanan kesehatan (Søvold et al., 2021), *Copenhagen Burnout Inventory (CBI)* memiliki tiga dimensi yaitu; *Personal burnout*, *work-relates burnout* dan *client or patient-related burnout*. Menurut Sari et al

(2020) mengungkapkan lingkungan kerja yang tidak mendukung (Çakır, 2025) imbasnya keadaan ini dapat memicu *stress/burnout* serta menurunkan kesehatan fisik dan mental bagi pekerja (World Health Organization, 2024), serta menimbulkan penurunan performa kinerja, kelelahan emosional, sinisme dan penurunan efikasi (Cong et al., 2024), serta berdampak pada gangguan tubuh (Kim et al., 2025). Namun terdapat sebuah strategi dalam meredam kondisi *burnout* dengan cara *coping* seperti seperti aktivitas fisik, mengatur pola makan untuk mendapatkan asupan gizi/nutrisi yang baik serta diiringi pembentukan pengendalian emosional.

Menurut Wirz-Justice (2022) pola dari aktivitas fisik dapat memberikan energi dan aura positif serta kesehatan baik fungsi organ vital dan organ dalam manusia dan apabila dilakukan secara teratur dan tidak berlebihan, seperti memulihkan kelelahan, menghindari masalah dari ergonomi atau *musculoskeletal disorder* (Michalchuk et al, 2022) dilain sisi aktivitas fisik juga dapat meningkatkan ketahanan fisik dan mental apabila pekerja juga memperhatikan pola makan atau nutrisi yang dikonsumsi, Verhavert et al (2020) menemukan korelasi antara diet atau pola makan, status gizi, aktivitas fisik dan resiko *burnout* namun tidak secara langsung mempengaruhi dan memastikan hubungan sebab-akibat (Esquivel, 2021). Utter et al (2023) menemukan hubungan yang signifikan secara statistik antara perilaku makan, gizi dan kelelahan sehingga indikator pola makan, status gizi yang buruk dikaitkan dengan kelelahan yang lebih besar terutama pada pekerja tenaga kesehatan dan pekerja di sektor publik (Penttinen et al., 2021). Selain itu terdapat pengendalian *emotional intelligence* dimana pekerja dengan *emotional intelligence* yang tinggi lebih mampu mengelola tekanan dan menjaga keseimbangan emosi, sehingga lebih tahan terhadap *burnout* berkepanjangan, jika lingkungan kerja yang baik, aktivitas fisik yang teratur dan *emotional intelligence* yang tinggi dan dukungan sosial yang memadai menjadi strategi efektif untuk mencegah terjadinya *burnout* (Bsharat.,2024).

Dobson et al (2020) semua risiko yang akibat kelelahan dan ketimpangan kesehatan ini hingga sampai kronis menyebabkan *presentisme* dan absensi pada tempat kerja, menurut laporan BPJS Ketenagakerjaan terdapat usia produktif 22-35 tahun yang mengajukan klaim gangguan psikologis, serta survei kesehatan jiwa nasional mencatat 56% dari *burnout*, 28,2% kecemasan dan 20,7% merasakan depresi (Kementerian Kesehatan, 2024), dari hasil survei *Naluri Therapeutics* di Asia Tenggara pada tahun 2024 terdeteksi 60% dialami oleh pekerja perempuan dan 1,25 kali lebih tinggi dibandingkan pekerja laki-laki yang hanya 40% mengalami resiko *burnout* (Rafli, 2025). Pekerja yang memiliki peran ganda memiliki beban emosional yang tinggi, depersonalisasi dan penurunan pencapaian pribadi (de Vries & Bakker, 2022), selain itu banyak profesi pekerja mengalami risiko seperti guru kesehatan mental lebih rendah (Guan et al., 2021), tekanan psikologis (Shah et al., 2020), seorang dosen dilihat dari sisi lingkungan kerja psikososial yang tidak mendukung (Tanimoto et al., 2023). Pekerja Negeri Sipil (PNS) adanya tekanan dan beban kerja yang tinggi, memicu pekerja ingin keluar / *Job insecurity* (Susilowati et al., 2024). Tenaga kerja semua bidang pada faktor sosial (usia, pendapatan, pendidikan dan jabatan) berkorelasi dengan kelelahan (Frick et al., 2024) serta Xu et al (2025) menanggapi pekerja yang berusia 18-26 tahun dimana *emotional psychological* yang berkorelasi negatif dengan *burnout* dan aktifitas fisik mampu meningkatkan *self-efficacy* pada pekerja, ini artinya bahwa sebagian besar aktivitas fisik mampu menurunkan gejala *burnout*.

Menurut studi yang ada pekerja kantoran memiliki tingkat kelelahan yang mengkhawatirkan, seperti *Exhaustion Disorder* sekitar sekitar 10%-23% di Indonesia, begitu juga BPS mencatat pegawai pekerja publik yang mengalami beberapa dimensi kelelahan

seperti; *fatigue* umum (45,7%), *fatigue* fisik dan mental (47,9), motivasi berkurang (46,4%). Begitu juga disektor keuangan (perbankan) tercatat 54,5% mengalami *fatigue*. Sakinah et al (2022) BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru kelelahan hingga kronis berdampak pada kinerja mereka menurun, karena beban kerja yang tinggi, *deadline* ketat, kuarangnya dukungan rekan dan ini hampir semua responden mengeluhkannya. Lalu penelitian Erinda et al (2025) cabang kupang, 40 pekerjaanya beban kerja dan stress berdampak pada *work-life balance* di tempat kerja. Selanjutnya Prasetyo et al (2025) BPJS Kesehatan, Central Jakarta, Indonesia 9.946 karyawan yang terlibat pekerja merasa ketidaknyamanan dan ketidakpuasan (jam kerja berlebihan, tugas tanggung jawab tida struktur dan sistem struktur organisasi selalu berubah). Dewi (2022) BPJS cabang Yogyakarta 62 pekerja memiliki *self-efikasi* yang tinngi, sedangkan motivasi rendah, keadaan ini beranggapan adanya struktur organisasi yang kurang nyaman hingga kepuasan kerja belum tercapai. Wirman et al (2022) BPJS kota Padang, 83 pekerjaanya mengalami beban kerja yang berat dan berdampak pada kelelahan kerja kronis. Widiastuti & Wening (2024) BPJS cabang Magelang, 48 responden mengalmi *stress* kerja akibat beban kerja sebesar 56,5% hingga menurunkan performa kinerja. Tarigan et al (2023) beban kerja yang tidak struktur dihadapi karyawan berdampak buruk pada kinerja mereka di pelayanan. Oktaviana & Safitri (2023) BPJS cabang Pekalongan, sebanyak 75 pegawai, memiliki tidak loyalitas dengan beban kerja yang berlebihan.

Situasi serupa juga berpotensi terjadi di BPJS Kesehatan Cabang Batam dan merupakan tantangan nyata bagi pekerja pelayanan publik, yang memiliki wilayah kerja mencakup Cabang Batam dan Kabupaten Karimun dengan jumlah peserta sebanyak 1.336.368 jiwa per Agustus 2025, atau sekitar 97,8% dari total penduduk di kedua wilayah. Jumlah pekerja di cabang ini mencapai 101 orang, termasuk pekerja tidak tetap dan tenaga pendukung (BPJS Kesehatan Batam, 2025).

Meskipun program *FitLife* telah berjalan, namun hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara komprehensif menganalisis determinan kelelahan kerja kronis (*burnout*) pada pekerja BPJS Kesehatan dengan mengintegrasikan faktor psikososial yaitu kecerdasan emosional, perilaku kesehatan yaitu aktivitas fisik dan pola makan, status gizi, serta karakteristik individu dalam satu model analisis. Maka dari itu peneliti mengkaji permasalahan tersebut dala ruang lingkup pekerja BPJS Kesehatan Cabang Kota Batam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional*, yang bertujuan untuk menganalisis determinan kejadian kelelahan kerja kronis (*burnout*) pada pekerja BPJS Kesehatan Cabang Batam. Penelitian dilaksanakan di BPJS Kesehatan Cabang Batam pada tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pekerja BPJS Kesehatan Cabang Batam yang berjumlah 101 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan total sampling, sehingga jumlah responden yang memenuhi kriteria dan berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Kriteria inklusi meliputi pekerja aktif yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara lengkap, sedangkan pekerja yang sedang cuti atau tidak bersedia berpartisipasi dikeluarkan dari penelitian.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kelelahan kerja kronis (*burnout*). Variabel independen meliputi kecerdasan emosional, aktivitas fisik, beban kerja, pola makan, status gizi, serta karakteristik pekerja yang terdiri dari usia, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan terakhir, lama bekerja, posisi/jabatan, dan bagian kerja.

Pengukuran kelelahan kerja kronis dilakukan menggunakan *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI) yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu *personal burnout*, *work-related burnout*, dan *client-related burnout* sebanyak 19 item. Kecerdasan emosional diukur menggunakan *Trait Emotional Intelligence Questionnaire–Short Form* (TEIQue-SF) sebanyak 30 item. Aktivitas fisik diukur menggunakan kuesioner *IPAQ-Short Form* (aktivitas berat, sedang, ringan, berjalan kaki, duduk dan aktifitas fisik khusus di tempat kerja) sebanyak 9 item, sedangkan beban kerja menggunakan Kuesioner *Health and Safety Executive-Work Related Stres Scale (HSE-WRSS)* dalam Dimensi *Demand* sebanyak 8 item. Pola makan menggunakan *Semi-Quantitative Food Frequency Questionnaire* (SQ-FFQ) sebanyak 79 makanan dan minuman yang sering dikonsumsi oleh responden dan berada di sekeliling lingkungan kantor serta karakteristik individu diperoleh melalui kuesioner terstruktur. Status gizi ditentukan berdasarkan pengukuran tinggi badan dan berat badan menghasilkan Indeks Massa Tubuh (IMT). Data dikumpulkan menggunakan data primer melalui pengisian kuesioner secara langsung oleh responden setelah diberikan penjelasan dan persetujuan (*informed consent*).

Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden dan variabel penelitian. Analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan kejadian *burnout* menggunakan uji statistik yang sesuai.

Analisis multivariat dalam penelitian ini menggunakan regresi logistik multinomial karena variabel dependen kelelahan kerja kronis dikategorikan ke dalam tiga tingkat, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Kategori kelelahan kerja kronis (*burnout*) tingkat rendah ditetapkan sebagai kategori referensi (*baseline category*) karena merepresentasikan kondisi paling ringan dan paling stabil, serta digunakan sebagai pembanding dalam menganalisis peluang terjadinya kelelahan kerja kronis kategori sedang dan tinggi. Pemilihan kategori referensi ini juga disesuaikan dengan distribusi data penelitian, di mana mayoritas hasil responden berada pada kategori sedang dan tinggi sehingga interpretasi rasio peluang terhadap kategori rendah menjadi lebih jelas dan bermakna secara epidemiologis. Nilai signifikansi ditetapkan pada $p < 0,05$.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, meliputi kerahasiaan data, anonimitas responden, serta persetujuan partisipasi secara sukarela.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami kelelahan kerja kronis (*burnout*) pada kategori sedang, diikuti kategori tinggi, dan sebagian kecil berada pada kategori rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa *burnout* merupakan kondisi yang cukup dominan pada pekerja BPJS Kesehatan Cabang Batam.

Tabel 1. Distribusi Kelelahan Kerja Kronis (*burnout*)

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kelelahan Kerja Kronis (<i>burnout</i>)		
Tinggi (75 – 100)	34	34
Sedang (50 – 74)	48	48
Rendah (0 – 49)	18	18

Sebagian besar responden berada pada usia produktif dan telah bekerja dalam jangka waktu cukup lama. Karakteristik demografis ini menggambarkan bahwa pekerja BPJS Kesehatan Cabang Batam memiliki potensi paparan beban kerja dan tekanan pelayanan dalam jangka panjang.

Distribusi variabel independen menunjukkan variasi tingkat kecerdasan emosional, aktivitas fisik, beban kerja, pola makan, dan status gizi pada responden. Beban kerja berat masih ditemukan pada sebagian pekerja yang berpotensi berkontribusi terhadap kejadian kelelahan kerja kronis.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa beberapa variabel memiliki hubungan yang signifikan dengan kejadian *burnout*. Variabel usia menunjukkan hubungan yang bermakna secara statistik dengan nilai $p = 0,013$ ($p < 0,05$). Jenis kelamin juga berhubungan signifikan dengan kejadian *burnout* dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Selain itu, status pernikahan ($p = 0,020$), pendidikan terakhir ($p = 0,000$), lama bekerja ($p = 0,002$), beban kerja ($p = 0,048$), serta posisi atau jabatan ($p = 0,000$) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kejadian kelelahan kerja kronis (*burnout*). Sementara itu, kecerdasan emosional ($p = 0,454$), aktivitas fisik ($p = 0,071$), pola makan ($p = 0,702$), frekuensi makan ($p = 0,404$), status gizi ($p = 0,962$), dan bagian kerja ($p = 0,140$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik dengan kejadian kelelahan kerja kronis (*burnout*).

Tabel 2. Analisis Bivariat Faktor yang Berhubungan dengan Kelelahan Kerja Kronis (*burnout*)

No	Variabel	P-value	Keterangan
1	Usia	0,013	Signifikan
2	Jenis Kelamin	0,000	Signifikan
3	Status Pernikahan	0,020	Signifikan
4	Pendidikan Terakhir	0,000	Signifikan
5	Lama Bekerja	0,002	Signifikan
6	Beban Kerja	0,048	Signifikan
7	Kecerdasan Emosional	0,454	Tidak Signifikan
8	Aktivitas Fisik	0,071	Tidak Signifikan
9	Pola Makan	0,702	Tidak Signifikan
10	Frekuensi Makan	0,404	Tidak Signifikan
11	Status Gizi	0,962	Tidak Signifikan
12	Posisi/Jabatan	0,000	Tidak Signifikan
13	Bagian	0,140	Tidak Signifikan

Selanjutnya, analisis multivariat menggunakan regresi logistik multinomial dilakukan untuk mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi kejadian kelelahan kerja kronis (*burnout*) kategori tinggi dibandingkan dengan kategori rendah.

Tabel 3. Analisis Multivariat Regresi Logistik Multinomial

Variabel	P-value	OR
Usia (1,2)	0,909	1,251
Jenis Kelamin (1,2)	0,037	15,389
Status Pernikahan (1,2)	0,336	3,622
Pendidikan (1,2)	0,999	5,843
Lama Bekerja (1,3)	0,993	416.513,6

Lama Bekerja (2,3)	0,067	0,094
Kecerdasan Emosi (1,3)	0,777	0,469
Kecerdasan Emosi (2,3)	0,979	1,053
Aktivitas Fisik (1,3)	0,982	960.385,7
Aktivitas Fisik (2,3)	0,105	5,690
Beban Kerja (1,3)	0,987	0,000
Beban Kerja (2,3)	0,628	0,483
Status Gizi (1,2)	0,407	0,436
Bagian (1,2)	0,932	0,879
Posisi (1,3)	0,996	160.559,8
Posisi (2,3)	0,999	0,204
Pola Makan (1,2)	0,642	1,565
Frekuensi Makan (1,2)	0,338	3,101

Hasil analisis menunjukkan bahwa setelah dikontrol oleh seluruh variabel lain dalam model, hanya jenis kelamin yang terbukti berhubungan secara signifikan dengan kejadian (*burnout*) kategori tinggi dibandingkan kategori rendah dengan nilai $p = 0,037$ ($p < 0,05$). Nilai *odds ratio* (OR) sebesar 15,389 menunjukkan bahwa pekerja laki-laki memiliki peluang sekitar 15,4 kali lebih besar mengalami kelelahan kerja kronis tingkat tinggi dibandingkan pekerja perempuan. Variabel lain yang sebelumnya signifikan pada analisis bivariat tidak lagi menunjukkan hubungan yang bermakna pada analisis multivariat.

Responden dengan lama bekerja 13–18 tahun menunjukkan proporsi kelelahan kerja kronis kategori tinggi yang lebih besar, yaitu 80%, dibandingkan responden dengan lama bekerja 1–6 tahun sebesar 36,4%. Pada kelompok lama bekerja 7–12 tahun, proporsi *burnout* kategori tinggi tercatat sebesar 25%. Namun, besarnya nilai *odds ratio* (OR) yang diperoleh perlu diinterpretasikan secara hati-hati karena jumlah responden pada kelompok lama bekerja 13–18 tahun relatif kecil ($n = 5$), sehingga estimasi OR berpotensi menjadi kurang stabil dan tampak membesar secara numerik. Meskipun demikian, temuan ini tetap menunjukkan adanya kecenderungan bahwa semakin lama masa kerja, semakin tinggi risiko terjadinya kelelahan kerja kronis.

Responden dengan tingkat aktivitas fisik rendah menunjukkan proporsi kelelahan kerja kronis kategori tinggi yang lebih besar, yaitu 60%, dibandingkan responden dengan aktivitas fisik sedang sebesar 33,3% dan aktivitas fisik tinggi sebesar 28,1%. Pada kelompok aktivitas fisik sedang, sebagian besar responden berada pada kategori *burnout* sedang (38,1%), sedangkan pada kelompok aktivitas fisik tinggi mayoritas responden juga berada pada kategori *burnout* sedang (53,1%). Namun, hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan antara aktivitas fisik dan kelelahan kerja kronis tidak signifikan secara statistik dengan nilai $p = 0,071$ ($p > 0,05$). Meskipun demikian, perbedaan proporsi ini mengindikasikan adanya kecenderungan bahwa aktivitas fisik yang lebih rendah berkaitan dengan proporsi *burnout* kategori tinggi yang lebih besar. Ketidakseimbangan distribusi responden antar kategori aktivitas fisik, khususnya pada kelompok aktivitas fisik rendah ($n = 15$), berpotensi memengaruhi stabilitas estimasi risiko, sehingga diperlukan penelitian lanjutan dengan jumlah sampel yang lebih besar dan distribusi data yang lebih seimbang untuk memperoleh estimasi yang lebih akurat.

Responden dengan posisi sebagai pekerja pendukung menunjukkan proporsi kelelahan kerja kronis kategori tinggi yang lebih besar (73,1%) dibandingkan responden

dengan posisi pekerja administratif (18,1%). Selain itu, seluruh responden pada posisi pimpinan berada pada kategori *burnout* tinggi (100%). Namun, besarnya nilai *odds ratio* (OR) yang diperoleh perlu diinterpretasikan secara hati-hati karena jumlah responden pada beberapa kategori posisi relatif kecil, khususnya pada kelompok pimpinan ($n = 2$). Kondisi ini berpotensi menyebabkan estimasi OR menjadi tidak stabil dan cenderung membesar secara numerik. Meskipun demikian, temuan ini tetap menunjukkan adanya kecenderungan bahwa posisi atau jabatan dengan tingkat tanggung jawab dan tuntutan kerja yang lebih tinggi memiliki risiko kelelahan kerja kronis yang lebih besar.

Perbedaan temuan antara analisis bivariat dan multivariat dalam penelitian ini dapat dijelaskan secara metodologis. Analisis bivariat menilai hubungan masing-masing variabel independen secara terpisah, sedangkan analisis multivariat mengontrol seluruh variabel secara simultan sehingga hanya faktor dengan kontribusi independen yang tetap signifikan. Hilangnya signifikansi beberapa variabel mengindikasikan adanya pengaruh perancu atau hubungan tidak langsung yang dimediasi oleh faktor lain, khususnya karakteristik individu dan faktor pekerjaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja BPJS Kesehatan Cabang Batam mengalami kelelahan kerja kronis (*burnout*) pada kategori sedang hingga tinggi. Temuan ini sejalan dengan konsep *burnout* sebagai fenomena kerja yang muncul akibat tuntutan pekerjaan berkepanjangan, terutama pada sektor pelayanan publik yang memiliki intensitas interaksi tinggi dengan masyarakat (Maslach & Leiter, 2022; World Health Organization, 2024).

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa beban kerja berhubungan secara signifikan dengan kejadian kelelahan kerja kronis. Temuan ini konsisten dengan teori yang menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, dapat menyebabkan kelelahan fisik dan emosional yang berujung pada *burnout* (Maslach & Leiter, 2022). Beban kerja yang tinggi menuntut pekerja untuk terus mempertahankan performa dalam kondisi sumber daya yang terbatas, sehingga meningkatkan risiko kelelahan kronis. Penelitian sebelumnya pada pekerja BPJS Kesehatan juga menunjukkan hasil serupa. Sakinah et al. (2022) melaporkan bahwa beban kerja yang tinggi dan tenggat waktu yang ketat berkontribusi terhadap meningkatnya kelelahan kerja kronis pada pekerja BPJS Kesehatan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Wirman et al. (2022) dan Widiastuti & Wening (2024), yang menyatakan bahwa beban kerja berlebih berhubungan dengan menurunnya kesejahteraan psikologis dan kinerja pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara usia dan lama bekerja dengan kejadian kelelahan kerja kronis pada analisis bivariat. Temuan ini mengindikasikan bahwa paparan pekerjaan dalam jangka waktu lama dapat meningkatkan akumulasi kelelahan fisik dan mental. Britt, et al. (2021) menyatakan bahwa durasi paparan stres kerja yang panjang dapat memperbesar risiko (*burnout*), terutama pada pekerja yang terlibat dalam pekerjaan dengan tuntutan emosional tinggi. Penelitian Frick et al. (2024) juga menemukan bahwa pekerja dengan masa kerja lebih lama cenderung mengalami penurunan energi kerja dan peningkatan kelelahan emosional akibat rutinitas kerja yang berulang dan tekanan organisasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, usia dan lama bekerja dapat berperan sebagai faktor risiko kelelahan kerja kronis apabila tidak diimbangi dengan strategi pemulihan yang memadai.

Status pernikahan dan tingkat pendidikan menunjukkan hubungan bermakna dengan kelelahan kerja kronis pada analisis bivariat. Hal ini dapat dikaitkan dengan perbedaan peran sosial, tanggung jawab keluarga, serta ekspektasi kerja yang berbeda pada

setiap kelompok pekerja. Surawattanasakul et al. (2025) menyatakan bahwa tuntutan peran ganda, khususnya antara pekerjaan dan kehidupan keluarga, dapat meningkatkan kerentanan terhadap (*burnout*) .

Sementara itu, tingkat pendidikan berkaitan dengan ekspektasi kerja dan tuntutan tanggung jawab yang lebih tinggi, yang berpotensi meningkatkan tekanan kerja (Giordano et al., 2024). Namun, hubungan kedua variabel ini tidak bertahan pada analisis multivariat, yang menunjukkan bahwa pengaruhnya dapat dimediasi oleh faktor lain, terutama karakteristik pekerjaan dan beban kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berhubungan signifikan dengan kejadian kelelahan kerja kronis. Temuan ini berbeda dengan penelitian Goleman (2020) dan Khesroh et al. (2022) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berperan sebagai faktor protektif terhadap (*burnout*) . Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh dominasi faktor organisasi yang lebih kuat dibandingkan faktor individu dalam konteks pekerjaan pelayanan publik dengan beban kerja tinggi. Demikian pula, aktivitas fisik, pola makan, dan status gizi tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kelelahan kerja kronis. Meskipun aktivitas fisik dan pola makan seimbang diketahui berkontribusi terhadap kesehatan fisik dan mental (Michalchuk et al., 2022; Poveda-Loor et al., 2023), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut belum cukup kuat untuk menekan dampak stres kerja yang bersifat struktural dan berkelanjutan.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa jenis kelamin merupakan satu-satunya variabel yang berhubungan secara signifikan dengan kelelahan kerja kronis kategori tinggi dibandingkan kategori rendah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Maslach & Leiter (2022) menyatakan bahwa perbedaan pengalaman kerja dan tuntutan psikososial antara laki-laki dan perempuan dapat memengaruhi tingkat kerentanan terhadap (*burnout*) . Temuan ini juga sejalan dengan Alenezi et al. (2024) yang melaporkan bahwa pekerja laki-laki cenderung menghadapi tekanan peran dan ekspektasi kerja yang lebih besar, khususnya terkait tuntutan kinerja dan tanggung jawab profesional, sehingga meningkatkan kerentanan terhadap *burnout*. Selain itu, Zaluski dan Makara-Studzińska (2024) menemukan bahwa pada pekerja laki-laki, faktor peran keluarga seperti status menikah dan memiliki anak merupakan prediktor signifikan terjadinya *burnout*, yang menunjukkan adanya akumulasi tekanan antara tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab domestik.

Perbedaan kerentanan *burnout* berdasarkan jenis kelamin juga dapat dijelaskan melalui dimensi *burnout* yang berbeda, di mana laki-laki cenderung mengekspresikan *burnout* dalam bentuk depersonalisasi dan penarikan diri secara psikologis dibandingkan kelelahan emosional, sebagaimana dijelaskan oleh Lyubarova et al. (2023). Secara teoritis, Demerouti (2024) menegaskan bahwa perbedaan respons *burnout* antara laki-laki dan perempuan dipengaruhi oleh perbedaan peran sosial, mekanisme *coping*, serta tuntutan pekerjaan, sehingga dalam konteks tertentu pekerja laki-laki dapat menunjukkan tingkat kerentanan *burnout* yang lebih tinggi. Temuan ini menguatkan bahwa faktor jenis kelamin perlu dipertimbangkan secara spesifik dalam perancangan strategi pencegahan kelelahan kerja kronis di lingkungan kerja pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil ini menegaskan pentingnya pendekatan pencegahan (*burnout*) yang sensitif terhadap perbedaan gender.

Secara keseluruhan, temuan ini menggambarkan adanya peralihan risiko *burnout* dari faktor biologis dan perilaku menuju faktor psikososial dan struktural pekerjaan. Dengan kata lain, kelelahan kerja lebih dipengaruhi oleh tekanan peran, intensitas pekerjaan, tanggung jawab, dan dinamika organisasi, bukan oleh faktor kesehatan fisik

atau kebiasaan makan. Dari perspektif epidemiologi kerja, hal ini menekankan perlunya intervensi yang berfokus pada perbaikan sistem kerja, manajemen beban tugas, dukungan psikologis, optimalisasi pembagian kerja, serta perlindungan terhadap kelompok rentan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelelahan kerja kronis pada pekerja BPJS Kesehatan Cabang Batam merupakan fenomena multifaktorial, dengan faktor organisasi, khususnya beban kerja dan karakteristik individu tertentu sebagai determinan utama. Temuan ini memperkuat teori *burnout* yang menekankan pentingnya intervensi pada level organisasi, seperti pengelolaan beban kerja, dukungan manajerial, dan promosi kesehatan kerja yang berkelanjutan (Maslach & Leiter, 2022; World Health Organization, 2024).

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kelelahan kerja kronis (*burnout*) merupakan permasalahan yang cukup dominan pada pekerja BPJS Kesehatan Cabang Batam, dengan mayoritas responden berada pada kategori *burnout* sedang hingga tinggi. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa usia, status pernikahan, pendidikan terakhir, lama bekerja, dan beban kerja berhubungan secara signifikan dengan kejadian kelelahan kerja kronis (*burnout*). Namun, pada analisis multivariat, hanya jenis kelamin yang terbukti berhubungan secara independen dengan kejadian *burnout* kategori tinggi setelah dikontrol oleh variabel lain. Sementara itu, kecerdasan emosional, aktivitas fisik, pola makan, dan status gizi tidak menunjukkan hubungan yang bermakna secara statistik dengan kejadian *burnout* pada konteks penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa kelelahan kerja kronis pada pekerja BPJS Kesehatan Cabang Batam dipengaruhi oleh faktor tertentu, dengan faktor organisasi dan karakteristik individu memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan faktor gaya hidup.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan desain *cross-sectional*, sehingga hubungan kausal antarvariabel tidak dapat ditetapkan secara langsung dan temuan hanya merefleksikan kondisi pada satu waktu pengamatan.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi BPJS Kesehatan Cabang Batam untuk memperkuat kebijakan pengelolaan beban kerja melalui penyesuaian target layanan, redistribusi tugas operasional, serta pengaturan jam kerja yang lebih adaptif. Selain itu, penguatan program kesehatan kerja dapat dilakukan melalui integrasi program *FitLife* dengan pendekatan psikososial, seperti penyediaan layanan konseling kerja, pelatihan manajemen stres, serta *job rotation* berkala bagi pekerja dengan beban layanan tinggi. Upaya ini diharapkan mampu menekan risiko kelelahan kerja kronis dan mendukung keberlanjutan kinerja pelayanan publik secara optimal.

Bagi Pekerja diharapkan meningkatkan kesadaran diri dan lingkungan kerja terhadap tanda-tanda awal kelelahan kerja kronis, baik secara fisik, emosional, maupun mental. Pekerja juga disarankan menjaga keseimbangan antara tuntutan kerja dan kebutuhan pemulihan melalui istirahat yang cukup, aktivitas fisik ringan, pengelolaan stres yang adaptif, serta pemanfaatan dukungan sosial dan organisasi di tempat kerja. Selain itu, partisipasi aktif dalam Program *FitLife*, termasuk kegiatan peregangan, olahraga rutin, dan pengelolaan kesehatan mental, diharapkan dapat meningkatkan ketahanan individu terhadap tekanan kerja jangka panjang.

DAFTAR REFERENSI

1. Alenezi, L., Gillespie, G. L., Smith, C., & Davis, K. G. (2024). Gender differences in *burnout* among US nurse leaders during COVID-19 pandemic: an online cross-sectional survey study. *BMJ Open*, 14(11), e089885. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2024-089885>
2. Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job(*burnout*) . *Anxiety, Stress and Coping*, 34(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
3. Britt, T. W., Adler, A. B., & Fynes, J. (2021). Perceived resilience and social connection as predictors of adjustment following occupational adversity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(4), 339–349. <https://doi.org/10.1037/ocp0000286>
4. Bsharat, F. (2024). Relationship Between Emotional Intelligence and Self-Esteem among Nursing Students. *SAGE Open Nursing*, 10. <https://doi.org/10.1177/23779608241252248>
5. Çakır, O. (2025). The Complex Dynamics of Violence and(*burnout*) in Healthcare : A Closer Look at Physicians and Nurses. *International Nursing Review*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.1111/inr.70075>
6. Cong, Y., Yang, L., & Ergün, A. L. P. (2024). Exploring the relationship between(*burnout*) , learning engagement and academic self-efficacy among EFL learners: A structural equation modeling analysis. *Acta Psychologica*, 248(February), 104394. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104394>
7. de Vries, J. D., & Bakker, A. B. (2022). The physical activity paradox: a longitudinal study of the implications for(*burnout*) . *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 95(5), 965–979. <https://doi.org/10.1007/s00420-021-01759-y>
8. Demerouti, E. (2024). *Burnout*: a comprehensive review. *Zeitschrift Für Arbeitswissenschaft*, 78(4), 492–504. <https://doi.org/10.1007/s41449-024-00452-3>
9. Demerouti, E. (2025). Job demands-resources and conservation of resources theories: How do they help to explain employee well-being and future job design? *Journal of Business Research*, 192(March), 115296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2025.115296>
10. Dewi, S. C. S. (2022). Efikasi Diri, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sehat*, 1(2), 102–108. <https://jurnal.samodrailmu.org/index.php/jurinse/article/view/41>
11. Dobson, A. P., Pimm, S. L., Hannah, L., Kaufman, L., Ahumada, J. A., Ando, A. W., Bernstein, A., Busch, J., Daszak, P., Engelmann, J., Kinnaird, M. F., Li, B. V., Loch-Temzelides, T., Lovejoy, T., Nowak, K., Roehrdanz, P. R., & Vale, M. M. (2020). Ecology and economics for pandemic prevention. *Science*, 369(6502), 379–381. <https://doi.org/10.1126/science.abc3189>
12. Erinda, N., Fanggidae, A. H. J., Amtiran, P. Y., Nusa, U., & Kupang, C. (2025). The Effect Of Workload And Job Stress On Employee Performance Through Work-Life Balance At BPJS Kesehatan Kupang Branch. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 6(4), 7423–7440.
13. Esquivel, M. K. (2021). Nutrition Strategies for Reducing Risk of(*burnout*) Among Physicians and Health Care Professionals. *American Journal of Lifestyle Medicine*, 15(2), 126–129. <https://doi.org/10.1177/1559827620976538>
14. Frick, S., van der Meij, L., Smolders, K., Demerouti, E., & de Kort, Y. (2024). The effect of time and day of the week on(*burnout*) -related experiences: an experience

- sampling study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 33(3), 276–293. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2023.2266874>
15. Giordano, G., Caci, B., Alesi, M., Gentile, A., Burgio, S., & Polizzi, C. (2024). Personality Traits and Sociodemographic Variables' Effects on Parental(burnout) During the Second and Fourth COVID-19 Waves in Italian Parents. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(11), 1–11. <https://doi.org/10.3390/ijerph21111520>
 16. Goleman, D. (2020). *Emotional Intelligence: 25th Anniversary Edition*. Bloomsbury Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=PUMIEAAAQBAJ>
 17. Guan, H., Chen, Q., Han, S., & Zhang, B. (2021). The Influence of “Artificial Intelligence + Human–Computer Interaction” on Teachers' Psychological Changes in Academic Management in Colleges. *Frontiers in Psychology*, 12(November). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.730345>
 18. Kementerian Kesehatan. (2024). *Gangguan Kesehatan Mental yang Paling Dikhawatirkan Masyarakat Indonesia*. DataIndonesia. <https://dataindonesia.id/varia/detail/hasil-survei-masalah-kesehatan-mental-yang-paling-dikhawatirkan-masyarakat-indonesia-pada-2024>
 19. Khesroh, E., Butt, M., Kalantari, A., Leslie, D. L., Bronson, S., Rigby, A., & Aumiller, B. (2022). The use of emotional intelligence skills in combating burnout among residency and fellowship program directors. *BMC Medical Education*, 22(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03187-z>
 20. Kim, E. S., Oh, D. J., Kim, J., Oh, K.-S., Shin, Y. C., Shin, D., Cho, S. J., & Jeon, S.-W. (2025). The association between physical activity and(burnout) among healthy Korean employees: Identifying recommended physical activity ranges. *Journal of Affective Disorders*, 389, 119665. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jad.2025.119665>
 21. Lyubarova, R., Salman, L., & Rittenberg, E. (2023). Gender Differences in Physician Burnout: Driving Factors and Potential Solutions. *The Permanente Journal*, 27(2), 130–136. <https://doi.org/10.7812/TPP/23.023>
 22. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2022). *The Burnout Challenge: Managing People's Relationships with Their Jobs*. Harvard University Press.
 23. Michalchuk, V. F., Lee, S.-J., Waters, C. M., Hong, O. S., & Fukuoka, Y. (2022). Systematic Review of the Influence of Physical Work Environment on Office Workers' Physical Activity Behavior. *Workplace Health & Safety*, 70(2), 97–119. <https://doi.org/10.1177/21650799211039439>
 24. Mincarone, P., Bodini, A., Tumolo, M. R., Sabina, S., Colella, R., Mannini, L., Sabato, E., & Leo, C. G. (2024). Association Between Physical Activity and the Risk of(burnout) in Health Care Workers: Systematic Review. *JMIR Public Health and Surveillance*, 10, 1–23. <https://doi.org/10.2196/49772>
 25. Naluri Therapeutics. (2025). *Women are more burned out than men, according to Naluri study*. Personalised, Structured Care for Complete Mental and Physical Health. https://www.naluri.life/news-and-reports/women-are-more-burned-out-than-men-in-the-workplace?utm_source=chatgpt.com
 26. Oktaviana, D., & Safitri, R. (2023). Effect of Emotional Intelligence and Organizational Commitment on Service Quality Mediated by Organizational Citizenship Behaviour. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 7(1), 39–51. <https://doi.org/10.30741/adv.v7i1.1002>

27. Penttinen, M. A., Virtanen, J., Laaksonen, M., Erkkola, M., Vepsäläinen, H., Kautiainen, H., & Korhonen, P. (2021). The association between healthy diet and(burnout) symptoms among finnish municipal employees. *Nutrients*, 13(7), 1–11. <https://doi.org/10.3390/nu13072393>
28. Poveda-Loor, Carlos, Yaguachi-Alarcón, Ruth, Espinoza-Burgos, Álvaro, Frias-Toral, Evelyn, & Suárez, Rosario. (2023). Dietary intake, anthropometric profile and somatotype in university athletes: Differences between gender and sports practiced. *Mediterranean Journal of Nutrition and Metabolism*, 16(4), 335–352. <https://doi.org/10.3233/MNM-230065>
29. Prasetyo, R. F., Wibhawa, H., Nurcahyo, C., Kumalasari, A., Gadistina, W., Syahputra gani, M. yusuf, Arma, S., Nugraha, M. satria, Ramadhan, A., & Shaqylla, S. (2025). Employee Engagement, Satisfaction, and Commitment among BPJS Kesehatan Employees in 2024: A Quantitative Study. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 5(1), 116–143. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v5i1.314>
30. Rafli, M. (2025). *Perempuan Masih Rentan Alami Diskriminasi di Tempat Kerja*. GoodStats Data.
31. Sakinah Sakinah, Raden Lestari Ganarsih, & Kurniawaty Fitri. (2022). Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sebelum Dan Semasa Pandemi Covid-19 Di Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 115–127. <https://doi.org/10.59024/semnas.v1i2.20>
32. Sari, I. P., Sawiji, H., & Murwaningsih, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Di Kantor Bpjs Kesehatan Karanganyar. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran I*, 3(4), 1–9.
33. Shah, I. A., Yadav, A., Afzal, F., Shah, S. M. Z. A., Junaid, D., Azam, S., Jonkman, M., De Boer, F., Ahammad, R., & Shanmugam, B. (2020). Factors Affecting Staff Turnover of Young Academics: Job Embeddedness and Creative Work Performance in Higher Academic Institutions. *Frontiers in Psychology*, 11, 570345. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.570345>
34. Søvdal, L. E., Naslund, J. A., Kousoulis, A. A., Saxena, S., Qoronfleh, M. W., Grobler, C., & Münter, L. (2021). Prioritizing the Mental Health and Well-Being of Healthcare Workers: An Urgent Global Public Health Priority. In *Frontiers in public health* (Vol. 9, p. 679397). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.679397>
35. Surawattanasakul, V., Siviroj, P., Kiratipaisarl, W., Sirikul, W., Phetsayanavin, V., Pholvivat, C., Auernaruemonsuk, N., & Lamlert, C. (2025). Physician burnout, associated factors, and their effects on work performance throughout first-year internships during the COVID-19 pandemic in Thailand: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 25(1), 1967. <https://doi.org/10.1186/s12889-025-23172-7>
36. Susilowati, S., Ridloah, S., Humaira, H., & Putri, V. W. (2024). Job Insecurity,(burnout) and Turnover Intention: The Mediating Role of Basic Psychological Needs Satisfaction in Non Civil Servants Personnel. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 7(04), 94–105. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2024.v07i04.002>
37. Tanimoto, A. S., Richter, A., & Lindfors, P. (2023). How do Effort, Reward, and Their Combined Effects Predict(burnout) , Self-rated Health, and Work-family Conflict Among Permanent and Fixed-term Faculty? *Annals of Work Exposures and Health*, 67(4), 462–472. <https://doi.org/10.1093/annweh/wxac094>
38. Tarigan, A. M., Fitria, D., Asriwati, & Astina. (2023). Pengaruh Beban Kerja

- Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Klaim BPJS Di Puskesmas Rawat Inap Dinas Kesehatan Gayo Lues. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 7(1), 25–34.
39. Utter, J., McCray, S., & Denny, S. (2023). Eating Behaviours Among Healthcare Workers and Their Relationships With Work-Related(burnout) . *American Journal of Lifestyle Medicine*, 19(6), 863–869. <https://doi.org/10.1177/15598276231159064>
 40. Verhavert, Y., De Martelaer, K., Van Hoof, E., Van Der Linden, E., Zinzen, E., & Deliens, T. (2020). The association between energy balance-related behavior and burn-out in adults: A systematic review. *Nutrients*, 12(2). <https://doi.org/10.3390/nu12020397>
 41. Widiastuti, N., & Wening, N. (2024). Pengaruh Beban Kerja , Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Magelang. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 2(2), 44–56.
 42. Wirman, W. R., Syahrul, L., & Yulihastri. (2022). The Effect Of Workload And Organizational Culture On(burnout) With Work Stress As A Mediation Variable (Study On Employees Badan Penyelenggara Jaminan Sosial “Bpjs” Kesehatan Padang City). *Jurnal Mantik*, 6(2), 2415–2423.
 43. Wirz-Justice, A. (2022). How daylight controls the biological clock, organises sleep, and enhances mood and performance. In *High-Quality Outdoor Learning: Evidence-based Education Outside the Classroom for Children, Teachers and Society*. https://doi.org/10.1007/9783031041082_10
 44. World Health Organization. (2024). *Protecting health and care workers’ mental health and well-being: Technical Consultation Meeting*. World Health Organization.
 45. Xu, K., Jiang, H., & Wang, H. (2025). Relationships among physical activity, regulatory emotional self-efficacy, psychological detachment, and burnout among urban workers. *Frontiers in Public Health*, 13(June), 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1589820>.
 46. Załuski, M., & Makara-Studzińska, M. (2024). Having Children and Being Married Are Predictors of Burnout and Obesity Among Working Men: Effects of Latent Profile Analysis. *Inquiry : A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 61, 469580241229642. <https://doi.org/10.1177/00469580241229642>