

# EKSPLORASI PENGALAMAN KERJA PADA DOKTER JAGA WANITA DI RUMAH SAKIT AWAL BROS SUDIRMAN PEKANBARU

<sup>1</sup>Cherry Marcella Oktavia, <sup>1</sup>Novi Qonitatin

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro  
Jalan Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50725

cherrymarcellas@gmail.com

## ABSTRAK

Data menunjukkan bahwa tingkat stres, *burnout*, dan kelelahan emosional di kalangan dokter jaga semakin meningkat, terutama akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi. Ketidakseimbangan antara jumlah dokter dan pasien menyebabkan beban kerja berlebihan yang secara langsung memengaruhi pengalaman kerja dokter jaga, khususnya pada dokter jaga wanita yang menghadapi tekanan tambahan akibat peran ganda di lingkungan profesional maupun domestik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi gambaran pengalaman kerja pada dokter jaga wanita di Rumah Sakit Awal Bros Sudirman Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologis deskriptif oleh Amadeo Giorgi dengan karakteristik penelitian (1) Partisipan merupakan dokter jaga di Rumah Sakit Awal Bros Sudirman Pekanbaru; (2) Partisipan merupakan jenis kelamin wanita; (3) Partisipan merupakan Dewasa dini (21 Tahun - 35 Tahun); (4) Partisipan mempunyai pengalaman kerja  $\leq 5$  tahun sebagai dokter jaga. Partisipan pada penelitian ini ada tiga dengan durasi (1) partisipan I selama 1 jam 20 menit; (2) partisipan G selama 55 menit; (3) partisipan N 52 menit. Proses analisis data menunjukkan bahwa terdapat empat sintesis tema, yaitu: (1) motivasi; (2) adaptasi, (3) upaya reflektif dan emosional; (4) hubungan interpersonal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat motivasi sebagai dorongan awal diuji oleh tantangan adaptasi, yang kemudian diatasi dengan memanfaatkan hubungan interpersonal sebagai sumber daya eksternal dan upaya reflektif dan emosional sebagai mekanisme internal.

**Kata Kunci:** pengalaman kerja; dokter; wanita; fenomenologis deskriptif

# **EXPLORING THE WORK EXPERIENCE OF FEMALE ON-CALL DOCTORS AT AWAL BROS SUDIRMAN HOSPITAL PEKANBARU**

**<sup>1</sup>Cherry Marcella Oktavia, <sup>1</sup>Novi Qonitatin**

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro  
Prof. Mr. Sunario Street, Tembalang, Semarang, 50725

cherrymarcellas@gmail.com

## **ABSTRAK**

Data indicates that stress levels, burnout, and emotional exhaustion among on-call doctors are increasingly rising, particularly due to high job demands. The imbalance between the number of doctors and patients leads to excessive workloads, directly affecting the work experiences of on-call doctors, especially female on-call doctors who face additional pressures from dual roles in both professional and domestic settings. This study aims to explore the work experiences of female on-call doctors at Awal Bros Sudirman Hospital in Pekanbaru. The research method used is qualitative with a descriptive phenomenological approach by Amadeo Giorgi, with the following participant characteristics: (1) participants are on-call doctors at Awal Bros Sudirman Hospital, Pekanbaru; (2) participants are female; (3) participants are young adults (21–35 years old); (4) participants have  $\leq 5$  years of experience as on-call doctors. There were three participants in this study, with interview durations of (1) Participant I: 1 hour 20 minutes; (2) Participant G: 55 minutes; (3) Participant N: 52 minutes. Data analysis revealed four synthesized themes: (1) motivation; (2) adaptation; (3) reflective and emotional efforts; and (4) interpersonal relationships. The findings show that initial motivation is tested by adaptation challenges, which are then managed by utilizing interpersonal relationships as external resources and reflective and emotional efforts as internal coping mechanisms.

**Keywords:** work experience; doctors; female; phenomenological study

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengalaman kerja merupakan rentang waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan secara efektif (Ranupandojo dan Husnan 2002). Menurut Trijoko dalam Purwanto dan Hermani (2012), pengalaman kerja juga dapat diartikan sebagai keterampilan yang telah dikuasai seseorang sebagai hasil dari pelaksanaan berbagai kegiatan atau pekerjaan selama periode tertentu. Wirawan dkk. (2018) menambahkan bahwa pengalaman kerja mencakup lamanya waktu seseorang bekerja di suatu tempat, dihitung sejak diterima hingga saat ini. Pengalaman kerja menjadi modal penting bagi karyawan, karena diperoleh melalui proses pembentukan diri dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya (Situmeang, 2017). Pengalaman ini sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam perusahaan, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan hasil kerja dan produktivitas karyawan (Rahmawati, 2016).

Meskipun masa kerja yang lama dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepuasan kerja karena adaptasi yang telah berlangsung cukup lama (Kreitner & Kinicki, 2004), namun kondisi tersebut tidak serta-merta menjamin terhindarnya seorang karyawan dari tekanan atau stres kerja. Menurut Munandar (2011), stres kerja dapat berdampak positif (*eustress*) dalam mendorong pencapaian prestasi, namun lebih sering berdampak negatif yang dapat mengganggu kinerja dan mengurangi kualitas pengalaman kerja seseorang. Stres kerja merupakan respon ketika seseorang

mengalami berbagai tuntutan, ancaman maupun tekanan yang dirasa dapat mengubah perilaku dan kondisi berpikir seseorang. Stres dapat menyebabkan perubahan baik secara fisik maupun mental.

Menurut Asih dkk. (2018), stres kerja adalah kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis, memengaruhi emosi, proses berpikir, serta kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (*job stress*) merupakan pengalaman stres yang berkaitan langsung dengan lingkungan kerja. Menurut data World Health Organization (WHO) pada tahun 2020, terdapat lebih dari 350 juta penduduk dunia mengalami stres dan merupakan penyakit dengan peringkat ke empat di dunia, dalam konteks yang lebih spesifik dalam lingkungan kerja di bidang kesehatan. Chew dkk, (2020) menunjukkan hasil bahwa sebagian besar tenaga kesehatan di Singapura dan India mengalami 5,3% untuk depresi kategori sedang hingga sangat berat, 8,7% kecemasan kategori sedang hingga sangat berat, 2,2% stres tingkat sedang dan stres berat, selanjutnya 3,8% tekanan psikologis sedang hingga berat. Kondisi di Indonesia sendiri menunjukan tenaga kesehatan mayoritasnya mengalami cemas sebesar 57,6%, depresi 52,1% dan insomnia sebesar 47,9% (Hanggoro dkk., 2020). Penelitian yang dilakukan di Eropa melaporkan bahwa 31,9% petugas kesehatan mengalami stres, sementara di Asia, persentasenya mencapai 27,9% (Hatmanti dkk., 2023)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah sebuah kondisi atau keadaan yang terjadi ketika seseorang dihadapkan pada tantangan atau tekanan dalam pekerjaan, yang menyebabkan ketegangan yang dirasakan dan perubahan perilaku. Penelitian dari Panagioti dkk, (2018) menunjukkan akibat bagaimana stres dapat menimbulkan akibat negatif terhadap aktivitas

kerja, ditemukan adanya perbedaan pada tingginya rasio pasien-dokter berhubungan erat dengan stres yang dirasakan pada tenaga kesehatan. Para dokter berhadapan dengan tantangan pekerjaan yang tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga pada mental mereka, hal ini juga bisa disebabkan oleh stres akibat waktu kerja yang panjang, tuntutan untuk memberikan perawatan optimal dalam kondisi yang penuh tekanan. Penelitian oleh Setiawati, (2021) menunjukkan kondisi yang berperan pada tingkat stres dokter, dengan menunjukkan bagaimana fasilitas kesehatan sebagai tempat yang memiliki tingkat tantangan kerja yang tinggi, karena harus memberikan pelayanan kesehatan pada publik. Di sisi lain, memiliki kewajiban dalam memperhatikan kesehatan mental di kalangan pekerjanya, secara khusus dalam konteks ini kondisi kesehatan mental bagi para dokter. Ketidakseimbangan antara jumlah dokter dan jumlah pasien yang dilayani berkaitan dengan beban kerja berlebihan.

Dokter yang mengalami stres lebih cenderung memberikan perawatan yang kurang optimal dan bahkan mengalami kelelahan fisik serta psikologis, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja mereka. Ketidakmampuan tim medis dalam mengelola tekanan pekerjaan dapat berdampak negatif, seperti munculnya kelelahan fisik maupun emosional. Jika tidak ditangani, stres berlebihan dapat berkembang menjadi masalah yang lebih serius dan memengaruhi kualitas hidup serta kinerja tenaga medis (Hamdan dkk., 2011). Menurut Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI, 2012) terdapat 50,9% tenaga medis khususnya dokter umum di Indonesia telah mengalami stres kerja. Berdasarkan data oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2024, jumlah tenaga medis, secara lebih khusus dokter, di Provinsi Riau mencapai 5011 orang, sedangkan jumlah penduduk di Provinsi Riau mencapai 6,86 juta jiwa.

Menurut Santika, (2024) terdapat 2.716 peserta Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS) Indonesia mengalami gejala depresi, atau mencapai 22,4% dari jumlah total peserta PPDS yang disurvei pada Maret 2024. Bahkan dari survei tersebut menunjukkan 3,3% PPDS atau 399 PPDS merasa lebih baik mengakhiri hidup atau ingin melukai diri sendiri dengan cara apa pun. Tingginya tingkat stres yang dialami oleh para dokter berdampak pada penurunan produktivitas yang berujung pada tidak optimalnya pelayanan medis yang diterima oleh para pasien (Brand, dkk, 2017). Data menunjukkan bahwa banyak dokter mengalami masalah kesehatan mental, seperti stres dapat berdampak negatif pada kualitas hidup mereka serta pelayanan yang diberikan. Selain itu, dokter menjalani proses pendidikan dan administrasi yang panjang, yang semakin menambah beban mereka.

Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2023), partisipasi wanita dalam lapangan kerja meningkat secara signifikan. Saat ini ada 46 juta pekerja wanita yang membantu pertumbuhan ekonomi Indonesia. Itu artinya, jumlah pekerja wanita hampir sama besarnya dengan pekerja laki-laki. Keputusan untuk mengambil dua peran yang berbeda yaitu di dalam rumah tangganya dan di tempat kerja tentu diikuti dengan tuntutan dari dalam diri sendiri dan pemenuhan kebutuhan ekonomi (Dahlia dkk., 2023). Stres kerja yang dirasakan wanita lebih kompleks dari pada laki-laki karena adanya peran ganda dalam lingkungan profesional pekerjaan dan dalam lingkungan domestik (Hatmanti dkk., 2023). Secara lebih spesifik dalam dunia medis, studi oleh Mustafidz (dalam Hatmanti dkk., 2023) menunjukkan bahwa tingkat stres yang dialami oleh wanita dapat meningkat secara cepat, wanita tidak hanya bekerja tetapi juga memikirkan rumah tangga.

Laki-laki dan wanita memiliki perbedaan dalam merespon stres kerja, apabila jenis kelamin dihubungkan dengan stres kerja, tenaga medis laki-laki sebagian besar mengalami stres kerja secara ringan, tenaga medis wanita sebagian besar mengalami tingkat stres secara sedang. Secara umum, laki-laki cenderung lebih produktif dalam pekerjaan yang membutuhkan kekuatan fisik, sehingga kemampuan mereka dalam mengatasi stres juga lebih tinggi. Namun, dalam situasi tertentu, wanita sering kali memiliki pola pikir yang lebih mendalam dibandingkan laki-laki, karena sifatnya yang lebih teliti, sabar, dan tekun, hal ini dapat memicu tingkat stres tertentu pada wanita (Hatmanti dkk., 2023).

Dalam dunia pekerjaan, terutama di kedokteran, dokter jaga wanita sering menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi pengalaman kerja mereka. Stres kerja dan tuntutan ganda, baik dari sisi profesional maupun domestik, menjadi kondisi utama yang memperumit situasi. Pengalaman kerja sering dianggap sebagai kondisi yang dapat membantu mengurangi stres kerja, karena meningkatkan keterampilan klinis, kepercayaan diri, serta kemampuan adaptasi terhadap lingkungan rumah sakit yang dinamis. Namun, studi oleh Rotenstein dkk. (2018) menunjukkan bahwa hubungan antara pengalaman kerja dan stres kerja tidak selalu sejalan. Dokter jaga wanita, terutama mereka yang bekerja di rumah sakit, sering mengalami stres tinggi akibat kurangnya adaptasi terhadap beban kerja dan tekanan tugas, bahkan jika mereka telah memiliki pengalaman kerja yang cukup lama. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja tidak serta-merta menjadi proteksi terhadap stres, terutama dalam sistem kerja shift yang intens seperti pada dokter jaga. Dalam konteks dokter jaga wanita, stres kerja bisa diperparah oleh kondisi-kondisi tertentu, seperti konflik peran ganda.

Studi terhadap pengalaman kerja pada dokter jaga wanita perlu dieksplorasi lebih dalam, terlebih di Indonesia para dokter jaga wanita dihadapkan pada sistem BPJS yang memberatkan, tidak hanya para dokter harus dihadapkan pada kondisi banyaknya beban jumlah pasien yang harus dilayani karena kurangnya tenaga kerja dan distribusi dokter yang tidak merata (CNN Indonesia, 2023) tetapi juga permasalahan keterlambatan insentif-jasa medis (Ekorantt, 2025). Bahkan diakui secara luas sebagai konsekuensi dari pekerjaan merawat pasien, tenaga kesehatan melaporkan tingkat yang lebih tinggi akibat tekanan psikologis dan kelelahan kerja dibandingkan pekerja di sektor lainnya (Buchanan dkk., 2018; Carolan dkk., 2017; Ledikwe dkk., 2017; Mistretta dkk., 2018). Pada penelitian sebelumnya, studi mengenai pengalaman kerja didominasi oleh studi-studi yang mengambil dokter secara umum dan dokter laki-laki sebagai subjek penelitian, sehingga dokter wanita sebagai subjek penelitian menjadi salah satu gap yang akan dieksplorasi dalam penelitian ini. Belum adanya penelitian yang mengambil subjek penelitian dokter jaga wanita yang melakukan praktik di Rumah Sakit Awal Bros Sudirman Kota Pekanbaru, hal ini menjadi gap penelitian lainnya yang akan dieksplorasi dalam penelitian ini.

Pentingnya menjaga pengalaman kerja yang positif dan mengurangi stres kerja bagi dokter jaga wanita semakin nyata ketika melihat fenomena yang terjadi di lapangan, seperti pemberitaan di Riau Aktual (Panjaitan, 2024) tentang dugaan sikap tidak profesional seorang dokter jaga wanita di Rumah Sakit Awal Bros Sudirman Pekanbaru. Dalam pemberitaan tersebut, seorang dokter jaga wanita dilaporkan membentak pasien dan menunjukkan respons emosional yang tidak sesuai dengan etika medis, yang kemudian memicu penurunan kondisi psikologis pasien. Meskipun belum diketahui secara pasti apakah karena adanya tekanan kerja atau stres menjadi penyebab utama perilaku tersebut, peristiwa ini memberikan gambaran bahwa tuntutan

pekerjaan yang tinggi, jam kerja yang panjang, serta kurangnya dukungan untuk mengelola stres dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan dan pengalaman kerja dokter. Hal ini menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut, terutama pada dokter jaga wanita yang memiliki beban ganda sebagai tenaga medis dan anggota keluarga di rumah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pengalaman kerja dan stres kerja dokter jaga wanita di Rumah Sakit Awal Bros Sudirman Pekanbaru, yang merupakan rumah sakit swasta pertama di Pulau Sumatera yang mendapatkan akreditasi sebagai rumah sakit kelas A (Padek, 2023). Sebagai rumah sakit yang dinilai memberikan layanan kesehatan yang komprehensif dan dapat dijadikan best practice, maka penelitian ini akan menggali bagaimana dokter-dokter di Rumah Sakit Awal Bros Sudirman, Kota Pekanbaru menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan pengalaman kerja dan stres kerja dalam menjalankan tugasnya. Peneliti memilih dokter jaga wanita sebagai subjek penelitian karena profesi ini memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kesehatan, seperti mendiagnosis, menangani kegawat daruratan, dan merawat pasien secara intensif, yang sering kali menyebabkan stres kerja tinggi. Stres ini dapat dipicu oleh beban kerja yang berlebihan, jam kerja panjang, tuntutan peran ganda, serta tekanan untuk memberikan pelayanan optimal dalam kondisi yang serba mendesak.

Peneliti tertarik membahas topik tersebut karena munculnya perhatian terhadap kondisi kerja dokter jaga wanita di lingkungan rumah sakit. Permasalahan seperti tekanan kerja yang tinggi, sistem shift malam, dan tuntutan profesional yang ketat menjadi kondisi yang memengaruhi kualitas pengalaman kerja mereka. Di sisi lain, sebagai wanita, mereka juga menghadapi tekanan dari peran domestik di rumah, yang dapat memperparah stres kerja. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai pengalaman kerja, persepsi terhadap

stres, serta kondisi yang mempengaruhi stres kerja pada dokter jaga wanita melalui pendekatan kualitatif fenomenologis deskriptif.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian adalah “Bagaimana gambaran pengalaman kerja pada dokter jaga wanita di Rumah Sakit Awal Bros Sudirman Pekanbaru?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman kerja pada dokter jaga wanita di Rumah Sakit Awal Bros Sudirman Pekanbaru

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan informasi tentang pengalaman kerja pada dokter jaga wanita untuk keilmuan Psikologi Sosial.

#### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

##### **1) Bagi subjek penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengalaman kerja dokter jaga wanita di RS Awal Bros Sudirman, Kota Pekanbaru,

sehingga subjek diharapkan mampu lebih memahami dan meningkatkan kualitas pengalaman kerja mereka di lingkungan Rumah Sakit Awal Bros Sudirman Pekanbaru.

2) Bagi peneliti selanjutnya

a. Sebagai rujukan untuk mempertimbangkan dilakukannya penelitian selanjutnya yang lebih mendalam dan relevan dengan topik yang ada dalam penelitian ini.

3) Bagi rumah sakit

a. Sebagai usulan tambahan program kerja mengenai cara meningkatkan pengalaman kerja yang positif bagi dokter jaga Rumah Sakit Awal Bros Sudirman Pekanbaru.

b. Mempertahankan shift kerja yang telah ditetapkan agar jam kerja terjaga dan dapat mengurangi beban kerja dokter jaga Wanita.