

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Sedarmayanti (2017) menyatakan sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting organisasi yang harus dikelola dengan baik karena dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dimana sumber daya manusia sebagai penggerak dari berjalannya sebuah perusahaan, dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas merupakan sebuah kewajiban yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan. Untuk itu sebuah perusahaan wajib menciptakan atau memenuhi standar kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya demi mencapai tujuan dari pada perusahaan. “Manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, serta pemutusan hubungan kerja” (Mangkunegara, 2015, hlm. 7.) Menurut Hasibuan (2017) manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kontribusi produktif karyawan guna mencapai tujuan organisasi dan sekaligus memenuhi kebutuhan individu.

Terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas, kepuasan kerja perawat menjadi salah satu faktor penting. Menurut hasil penelitian dari Viantika, Zainarti, dan Dharma (2023) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kinerja sumber daya manusia. Kepuasan kerja adalah salah satu sikap perawat terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi

kerja, kerja sama antar perawat, imbalan yang diterima, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Sutrisno, 2019). Kepuasan kerja merupakan perasaan atau sikap puas maupun tidak puas yang dimiliki oleh seorang karyawan terhadap pekerjaan yang telah mereka lakukan (Darmayanti & Dewanti, 2025). Bagi perawat kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja, sedangkan bagi organisasi atau perusahaan kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan produktifitas, perbaikan sikap dan tingkah laku perawat (Suwanto, 2011:263). Kepuasan kerja yang baik sangat penting di setiap sistem lini pemerintahan, salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah.

Menurut Isi Permenkes RI Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, RSUD adalah rumah sakit umum yang dikelola pemerintah daerah dengan kewajiban memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terjangkau bagi masyarakat, serta berperan sebagai rujukan dalam sistem kesehatan daerah. RSUD merupakan fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab sosial dan fungsional dalam sistem kesehatan nasional. Adanya berbagai pelayanan kesehatan, pelayanan rujukan, pelatihan, serta pelayanan sosial.

RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Kabupaten Buleleng yang beralamat di Jalan Ngurah Rai Nomor 30, Singaraja, Kecamatan Buleleng dengan letak yang sangat strategis di tengah kota. Menurut pemberitaan Bali Antara News (2016) RSUD Kabupaten Buleleng telah diakui sebagai rumah sakit rujukan regional terbaik di Bali Utara dengan kelengkapan dokter spesialis dan fasilitas pelayanan yang representatif dibandingkan RSUD lainnya di Bali dan RSUD Buleleng juga

pernah meraih akreditasi paripurna dan opini keuangan yang baik, serta mendapat penghargaan FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan) tingkat nasional. Berdasarkan laporan resmi RSUD Kabupaten Buleleng (2024), rumah sakit ini memiliki berbagai ruang rawat inap yang meliputi ruang intensif seperti ICU, dan PICU, serta ruang rawat inap reguler seperti Anggrek, Cempaka, Jempiring, Kamboja, dan lainnya. Informasi ini menunjukkan bahwa RSUD Buleleng memiliki struktur layanan rawat inap yang komprehensif dan terorganisasi untuk mendukung pelayanan kesehatan yang optimal.

RSUD Buleleng memiliki sarana dan prasarana yang baik dan juga lengkap, namun apabila sebuah rumah sakit ini tidak memiliki perawat yang mempunyai keahlian dan kompetensi maka akan sulit bagi rumah sakit untuk mempertahankan kualitas, berkembang dan juga bersaing dengan rumah sakit lainnya yang lebih potensial. Dari data yang diperoleh, RSUD Buleleng memiliki perawat wanita yang lebih banyak daripada perawat laki-laki. Dalam penelitian ini penulis ingin memfokuskan pada perawat wanita yang bekerja di RSUD Buleleng sudah menikah dengan status PNS. Penugasan perawat terbagi di dalam beberapa bagian, salah satunya ruangan rawat inap reguler. Ruangan ini termasuk ruangan dengan jumlah paling banyak dibandingkan ruang rawat inap intensif. ketertarikan penulis memfokuskan penelitian pada responden pada perawat wanita. Dari data yang diperoleh bahwasanya terdapat 126 perawat wanita PNS.

Menurut Nursalam (2015) perawat adalah tenaga kesehatan profesional yang memiliki kompetensi dalam memberikan asuhan keperawatan secara menyeluruh kepada individu, keluarga, dan masyarakat untuk meningkatkan, mempertahankan, serta memulihkan kesehatan. Perawatan keperawatan berfokus pada pemenuhan

kebutuhan dasar fisik, emosional, sosial, dan spiritual pasien (Potter & Perry, 2017). Begitu pula dengan yang terjadi pada perawat yang ada di RSUD Buleleng, terutama ketika pasien sedang mengalami gangguan kesehatan atau tidak mampu melakukan sesuatu sendiri. Banyaknya tanggung jawab dan tugas yang diemban oleh perawat menyebabkan tidak sedikit dari mereka yang mengalami stres, dan juga merasa tidak puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan, sehingga hal ini akan dapat mempengaruhi kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh perawat dan akan berdampak kepada tempatnya bekerja. Selaras dengan yang disimpulkan (Lu *et al.*, 2005) beban kerja yang tinggi, stres peran, dan beban emosional mengurangi kepuasan kerja perawat dan berdampak negatif pada kinerja serta kualitas layanan.

Pekerjaan yang dijalankan perawat memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan kerja, karena perawat tidak hanya berperan dalam aspek pelayanan medis, tetapi juga dituntut untuk memberikan perhatian, pendampingan, dan dukungan emosional kepada pasien. Memberikan dukungan emosional dan menjaga hubungan yang erat dengan pasien merupakan faktor penentu utama kepuasan kerja perawat (Lu *et al.*, 2005). Kepuasan kerja dapat muncul ketika perawat merasakan bahwa pekerjaannya bermakna, sesuai dengan keterampilan, serta mendapatkan penghargaan dari lingkungan kerja. Afandi (2021) menegaskan bahwa pekerjaan itu sendiri merupakan salah satu indikator utama kepuasan kerja, di mana individu akan merasa puas apabila tugas yang dijalani menantang, bermanfaat, dan memberikan kontribusi nyata. Di samping itu berdasarkan wawancara awal dengan beberapa perawat, perawat berperan sebagai stakeholder utama karena berinteraksi secara langsung dengan pasien melalui pemberian asuhan, bekerja sama dengan sesama tenaga kesehatan dalam membangun kerja

tim, serta menjalin koordinasi dengan atasan untuk melaksanakan arahan dan menjaga mutu pelayanan. Relasi yang terbentuk dengan berbagai pihak tersebut dapat menjadi faktor penunjang maupun penghambat yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan kerja perawat.

Perawat di ruang rawat inap memiliki jam kerja lebih panjang dibandingkan dokter karena harus bertugas 24 jam secara bergiliran melalui sistem *shift* (pagi, sore, dan malam) untuk menjaga keberlangsungan pelayanan. Dari wawancara awal, para perawat mengakui *shift* malam dianggap paling berat karena berisiko menimbulkan kelelahan karena di *shift* ini perawat harus menjalankan tugas administrasi dikarenakan petugas administrasi hanya berada di ruangan sampai sore saja. Sementara itu menurut riset *Medical Resident Work Hours*, dokter umumnya tidak terikat *shift* penuh dan memiliki jam kerja lebih fleksibel melalui visitasi, tindakan medis, serta jadwal praktik tertentu. Perbedaan pola kerja ini menunjukkan bahwa perawat memiliki paparan waktu kerja lebih intensif terhadap pasien, yang dapat memengaruhi kepuasan kerja secara berbeda dibandingkan dengan dokter.

Pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien tentu setiap harinya memerlukan pengawasan. Hasibuan (2017:240) menyatakan bahwa pengawasan adalah proses kegiatan untuk mengamati pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi guna menjamin agar semua pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Penelitian Kurniawan (2023) membuktikan bahwa pengawasan kepala ruangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja perawat, sehingga kualitas supervisi menjadi elemen penting dalam meningkatkan kepuasan kerja tenaga keperawatan di ruang rawat inap. Dalam hasil wawancara awal, masih

dijumpai fenomena di mana sebagian perawat pengawasan lemah justru berisiko menurunkan mutu layanan dan keselamatan pasien. Salah satu studi kasus yang dilakukan oleh Dewi (2005) di RSUD Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa sistem manajemen, termasuk pengawasan terhadap perawat, masih dinilai kurang efektif. Temuan ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam pengawasan operasional perawat.

Lingkungan kerja perawat tidak akan pernah lepas dari rekan kerja, teman sejawat, kepala ruangan/atasan yang akan selalu berkordinasi. Robbins dan Judge (2017:120) mendefinisikan rekan kerja sebagai orang-orang yang bekerja bersama dalam suatu organisasi dan dapat memengaruhi sikap serta perilaku individu lainnya, baik secara positif maupun negatif. Dari hasil wawancara awal, konflik antar rekan kerja sering muncul dalam lingkungan kerja perawat di RSUD Buleleng dikarenakan perbedaan pandangan dalam proses pengambilan keputusan seperti keharusan mengganti rekan secara mendadak yang menimbulkan adanya pemilihan prioritas kewajiban keluarga dan pekerjaan, komunikasi yang tidak efektif sehingga membuat kesalahan dokumentasi pasien yang berujung adanya saling menyalahkan, dan perbedaan kepribadian dan sikap antar individu yang pastinya membutuhkan waktu yang lama untuk beradaptasi karena adanya mutasi ke ruangan lainnya untuk bekerja sama dengan rekan baru.

Dedikasi perawat dalam bekerja dan sudah memiliki kompetensi yang baik serta pengalaman kerja yang sudah bertahun-tahun akan sangat menginginkan adanya jenjang karir yang baik. “Promosi jabatan adalah perpindahan karyawan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang lebih tinggi wewenang, tanggung jawab, dan penghasilannya, baik secara vertikal maupun horizontal” (Hasibuan, 2017, p.

108). Penelitian oleh Saputri, Pasinringi, dan Ake (2021) menunjukkan bahwa *career ladder*/promosi jabatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja perawat di rumah sakit. Temuan tersebut mengungkap bahwa kesempatan promosi, pengakuan kompetensi, dan reward yang adil menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi persepsi kepuasan kerja perawat. Kondisi yang terjadi bahwa di rumah sakit tersebut jabatan tertinggi seperti direktur hampir selalu diduduki oleh dokter, sementara perawat umumnya hanya dapat mencapai posisi kepala ruangan atau kepala keperawatan, tanpa kesempatan untuk menduduki jabatan strategis di level manajerial atas.

Dengan berbagai hambatan yang dialami saat bekerja berdasarkan indikator – indikator kepuasan kerja dan hasil wawancara dari beberapa perawat wanita. Perawat juga memiliki peran di dalam rumah, konstruksi sosial tentang peran perempuan mengalami perubahan mengikuti perkembangan sosial dan ekonomi (Fakih, 1996). Kesempatan bekerja serta berkarir bagi seorang wanita yang telah memiliki keluarga sering kali memunculkan permasalahan di dalam sebuah rumah tangga. Wanita yang bekerja di luar rumah dan di dalam rumah mengurus rumah tangga merupakan tuntutan pekerjaan yang berbeda dan harus dijalani. Namun ketika peran pekerjaan di lingkungan kantor dan peran pekerjaan di rumah tidak dapat berjalan seimbang, ini dapat memicu terjadinya konflik antar kedua peran tersebut. Sehingga dalam hal ini dapat membuat kuantitas waktu yang mereka miliki menjadi berkurang, terlebih lagi bagi seorang wanita yang bekerja di kantor, yang dimana lebih terikat oleh waktu kerjanya.

Menurut Atalya dan Novianty (2022) konflik peran kerja keluarga atau *work family conflict* adalah sebuah konflik yang muncul karena individu harus

menjalankan peran dalam pekerjaan dan urusan keluarga secara bersamaan, sehingga kesulitan untuk memilih mana yang harus didahulukan. Peran ganda merupakan kondisi ketika seorang perempuan terlibat dalam dua peran utama sekaligus, yakni peran domestik (keluarga) dan peran publik (pekerjaan/masyarakat) (Handayani,2002). Keseimbangan diri pada wanita karir yang juga berperan sebagai ibu rumah tangga sering mengalami kesulitan dan penyeimbangan dikarenakan bertabrakan dengan beberapa peran dari wanita (Pratiwi,2020). Pada saat ini wanita memiliki peran penting termasuk dalam proses pembangunan ekonomi. Didalam proses pembangunan ekonomi, tidak dapat dipungkiri bahwa wanita adalah *agent of development* yang perannya sangat dibutuhkan dalam perkembangan ekonomi.

Biasanya konflik peran kerja keluarga banyak dirasakan oleh para pekerja atau perawat wanita, dikarenakan mereka harus dapat menyeimbangkan antara peran mereka di tempat kerja dan peran mereka di rumah sebagai ibu rumah tangga. Selaras dengan konsep *Triple Role Model* menjelaskan bahwa perempuan secara simultan menjalankan tiga jenis peran, yaitu peran dalam ranah domestik (reproduktif), peran profesional (produktif), serta peran sosial kemasyarakatan. Ketiga peran tersebut menunjukkan bahwa perawat wanita memiliki beban tanggung jawab yang lebih berlapis dibandingkan pekerja pada umumnya. Dalam menjalankan peran produktif, perawat wanita dituntut memberikan pelayanan keperawatan dengan kualitas terbaik, bekerja dalam sistem shift, menghadapi berbagai kondisi pasien, serta menanggung tekanan fisik dan emosional di lingkungan kerja. Secara bersamaan, mereka tetap memiliki peran reproduktif sebagai seorang istri, ibu, dan pengelola rumah tangga yang harus mengurus

kebutuhan keluarga, membesarkan anak, dan menangani kegiatan domestik lainnya. Tidak hanya itu, perawat wanita juga sering terlibat dalam peran sosial, seperti mengikuti kegiatan masyarakat, organisasi keagamaan, maupun aktivitas komunitas kesehatan di lingkungan tempat tinggal.

Ketiga peran yang berjalan bersamaan ini menciptakan tumpang tindih tanggung jawab, yang pada akhirnya meningkatkan kompleksitas tantangan yang harus dihadapi perawat wanita dalam menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Serta faktor sosial–budaya yang sejak dini mengarahkan wanita untuk lebih peka terhadap perasaan orang lain dan menjaga keharmonisan hubungan sosial. Kondisi tersebut menjadikan wanita lebih mudah merasakan, merespons, dan mengekspresikan emosi, baik dalam konteks keluarga maupun pekerjaan (Baron & Byrne, 2005; Brizendine, 2006). Hasil penelitian dari Kuriawan,dkk. (2023) menemukan bahwa konflik peran kerja keluarga berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Di sisi lain, adanya beberapa penelitian yang menemukan hasil berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Hibi,dkk.(2023) menyatakan bahwa konflik peran kerja keluarga berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan mempunyai hubungan langsung yaitu konflik peran kerja keluarga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Melalui wawancara awal, perawat wanita RSUD Buleleng banyak menangani keluarga pasien yang tidak kondusif, perubahan dari manajemen rumah sakit yang membuat adanya tekanan perawat untuk terus beradaptasi dengan aturan baru, tekanan-tekanan tersebut membuat perawat mengalami kelelahan fisik dan emosional akibat beban kerja tinggi, yang berdampak pada menurunnya kualitas interaksi dengan keluarga maupun performa kerja di rumah sakit. Tetapi seiring berjalannya waktu, konflik peran kerja–

keluarga juga dapat memberikan peluang pengembangan diri. Konflik berbasis waktu dapat mendorong perawat lebih terampil dalam manajemen waktu dan penentuan prioritas antara pekerjaan dan keluarga dan melatih perawat untuk lebih fleksibel dalam menyesuaikan diri dengan berbagai peran yang dijalani, sekaligus meningkatkan keterampilan komunikasi dan negosiasi dengan anggota keluarga.

Stres merupakan kondisi penuh tekanan yang berpengaruh terhadap situasi seseorang dalam bekerja, yang meliputi fisik dan psikologi serta menimbulkan suatu ketegangan dalam pekerjaan (Gareni & Heryanda, 2021). Stres kerja terjadi ketika beban tugas melebihi kemampuan perawat dalam menyelesaikannya, sehingga memicu kelelahan emosional dan penurunan kepuasan kerja (Rizki *et al.*, 2020). Keadaan di lapangan, adanya jumlah pasien yang tinggi dengan kondisi yang beragam membuat mereka harus bekerja ekstra, tidak hanya dalam memberikan pelayanan langsung, tetapi juga menyelesaikan tugas administrasi pada saat shift malam dikarenakan petugas administrasi hanya melayani sampai di jam 4 sore. Sistem shift yang diterapkan rumah sakit, termasuk jadwal malam, sering kali menimbulkan konflik peran ganda karena para perawat juga harus membagi waktu untuk keluarga. Di sisi lain, sikap pemimpin yang tegas terkadang mampu memotivasi perawat agar lebih disiplin dan bertanggung jawab, tetapi ketika arahan yang diberikan kurang jelas atau cenderung otoriter, justru memperbesar tekanan psikologis. Kondisi ini memperlihatkan bahwa stres kerja di RSUD Buleleng dapat berdampak positif jika dikelola dengan baik, namun juga berpotensi menurunkan kepuasan kerja dan kualitas pelayanan apabila dialami secara berlebihan.

Dalam penelitian Chandra (2017:671) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Berbeda dengan fakta lapangan yang terjadi bahwasannya beban kerja yang dialami oleh para perawat wanita di Rumah Sakit Umum Daerah Buleleng dapat dikatakan rendah, hal ini dibuktikan dengan banyaknya waktu yang dimiliki oleh para perawat untuk melakukan pekerjaannya ditambah dengan tanggung jawab yang tinggi pada situasi para perawat di RSUD Buleleng yang harus melaksanakan dua pekerjaannya sekaligus menjadi seorang ibu rumah tangga dan juga menjadi seorang perawat yang dapat dilakukan dalam satu waktu.

Penelitian yang dilakukan oleh Dinc, Karakuş, dan Arslan (2025) berfokus pada hubungan antara kepuasan kerja dengan depresi, kecemasan, serta stres di kalangan perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat stres memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan kepuasan kerja, adapun penelitian empiris lainnya yang dilakukan di Puskesmas Kubutambahan I oleh peneliti dari Universitas Pendidikan Ganesha (2025) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat. Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian di atas, dan fenomena yang terjadi, dapat diketahui terjadinya kesenjangan dari hasil penelitian terdahulu dan permasalahan perawat, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Konflik Peran Kerja Keluarga Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang, maka didapatkan sebuah identifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Tingkat promosi jabatan pada perawat wanita yang kurang, menyebabkan perawat menjadi tidak termotivasi dan tidak bersemangat dalam bekerja yang menyebabkan ketidakpuasan yang dirasakan perawat wanita.
- 2) Terjadinya penurunan kepuasan kerja perawat wanita diakibatkan oleh rentannya terjadi konflik antar sesama rekan kerja.
- 3) Tingkat kepuasan kerja perawat wanita menurun karena pekerjaan yang kompleks, tidak hanya melayani pasien agar sembuh tetapi juga harus membantu menyelesaikan administrasi pasien.
- 4) Pengawasan yang kurang baik, menyebabkan ketidakpuasan perawat karena sering terjadi konflik dan kurangnya arahan dan bimbingan.
- 5) Adanya kesenjangan hasil penelitian terdahulu yang memicu peneliti untuk melakukan penelitian kembali.

1.3 Pembatasan Masalah

Guna penelitian ini terfokus dan mendalam, dipandang perlu pembatasan masalah mengenai variabel yang akan diujikan. Penelitian ini memfokuskan permasalahan pada variabel yang diteliti pada penelitian ini.

1.4 Perumusan Masalah

Berlanjut dari latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, didapatkan sebuah rumusan untuk penelitian ini yaitu:

- 1) Apakah konflik peran kerja keluarga dan stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RSUD Buleleng?
- 2) Apakah konflik peran kerja keluarga berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RSUD Buleleng?
- 3) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RSUD Buleleng?

1.5 Tujuan Umum Penelitian

Berangkat dari sebuah rumusan masalah sebelumnya, maka didapatkan sebuah tujuan yaitu guna mendapatkan sebuah penemuan terkait pengaruh sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji pengaruh konflik peran kerja keluarga terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RSUD Buleleng.
- 2) Untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RSUD Buleleng.
- 3) Untuk menguji pengaruh konflik peran kerja keluarga dan stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat wanita di RSUD Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

- 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan serta menyajikan informasi yang berguna bagi pengembangan ilmu manajemen

sumber daya manusia, khususnya terkait pengaruh konflik peran kerja keluarga dan tekanan kerja terhadap tingkat kepuasan kerja perawat wanita.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi RSUD Buleleng dalam pelaksanaan maupun evaluasi terhadap perawat perempuan, khususnya yang berkaitan dengan konflik peran kerja keluarga dan stres kerja untuk meningkatkan kepuasan kerja.

