

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan organisasi pelayanan jasa saat ini sangat pesat terutama di bidang pelayanan kesehatan. Salah satu organisasi pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan dengan meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat. Menurut Permenkes No 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, kefarmasian, peralatan terutama sumber daya manusia.

Pelayanan kesehatan yang berkembang saat ini di rumah sakit tidak hanya mengenai tentang bangunan, jumlah staff medis atau non medis, sistem keuangan, dan sistem informasi, tetapi mengenai kualitas pelayanan pekerja kesehatan dalam memberikan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tujuan tersebut berbagai jenis dengan perangkat keilmuan yang beragam harus berintegrasi satu sama lain, salah satu terpenting dalam lingkaran pemberi pelayanan tersebut adalah perawat.

Perawat mempunyai tugas sesuai fungsinya dalam memberikan asuhan keperawatan sebagai berikut: mengkaji kebutuhan pasien, melaksanakan rencana perawatan, mengevaluasi hasil asuhan keperawatan,

mendokumentasikan proses keperawatan. Keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Selain itu, pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra institusi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu keperawatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dan sering digunakan sebagai indikator pelayanan kesehatan yang bermutu, serta berperan dalam menentukan tingkat kepuasan klien.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dalam suatu instansi rumah sakit dipengaruhi oleh kinerja SDM (Sumber Daya Manusia) yaitu salah satunya perawat. Menurut Sutarto efektivitas kerja adalah suatu keadaan dimana aktifitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang dikehendaki. Efektivitas merupakan tolak ukur kemampuan dalam menjalankan tugas seperti apa yang sudah atau telah direncanakan sebelumnya.

Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja adalah kelelahan kerja. Kelelahan kerja merupakan salah satu sumber masalah bagi kesehatan dan keselamatan pekerja. Kelelahan kerja adalah suatu keadaan yang dialami tenaga kerja yang dapat mengakibatkan penurunan vitalitas dan kinerja. Tentu saja hal ini tidak dapat dibiarkan begitu saja, karena tenaga kerja merupakan aset perusahaan yang dapat mempengaruhi produktivitas perusahaan. Kelelahan kerja dapat menurunkan kapasitas kerja dan ketahanan kerja yang ditandai oleh rasa lelah, motivasi menurun, aktivitas menurun. Adanya

keseimbangan antara beban dan fisik pekerja dapat membuat mereka merasa nyaman, aman, dan tidak mengalami stress kerja yang berlebihan.

Kelelahan kerja dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator, yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosi, dan kurangnya kepercayaan diri. Kelelahan fisik ditandai dengan berkurangnya energi, rasa lelah yang berkepanjangan, serta penurunan daya tahan tubuh. Kelelahan emosi berkaitan dengan kondisi mental pekerja, seperti mudah marah, sulit berkonsentrasi, dan perasaan jenuh dalam bekerja. Sementara itu, kurangnya kepercayaan diri dapat terlihat dari menurunnya keyakinan pekerja terhadap kemampuannya sendiri, yang berpengaruh terhadap kinerja dan interaksi mereka di lingkungan kerja.

Data Persentase Lelah Kerja pada Perawat di RSUD DR.

Soedirman

Indikator Stres Kerja	Presentase perawat yang mengalami
Rasa Lelah berkepanjangan	60%
Kelelahan fisik	70%
Kelelahan emosi	65%
Penurunan energi	68%
Kurangnya kepercayaan diri	50%
Motivasi menurun	55%
Aktivitas menurun	58%

Sumber: data diolah, 2025

Mayoritas perawat mengalami kelelahan fisik (70%) dan emosional (65%) sebagai dampak langsung dari beban kerja yang berat dan jam kerja

yang panjang. Penurunan energi (68%) dan rasa lelah berkepanjangan (60%) menjadi gejala umum kelelahan kerja yang memengaruhi produktivitas. Kurangnya kepercayaan diri, motivasi, dan penurunan aktivitas juga cukup signifikan, menunjukkan bahwa kelelahan kerja berdampak pada kualitas kinerja dan kesejahteraan perawat.

Masalah lain yang terjadi di RSUD dr. Soedirman Kebumen menunjukkan adanya tantangan serius yang dihadapi oleh para perawat dalam menjalankan tugas mereka. Dalam beberapa waktu terakhir, tekanan kerja yang tinggi semakin dirasakan, terutama karena meningkatnya jumlah pasien, kompleksitas kasus, serta tuntutan administratif dan profesional yang semakin besar. Banyak perawat bekerja dalam sistem shift yang panjang dan bergantian, yang menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Kondisi kelelahan ini terlihat dari menurunnya semangat kerja, kesulitan dalam berkonsentrasi, serta meningkatnya tingkat kesalahan dalam prosedur keperawatan (Arlia, 2023).

Selain kelelahan fisik, para perawat juga menghadapi tekanan psikologis yang tinggi. Stres kerja muncul dari beban tugas yang terus meningkat, tanggung jawab besar terhadap keselamatan pasien, kurangnya penghargaan atas kinerja, serta dinamika hubungan antarpegawai yang kadang tidak kondusif. Tekanan ini menyebabkan perawat mengalami kecemasan, ketegangan, bahkan dalam beberapa kasus, burnout. Kondisi ini secara langsung memengaruhi kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien (Desi Herlina, 2025).

Keseimbangan antara beban kerja dan kapasitas fisik pekerja menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman. Ketidakseimbangan dalam aspek ini dapat menyebabkan penurunan konsentrasi, kinerja, serta kemampuan pekerja dalam menjalankan tugasnya. Jika kondisi ini dibiarkan, maka dapat meningkatkan risiko stres kerja yang berkepanjangan, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kesehatan fisik maupun mental pekerja. Dalam konteks rumah sakit, hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat, sehingga perlu mendapat perhatian khusus untuk menjaga kinerja tenaga kesehatan.

Apabila tidak ada keseimbangan antara beban dan fisik pekerja akan menyebabkan konsentrasi, kemampuan, dan kinerja menurun. Hal tersebut merupakan salah satu dari tanda-tanda kelelahan, kelelahan yang berlanjut akan mengakibatkan stress kerja. Stress kerja sendiri adalah pola kondisi emosional yang terjadi dalam merespons terhadap tuntutan dari dalam maupun dari luar organisasi. Dengan kata lain stress kerja memiliki hubungan dengan perasaan negatif karyawan tentang pekerjaan mereka. Stress kerja merupakan kondisi di mana terjadi ketegangan yang mengakibatkan perubahan terhadap kondisi fisik, jalan pikiran, dan emosi (Siagan, 2017). Apabila stress yang timbul tidak diatasi dengan segera, maka akan berakibat pada kemampuan seseorang berinteraksi secara baik dengan lingkungan sekitarnya.

Diruang lingkup kerja seorang perawat dalam menjalankan tugasnya tidak dapat terlepas dari stress, karena masalah stress tidak dapat dilepaskan

dari dunia kerja. Dengan semakin bertambahnya tuntutan dalam pekerjaan maka semakin besar kemungkinan seorang perawat mengalami stres kerja, setiap jenis pekerjaan tidak terlepas dari tekanan-tekanan baik dari dalam maupun dari luar yang dapat menimbulkan stres bagi para pekerjanya. Dalam proses bekerja hasil atau akibatnya perawat dapat mengalami stres, yang dapat berkembang menjadikan perawat sakit fisik dan mental, sehingga tidak dapat bekerja secara optimal.

Stres kerja pada perawat merupakan salah satu permasalahan dalam manajemen sumber daya manusia di Rumah Sakit. Stress kerja adalah suatu tekanan yang tidak dapat ditoleransi oleh individu baik dari dirinya sendiri maupun dari luar dirinya. Penyebab stres bersumber dari biologis, psikologis, sosial, dan spritual. Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang disebabkan oleh beberapa faktor yang datang dari lingkungan kerja seperti faktor lingkungan, organisasi dan individu. Tinggi rendahnya tingkat stres kerja tergantung dari manajemen stres yang dilakukan oleh individu dalam menghadapi stres pekerjaan tersebut.

Data Persentase Stres Kerja pada Perawat di RSUD DR.

Soedirman

Indikator Stres Kerja	Presentase perawat yang mengalami
Tekanan kerja tinggi	75%

Kelelahan fisik	68%
Kelelahan emosi	60%
Kurangnya kepercayaan diri	45%
Konflik pekerjaan-keluarga (WFC)	50%
Burnout/kelelahan mental berat	40%
Penurunan konsentrasi	55%
Kesulitan mengatur waktu	53%

Sumber: data diolah, 2025

Dari data di atas terlihat bahwa mayoritas perawat mengalami tekanan kerja yang tinggi (75%) dan kelelahan fisik (68%), yang menjadi penyebab utama stres kerja. Kelelahan emosi juga cukup tinggi (60%), disusul oleh masalah konflik pekerjaan dan keluarga yang dialami sekitar 50% perawat. Kondisi ini dapat berujung pada burnout dan penurunan konsentrasi, yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Perawat di Indonesia kenyataannya lebih banyak wanita dibandingkan pria, perawat wanita dituntut untuk menjalankan dua peran sekaligus, yaitu peran sebagai istri dan ibu ketika dirumah serta peran sebagai wanita pekerja ketika di tempat kerja. Perawat wanita yang telah menikah dan punya anak memiliki peran dan tanggung jawab yang lebih berat daripada wanita single. Tuntutan tersebut dapat menimbulkan adanya konflik pekerjaan-keluarga (*work family conflict*). Seorang perawat wanita yang sudah menikah bisa mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas, misalnya sulit membagi

waktu dipagi hari antara mengurus suami yang akan berangkat kerja dan anak yang akan berangkat sekolah, sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dirinya sendiri untuk datang ke tempat kerjanya yang pada akhirnya membuat kinerjanya menurun saat bekerja. Kinerja perawat dalam bidang pelayanan lebih menunjuk pada kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pasien sebagai salah satu upaya untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu memperoleh kepercayaan pasien.

Tidak hanya itu, banyak perawat, khususnya yang sudah berkeluarga, mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan antara tanggung jawab pekerjaan dan tanggung jawab keluarga. Ketika tuntutan pekerjaan menyita banyak waktu dan energi, waktu bersama keluarga menjadi berkurang. Hal ini sering menimbulkan konflik antara peran sebagai tenaga profesional dan peran dalam keluarga. Perawat yang mengalami work-family conflict cenderung mengalami stres tambahan yang bisa memengaruhi stabilitas emosional dan efektivitas kerja mereka (Patricia, 2024).

Tabel I- 1
Data Penilaian Rata-rata Kinerja

UNSUR PENILAIAN		NILAI		JUMLAH
a. Sasaran Kerja PNS (SKP)		85,33 X 60 %		51,2
b. Perilaku Kerja	1. Orientasi Pelayanan	80	Baik	
	2. Integritas	80	Baik	
	3. Komitmen	91	Sangat Baik	
	4. Disiplin	80	Baik	
	5. Kerjasama	80	Baik	
	6. Kepemimpinan			
	7. Jumlah	411		
	8. Nilai Rata-rata			
	9. Nilai Perilaku Kerja	82,20 X	Baik	32,88

40 %	
Nilai Prestasi Kerja	84,08 Baik

Sumber: Data Diolah, 2025

Akumulasi dari kelelahan kerja, stres kerja, dan konflik antara pekerjaan dan keluarga secara keseluruhan berdampak pada penurunan kinerja perawat. Beberapa indikator penurunan kinerja yang tampak di lapangan antara lain keterlambatan dalam menangani pasien, komunikasi yang tidak efektif, berkurangnya empati dalam pelayanan, dan rendahnya kepuasan pasien. Fenomena ini perlu diteliti lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana ketiga faktor tersebut memberikan pengaruh terhadap kinerja perawat secara individual maupun kolektif di lingkungan rumah sakit (Hasanaton Laili, 2024).

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran nyata mengenai kondisi kerja perawat dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen RSUD dr. Soedirman Kebumen dalam merancang kebijakan yang mendukung kesejahteraan perawat, menurunkan tingkat stres, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan seimbang.

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kelelahan Kerja, Stres Kerja Dan *Work Family Conflict* Di RSUD Dr. Soedirman Kebumen”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kelelahan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD Dr. Soedirman Kebumen?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD Dr. Soedirman Kebumen?
3. Apakah *work family conflict* berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD Dr. Soedirman Kebumen?
4. Apakah secara bersama-sama pengaruh antara kelelahan kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* berpengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD Dr. Soedirman Kebumen?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penelitian dibatasi dengan masalah terhadap bangsal cempaka, dahlia, dan arumbinang yaitu :

1. Kinerja perawat RSUD dr Soedirman Kebumen

Kinerja adalah hasil yang dicapai dari apa yang diinginkan oleh suatu organisasi atau perusahaan (Kasmir 2015: 183). Menurut Robbins (2006: 260) terdapat indikator kinerja yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas (mutu)
- b. Kuantitas (jumlah)
- c. Ketepatan waktu

d. Efektivitas

e. Efisiensi

2. Kelelahan kerja

Menurut Grandjean (1995) dalam Setyawati (2010) kelelahan kerja adalah suatu perasaan lelah dan timbulnya penurunan kesiagaan karena melakukan pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Azki et al., (2025) terdapat indikator kelelahan kerja yaitu sebagai berikut:

a. Kelelahan fisik

b. Kelelahan emosi

c. Kurangnya kepercayaan diri

3. Stres kerja

Menurut Hasibuan (2014) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu ketegangan yang mengakibatkan tidak seimbangnya keadaan psikologis karyawan yang dapat mempengaruhi cara berpikir, emosi dan kondisi dirinya sendiri Menurut Handoko (2008) terdapat indikator stres kerja yaitu sebagai berikut:

a. Beban kerja berlebihan

b. Tekanan atau desakan waktu

c. Kualitas supervisi yang jelek

4. *Work Family Conflict*

Frone (dalam Roboth, 2015: 35) *Work family conflict* adalah bentuk konflik dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual

tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal. Menurut Yavas, et al. (2008:

9) terdapat indikator *work family conflict* yaitu sebagai berikut:

- a. Gangguan waktu
- b. Gangguan permintaan
- c. Gangguan Ketegangan

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kelelahan kerja (X1) terhadap kinerja perawat di RSUD Dr. Soedirman Kebumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja (X2) terhadap kinerja perawat di RSUD Dr. Soedirman Kebumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* (X3) terhadap kinerja perawat di RSUD Dr. Soedirman Kebumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh antara kelelahan kerja, stres kerja, dan *work-family conflict* dalam mempengaruhi kinerja perawat (Y) di RSUD Dr. Soedirman Kebumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Memperkuat pemahaman teoritis dari materi perkuliahan yang telah diperoleh di jurusan manajemen, sehingga dapat memberikan kontribusi di dalam ilmu manajemen sumber daya manusia.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam manajemen sumber daya manusia dengan topik kelelahan kerja, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk RSUD Dr. Soedirman Kebumen dalam menyikapi tingkat pengaruh kelelahan kerja, stres kerja dan *Work Family Conflict* terhadap kinerja perawat.

