

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri kesehatan, perawat memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal. Kinerja perawat yang baik sangat menentukan kualitas perawatan pasien, efisiensi operasional rumah sakit, dan kepuasan pasien. Namun, berbagai tantangan di lingkungan kerja sering kali menghambat pencapaian kinerja optimal. Perawat merupakan salah satu tenaga kerja yang memiliki peran krusial dalam pelayanan kesehatan. Menurut laporan *World Health Organization* (WHO, 2023), lebih dari 60% perawat di seluruh dunia mengalami tingkat stres yang tinggi, dengan 40% di antaranya menyebutkan bahwa konflik antara pekerjaan dan keluarga merupakan faktor utama penyebabnya.

Beberapa faktor utama yang memengaruhi kinerja perawat meliputi beban kerja (*workload*), konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga (*work-family conflict*), serta tingkat stres yang dialami selama bekerja (Siddiqi et al., 2024). Penelitian oleh (Pileri et al., 2024) menemukan bahwa tingginya workload berkorelasi negatif dengan kesejahteraan psikologis dan performa kerja perawat. Dampak ini tidak hanya terjadi di negara maju, tetapi juga di negara berkembang seperti Indonesia, di mana sistem kesehatan masih menghadapi tantangan dalam manajemen sumber daya manusia.

Dalam beberapa tahun terakhir, isu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga telah menjadi perhatian utama dalam dunia kerja, terutama dalam sektor kesehatan. Kinerja perawat yang optimal sangat dibutuhkan untuk memastikan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Perawat sebagai tenaga kesehatan garis depan, sering kali menghadapi tekanan kerja yang tinggi akibat beban kerja yang besar dan tuntutan profesionalisme yang tinggi. Kondisi ini semakin diperparah dengan adanya konflik peran antara pekerjaan dan keluarga (*work-family conflict*), yang dapat mengakibatkan stres kerja dan menurunkan kinerja perawat di rumah sakit.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai jumlah tenaga kesehatan di Indonesia tahun 2023, data tersebut menunjukkan bahwa perawat merupakan profesi tenaga kesehatan dengan jumlah terbesar di Indonesia. Perawat mendominasi tenaga kesehatan dengan proporsi 38,8% atau sebanyak 582.023 orang, hampir dua kali lipat lebih banyak dibandingkan bidan yang menempati posisi kedua dengan 23,0% (344.928 orang) (GoodStats, 2024). Survei oleh Amnesty International Indonesia pada tahun 2022 melaporkan bahwa 31% tenaga kesehatan merasa beban kerja berlebih menjadi faktor utama yang menyebabkan perasaan tertekan saat bekerja. (Amnesty.id, 2022)

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ibnu Sina Gresik merupakan salah satu rumah sakit rujukan utama di Kabupaten Gresik, Jawa Timur. RSUD Ibnu Sina Gresik juga merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Gresik yang berstatus sebagai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dengan kelas B. Rumah sakit ini berperan sebagai pusat pelayanan kesehatan rujukan

bagi masyarakat Gresik dan sekitarnya. Dengan fasilitas dan layanan yang terus berkembang, RSUD Ibnu Sina memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan, termasuk dalam aspek penanganan kasus-kasus medis yang kompleks serta pelayanan gawat darurat.

Sebagai institusi layanan kesehatan yang melayani masyarakat luas di Gresik, rumah sakit ini memiliki tuntutan tinggi dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas. Dengan meningkatnya jumlah pasien setiap tahunnya, peran perawat dalam memastikan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien menjadi semakin penting. Namun, tingginya beban kerja serta tantangan yang dihadapi perawat sering kali berdampak pada performa kerja mereka, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kualitas layanan kesehatan.

Kinerja merujuk pada proses pelaksanaan suatu pekerjaan serta hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Yustikasari & Santoso, 2023). Kinerja perawat merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan layanan kesehatan di RSUD Ibnu Sina. Perawat yang memiliki kinerja optimal akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan empatik kepada pasien. Namun, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa kinerja perawat sering kali dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keseimbangan kerja dan kehidupan keluarga, tingkat stres kerja, serta beban kerja yang tinggi (Siddiqi et al., 2024). Menurut (Gardapati & Irbayuni, 2023) Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan, baik dalam aspek kuantitas maupun kualitas, dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh suatu perusahaan.

Fenomena yang terjadi pada RSUD Ibnu Sina Gresik menunjukkan bahwa perawat memiliki peran penting dalam pelayanan klinis, komunikasi, dan pengembangan profesional. Kinerja mereka memengaruhi kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit, sehingga evaluasi kinerja menjadi krusial untuk menjaga standar pelayanan. RSUD Ibnu Sina menilai kinerja perawat melalui On-Going Professional Practice Evaluation (OPPE), yang mencakup kinerja klinis (60%), perilaku/komunikasi (20%), dan pengembangan profesional (20%). Penilaian ini memastikan perawat memenuhi standar kerja rumah sakit.

Tabel 1.1
Evaluasi Kinerja Perawat Tahun 2023

Kategori	Jumlah Perawat	Persentase
Sangat Baik ≥ 90	1	9,05%
Baik 76-89	100	81,90%
Cukup 66-75	1	9,05%

Sumber : Data Primer Internal RSUD Ibnu Sina Gresik

Dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa mayoritas perawat berada dalam kategori "Baik" (81,90%), dengan rata-rata skor 81,73, melebihi standar minimal OPPE yaitu diatas 75. Namun, hanya 9,05% perawat yang mencapai kategori "Sangat Baik", sedangkan lainnya 9,05% berada dalam kategori "Cukup." Temuan tersebut menunjukkan potensi peningkatan kinerja yang lebih optimal.

Dalam pelayanan kesehatan, penilaian kinerja tidak hanya dapat diukur berdasarkan evaluasi internal melalui OPPE, tetapi juga perlu mempertimbangkan perspektif eksternal, seperti umpan balik dari pasien. Jumlah dan jenis pengaduan menjadi indikator objektif dalam menilai kualitas

pelayanan keperawatan. Meskipun hasil evaluasi menunjukkan bahwa kinerja perawat di RSUD Ibnu Sina Gresik secara umum telah memenuhi standar yang ditetapkan, namun terdapat data pengaduan layanan keperawatan yang mengindikasikan bahwa masih terdapat keluhan dari pasien terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut adalah data pengaduan layanan keperawatan yang diperoleh dari kepala unit pengaduan di RSUD Ibnu Sina Gresik:

Tabel 1.2
Pengaduan Layanan Keperawatan Tahun 2022–2024

Tahun	Jenis Pengaduan	Jumlah Kasus
2022	Layanan keperawatan	1
	Etika keperawatan	1
2024	Layanan keperawatan	3
	Etika keperawatan	6
	Sarana / Prasarana	2
2025	Layanan keperawatan	3
	Etika keperawatan	2

Sumber : Data Primer Internal RSUD Ibnu Sina Gresik

Berdasarkan Tabel 2.2 menunjukkan bahwa jumlah pengaduan layanan keperawatan di RSUD Ibnu Sina Gresik mengalami Fluktuasi selama periode 2022–2024. Pada tahun 2022, terdapat 2 pengaduan, yang terdiri dari 1 kasus terkait layanan keperawatan dan 1 kasus terkait etika keperawatan. Pada tahun 2024, jumlah pengaduan meningkat signifikan menjadi 11 kasus, dengan 3 kasus terkait layanan keperawatan, 6 kasus terkait etika keperawatan, dan 2 kasus terkait sarana/prasarana. Sementara itu, pada tahun 2025, jumlah pengaduan sedikit menurun menjadi 5 kasus, yang terdiri dari 3 kasus layanan keperawatan dan 2 kasus etika keperawatan. Peningkatan jumlah pengaduan, terutama pada aspek etika dan layanan keperawatan, menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja perawat

dalam berinteraksi dengan pasien, termasuk aspek profesionalisme, komunikasi, dan kualitas layanan yang diberikan.

Salah satu faktor yang dapat memperburuk kinerja perawat adalah konflik antara pekerjaan dan keluarga (*work-family conflict*), yang dapat menyebabkan stres kerja dan menurunkan produktivitas di rumah sakit. Menurut (Greenhaus & Beutell, 1985), *Work-family conflict* terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, sehingga mengganggu keseimbangan kehidupan individu. Konflik ini lebih sering dialami oleh individu dengan tanggung jawab peran ganda yang lebih besar, yang dalam banyak kasus masih lebih dominan pada perempuan.

Penelitian oleh (Muis et al., 2021) menemukan bahwa konflik peran ganda memiliki dampak negatif terhadap kinerja pekerja perempuan. Hal ini diperkuat oleh (El Keshky & Sarour, 2024) yang mengungkapkan bahwa perawat yang mengalami *work-family conflict* cenderung mengalami tingkat stres yang lebih tinggi dan menunjukkan performa kerja yang lebih rendah. Konflik ini terjadi karena adanya benturan antara tuntutan pekerjaan dengan tanggung jawab keluarga, yang pada akhirnya menyebabkan kelelahan mental dan emosional. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian (Susanti et al., 2022) juga menyatakan bahwa *work-family conflict* berdampak negatif terhadap motivasi kerja, yang pada akhirnya menurunkan kinerja perawat.

Permasalahan yang terjadi pada RSUD Ibnu Sina Gresik terkait dengan *work-family conflict* dapat dilihat pada diagram berikut yang menunjukan rasio jenis kelamin perawat :



Gambar 1.1
Diagram Rasio Jenis Kelamin Perawat RSUD Ibnu Sina

Sumber : Data Primer Internal RSUD Ibnu Sina Gresik

Diagram rasio jenis kelamin perawat di RSUD Ibnu Sina Gresik menunjukkan bahwa perawat perempuan (76,2%) jauh lebih banyak dibandingkan perawat laki-laki (23,8%), dengan jumlah 93 perempuan dan 29 laki-laki. Perawat perempuan sering menghadapi tantangan lebih besar dalam menyeimbangkan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga, yang berpotensi meningkatkan risiko *work-family conflict*.

Berdasarkan juga hasil pra-survei di RSUD Ibnu Sina Gresik menunjukkan bahwa dari 30 responden, sebanyak 25 orang (83,3%) adalah perawat perempuan. Selain itu, 29 responden (96,7%) telah menikah dan memiliki tanggung jawab keluarga, dengan banyak di antaranya yang sudah memiliki anak. Sistem kerja shift yang menuntut fleksibilitas tinggi, termasuk shift malam selama 11 jam, membuat perawat menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan keluarga. Kondisi ini menyebabkan mayoritas perawat di RSUD Ibnu Sina Gresik lebih rentan mengalami *work-family conflict*, akibat tuntutan peran ganda sebagai tenaga kesehatan dan pengurus rumah tangga. Konflik ini berisiko meningkatkan stres

kerja, menurunkan kinerja, serta memengaruhi kesejahteraan dan kinerja perawat di RSUD Ibnu Sina Gresik.

Workload merupakan salah satu tantangan yang dihadapi perawat dalam menjalankan tugasnya. Pada RSUD Ibnu Sina Gresik, *workload* perawat dapat dikategorikan cukup tinggi, berdasarkan data yang diperoleh dari 122 perawat, pada Tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.3
Perbandingan Standar Dan Realisasi Jam Kerja Perawat

Kategori	Standard Jam Kerja	Realisasi Jam Kerja	Keterangan
Jam Kerja/Hari	7 Jam	7,14 Jam	Melampaui
Jam Kerja/Minggu	40 Jam	40,34 Jam	Melampaui
Rata-Rata Jam Kerja/Bulan	160 Jam	161,34 Jam	Melampaui
Rata-Rata Jam Kerja/Tahun	1.1920 Jam	1.936,14 Jam	Melampaui
Total Jam Kerja/Tahun (122 Perawat)	234.240 Jam	236.209 Jam	Melampaui

Sumber : Data Primer Internal RSUD Ibnu Sina Gresik

Perbedaan antara standar dan realisasi jam kerja menunjukan tekanan kerja yang tinggi, meskipun selisihnya tidak signifikan. Beban kerja perawat tetap tinggi dan berlangsung konsisten setiap bulan, terutama dalam sistem shift malam yang lebih panjang. Jika rotasi shift dan kebijakan kompensasi tidak optimal, kondisi ini dapat menyebabkan kelelahan, penurunan kualitas pelayanan, serta gangguan kesehatan bagi tenaga medis. Selain jam kerja, intensitas kerja juga berpengaruh. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa 24 dari 30 responden (80%) menyatakan bahwa pekerjaan perawat membutuhkan

konsentrasi tinggi, sementara 12 dari 30 responden (40%) merasa durasi kerja mereka sering kali terlalu panjang.

Sistem kerja berbasis shift turut memengaruhi workload perawat. Shift malam (11 jam) yang lebih panjang dibandingkan shift pagi (7 jam) dan shift siang (6 jam) berisiko menyebabkan kelelahan akibat gangguan pola tidur dan ritme sirkadian. Selain durasi kerja, intensitas tugas juga berperan, terutama di ruangan dengan tingkat stres tinggi, seperti Ruang Ixia (penyakit dalam) dan Ruang Gardena (penyakit jantung). Tuntutan pekerjaan yang berat ini dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang jika tidak dikelola dengan baik, dapat menurunkan kualitas pelayanan.

Selain dari aspek durasi dan intensitas kerja, tingkat kehadiran perawat juga dapat menjadi indikator tidak langsung untuk menggambarkan beban kerja yang dihadapi. Berdasarkan data rekapitulasi presensi perawat di RSUD Ibnu Sina selama tiga tahun terakhir, terdapat peningkatan rata-rata tingkat, pada Tabel 1.4 berikut :

Tabel 1.4
Data Presensi Perawat RSUD Ibnu Sina Gresik

Tahun	Rata-rata Kehadiran (%)
2022	66,84%
2023	80,88%
2024	88,07%

Sumber : Data Primer Internal RSUD Ibnu Sina Gresik

Tingkat kehadiran perawat menggambarkan konsistensi mereka dalam melaksanakan tanggung jawab profesinya, yang sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik, mental, serta beban kerja yang dihadapi di lingkungan rumah

sakit. Pada tahun 2022, rata-rata kehadiran perawat tercatat sebesar 66,84%, meningkat menjadi 80,88% di tahun 2023, dan mencapai 88,07% pada tahun 2024. Meskipun tren ini menunjukkan peningkatan, capaian tersebut belum menyentuh standar ideal 100%, yang mengindikasikan adanya beban kerja yang memengaruhi stabilitas kehadiran perawat.

Perlu dicatat bahwa dalam sistem evaluasi kinerja berbasis presensi ini, tidak semua ketidakhadiran diklasifikasikan sebagai cuti sakit atau izin resmi. Sebagian besar ketidakhadiran justru disebabkan oleh keterlambatan atau absensi tanpa keterangan (*alpha*), yang dapat menjadi indikator adanya kelelahan, beban kerja berlebih, atau penurunan motivasi kerja. Dalam sistem kerja shift, beban kerja yang tinggi berpotensi mengganggu waktu istirahat dan kehidupan pribadi perawat, sehingga berdampak pada kedisiplinan dan keteraturan dalam hadir bekerja.

Dengan demikian, data kehadiran dapat dijadikan indikator tidak langsung untuk menilai beban kerja perawat. Peningkatan kehadiran tiap tahun mungkin mencerminkan perbaikan manajemen atau adaptasi tenaga kerja, namun tingkat kehadiran yang masih di bawah 90% menunjukkan beban kerja tetap ada dan perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Hal ini menegaskan bahwa beban kerja tidak hanya diukur dari lamanya jam kerja, tetapi juga dari kemampuan perawat menjaga konsistensi dan disiplin di tengah tuntutan kerja yang tinggi.

Dari permasalahan yang terjadi pada RSUD Ibnu Sina, Meskipun rata-rata jam kerja masih dalam batas standar, beban kerja perawat bisa jauh lebih

berat tergantung pada jumlah pasien yang harus ditangani, tingkat kompleksitas perawatan, serta keterbatasan tenaga perawat dalam satu ruangan. Apabila seseorang tidak mampu melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan, maka hal tersebut dianggap sebagai beban kerja (Yustikasari & Santoso, 2023). Jika beban kerja terus meningkat tanpa keseimbangan yang baik, risiko stres kerja akan semakin tinggi, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja perawat dan berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien.

Permasalahan tersebut sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang membahas pengaruh beban kerja terhadap kinerja perawat. (Pileri et al., 2024) menemukan bahwa perawat dengan *workload* tinggi lebih rentan mengalami tekanan psikologis, kelelahan fisik, serta tingkat kepuasan kerja yang rendah. Menurut penelitian oleh (Paramita & Suwandana, 2022) mengungkapkan bahwa *workload* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, dengan dampak yang bisa bersifat positif maupun negatif, tergantung pada kapasitas individu dalam mengelola beban kerja.

Namun, penelitian (Syurya Mitra et al., 2023) menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan justru berdampak negatif terhadap kinerja perawat, meskipun dampak ini dapat diminimalkan dengan kepuasan kerja sebagai faktor moderator. Selain itu, penelitian oleh (Pradana et al., 2024) mengungkapkan bahwa *workload* tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap kinerja, tetapi juga melalui stres kerja sebagai variabel mediasi parsial. Artinya, semakin tinggi beban kerja, semakin tinggi pula tingkat stres

yang dialami perawat, yang pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan kinerja jika tidak dikelola dengan baik.

Faktor lain yang berperan dalam menengahi pengaruh *work-family conflict* dan *workload* terhadap kinerja perawat adalah stres kerja. Stres kerja pada perawat dapat muncul akibat tekanan pekerjaan yang tinggi, jadwal kerja yang tidak fleksibel, serta tanggung jawab yang berat dalam merawat pasien. Stres kerja merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi perawat dalam menjalankan tugasnya. Menurut (Kriskito & Rini, 2022) Stres kerja merupakan tekanan yang dirasakan karyawan akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugasnya.

Fenomena stres kerja di RSUD Ibnu Sina Gresik dipengaruhi oleh variasi durasi shift kerja, yaitu shift pagi (7 jam), shift siang (6 jam), dan shift malam (11 jam). Shift malam yang lebih panjang dan intens berisiko menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang dapat menurunkan konsentrasi, meningkatkan risiko kesalahan medis, dan menurunkan kualitas pelayanan. Selain itu, pola kerja yang tidak seimbang juga berdampak pada keseimbangan kehidupan pribadi perawat, yang pada akhirnya memperburuk stres kerja. Data internal RSUD Ibnu Sina Gresik menunjukkan sebagai berikut :



Gambar 1.2
Rata-Rata Shift Kerja Perawat

Sumber : Data Primer Internal RSUD Ibnu Sina Gresik

Berdasarkan Gambar 1.3, Distribusi shift kerja perawat di RSUD Ibnu Sina Gresik terbagi menjadi shift pagi (7 jam), sore (6 jam), dan malam (11 jam). Shift malam yang lebih panjang berisiko meningkatkan stres, kelelahan fisik dan mental, serta menurunkan kualitas pelayanan. Hasil analisis distribusi jam kerja yang diperoleh dari total proporsi shift pagi, sore, dan malam dibagi dengan total jam kerja, menunjukkan shift malam memiliki proporsi tertinggi (40,13%), diikuti shift pagi (38,02%) dan sore (21,88%). Perbedaan ini menunjukkan beban kerja lebih tinggi pada shift malam, yang dapat mengganggu pola tidur dan ritme sirkadian. Menurut *International Council of Nurses* (ICN), sekitar 25% perawat global mengalami stres tinggi akibat beban kerja berat, memperkuat dampak negatif sistem shift yang tidak seimbang terhadap kesejahteraan dan kinerja perawat.

Tingkat stres kerja perawat di rumah sakit dapat bervariasi tergantung pada karakteristik pasien dan tuntutan perawatan. Faktor utama yang memengaruhi tekanan kerja perawat meliputi tingkat keparahan penyakit, kebutuhan pemantauan intensif, dan durasi perawatan. Berdasarkan wawancara dengan Sub koordinator sub-substansi pelayanan keperawatan rawat inap di

RSUD Ibnu Sina Gresik, terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat stres kerja antar ruangan di RSUD Ibnu Sina Gresik pada tabel berikut :

Tabel 1.5
Tingkat Stres Kerja Berdasarkan Ruangan di RSUD Ibnu Sina Gresik

No	Nama Ruangan	Jenis Perawatan	Karakteristik Pasien	Tingkat Stres kerja
1.	Ruang Ixia	Medical Bedah Penyakit Dalam	Pasien dengan penyakit kronis dan akut yang membutuhkan pemantauan intensif. Perawatan kompleks dan rawat inap lama.	Sangat Tinggi
2.	Ruang Gardena	Medical Bedah Penyakit Jantung/Kardi ovaskuler	Pasien dengan penyakit jantung, sering memerlukan tindakan cepat dan kondisi pasien dapat memburuk tiba-tiba.	Sangat Tinggi
3.	Ruang Edelweis	Medical Bedah Penyakit Saraf	Pasien dengan gangguan saraf, kesulitan komunikasi, dan mobilitas terbatas, membutuhkan bantuan penuh dalam aktivitas sehari-hari.	Tinggi
4.	Ruang Heliconia	Medical Bedah Penyakit Paru	Pasien dengan gangguan pernapasan yang membutuhkan terapi oksigen atau ventilator. Pemantauan ketat diperlukan.	Cukup Tinggi
5.	Ruang Cempaka	Medical Bedah Pasien pasca Operasi	Pasien pasca operasi, masa rawat lebih singkat (3-4 hari), lebih banyak tindakan pemulihan dibandingkan penanganan penyakit kronis.	Sedang
6.	Ruang Boegenvill	Rawat Inap Persalinan & Melahirkan	Pasien ibu bersalin dan pasca melahirkan. Komplikasi mungkin terjadi, tetapi sebagian besar proses berjalan lancar.	Sedang
7.	Ruang Neonatus	Rawat Inap Penyakit Anak	Pasien anak dengan penyakit beragam, membutuhkan perhatian khusus dan aspek emosional tinggi dalam perawatan.	Sedang
8.	Ruang Flamboyan	Rawat Inap (VIP)	Pasien dalam kondisi lebih stabil, fokus utama pada kenyamanan pasien.	Rendah

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa tingkat stres kerja tertinggi dialami perawat di Ruang Ixia (penyakit dalam) dan Ruang Gardena (penyakit jantung), karena pasien di ruangan ini memerlukan pemantauan intensif dan tindakan cepat dalam kondisi medis serius. Sebaliknya, Ruang Cempaka (pasca operasi) dan Ruang Flamboyan (VIP) memiliki tingkat stres lebih rendah. Pada Ruang Cempaka, perawatan bersifat terstruktur, sedangkan di Ruang Flamboyan jumlah pasien lebih sedikit dengan layanan lebih personal. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat stres perawat dipengaruhi tidak hanya oleh jumlah pasien, tetapi juga oleh kompleksitas perawatan.

Permasalahan stres kerja yang terjadi di RSUD Ibnu Sina Gresik sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Siddiqi et al., 2024) mengungkapkan bahwa stres kerja berkontribusi terhadap peningkatan absensi, kelelahan, serta turunnya efisiensi kerja di rumah sakit. Sebagai tenaga kesehatan yang berada di garis depan pelayanan, perawat rentan terhadap tekanan fisik dan mental yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Dalam konteks rumah sakit di Indonesia, stres kerja juga dikaitkan dengan rendahnya kepuasan kerja perawat, yang berdampak pada tingkat absensi dan retensi tenaga kesehatan. (Ramadhani et al., 2021) menemukan bahwa stres kerja memiliki dampak negatif terhadap kinerja perawat serta berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *work-family conflict* dan kinerja.

Selain itu, penelitian oleh (Mohamed et al., 2022) mengidentifikasi bahwa stres kerja berkorelasi langsung dengan *work-family conflict* yang

memengaruhi kesejahteraan perawat. Jika stres kerja tidak dikelola dengan baik, perawat berisiko mengalami kelelahan fisik dan emosional, yang dapat menurunkan efisiensi kerja serta meningkatkan risiko kesalahan dalam pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, stres kerja berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *work-family conflict* dan *workload* terhadap kinerja perawat. Faktor seperti durasi shift yang panjang, tuntutan kerja di ruangan dengan pasien kritis, serta tekanan mental akibat beban kerja yang tinggi dapat memperburuk tingkat stres perawat. Jika tidak ditangani, kondisi ini dapat menurunkan kinerja perawat dan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, memahami peran stres kerja sebagai variabel intervening menjadi penting dalam mengevaluasi dampak *workload* dan *work-family conflict* terhadap kinerja perawat.

Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan keluarga dapat memicu stres kerja, yang berdampak pada penurunan kinerja perawat dalam pelayanan. Beban kerja yang berat meningkatkan risiko kelelahan dan burnout, berkontribusi pada kesalahan medis, rendahnya kepuasan pasien, dan tingginya turnover perawat. Jika tidak ditangani, rumah sakit berisiko mengalami peningkatan biaya operasional akibat absensi dan *turnover*, serta penurunan reputasi akibat ketidakpuasan pasien terhadap layanan. Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara *work-family conflict*, *workload*, stres kerja, dan kinerja, terutama dalam lingkungan kerja tenaga kesehatan. Namun masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Sebagian besar penelitian menyimpulkan bahwa *work-family conflict*

berdampak negatif terhadap kinerja (Susanti et al., 2022; Karlina & Fitri, 2023), namun ada juga yang menemukan dampak positif (Paramita & Suwandana, 2022 ; Maliha, 2024) atau bahkan tidak signifikan (Arniningtyas & Agus, 2024).

Workload juga memiliki hasil penelitian yang beragam, dengan beberapa studi menunjukkan dampak negatif terhadap kinerja (Susanti et al., 2022 ; Syurya Mitra et al., 2023), sementara lainnya menemukan pengaruh positif (Pradana et al., 2024 ; Paramita & Suwandana, 2022) atau tidak signifikan (Arlia et al., 2023). Selain itu, peran stres kerja sebagai variabel intervening dalam hubungan *work-family conflict* dan *workload* terhadap kinerja juga masih diperdebatkan. Beberapa penelitian menunjukkan adanya efek mediasi stres kerja (Karlina & Fitri, 2023 ; Lisdayanti et al., 2023 ; Arniningtyas & Agus, 2024), sementara yang lain tidak menemukan hubungan yang signifikan (Maliha, 2024 ; Arlia et al., 2023). Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya research gap yang perlu dikaji lebih lanjut untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi kinerja perawat.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas yang menunjukkan bahwa *work-family conflict* cukup tinggi di kalangan perawat, terutama karena mayoritas perawat adalah perempuan yang telah menikah dan memiliki anak. Kondisi ini menimbulkan tantangan dalam menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga, yang pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas dan kinerja perawat.

Beban kerja yang tinggi, terutama akibat sistem shift yang tidak tetap dan shift malam yang lebih panjang, meningkatkan risiko kelelahan dan stres kerja. Perbedaan tingkat stres antar ruangan menunjukkan bahwa kompleksitas kasus medis juga berpengaruh terhadap beban kerja, bukan hanya jumlah pasien. Perawat di unit dengan pasien kritis menghadapi tekanan lebih besar, yang dapat mengganggu kesejahteraan psikologis dan efektivitas pelayanan.

Meski demikian, masih terdapat peluang untuk meningkatkan kinerja perawat agar lebih optimal. Peningkatan pengaduan terkait etika dan layanan keperawatan menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dengan strategi manajemen yang tepat, rumah sakit dapat meningkatkan kesejahteraan perawat, mengurangi stres kerja, dan memperbaiki kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian berjudul **"Pengaruh *Work-Family Conflict* dan *Workload* terhadap kinerja perawat dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada RSUD Ibnu Sina Gresik"** bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai hubungan antar variabel serta peran stres kerja dalam memperburuk atau memperlemah dampaknya terhadap kinerja perawat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen SDM rumah sakit dalam mengelola *work-family conflict* dan *workload* guna meningkatkan kinerja perawat secara efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Ibnu Sina Gresik?
2. Apakah *workload* berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Ibnu Sina Gresik?
3. Apakah *work-family conflict* berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Ibnu Sina Gresik dengan stres kerja sebagai variabel intervening ?
4. Apakah *workload* mempunyai berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Ibnu Sina Gresik dengan stres kerja sebagai variabel intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja perawat RSUD Ibnu Sina Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh *workload* terhadap kinerja perawat RSUD Ibnu Sina Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work-family conflict* terhadap kinerja perawat RSUD Ibnu Sina Gresik dengan stres kerja sebagai variabel intervening.
4. Untuk mengetahui pengaruh *workload* mempunyai terhadap kinerja perawat RSUD Ibnu Sina Gresik dengan Stres Kerja sebagai variabel intervening.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

- a. Menambah wawasan dan literatur mengenai pengaruh *work-family conflict* dan *workload* terhadap kinerja perawat dengan stres kerja sebagai variabel intervening. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengembangan studi lebih lanjut di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam sektor kesehatan.
- b. Memberikan kontribusi pada pengembangan teori tentang keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, yang relevan dengan tantangan yang dihadapi oleh tenaga kesehatan di lingkungan kerja dengan tekanan tinggi.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen RSUD Ibnu Sina untuk mengelola *work-family conflict* dan *workload* secara lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat.
- b. Membantu rumah sakit merancang kebijakan berbasis data untuk keseimbangan kerja perawat, meningkatkan kepuasan kerja, menurunkan *turnover intention*, serta meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan.
- c. Menyediakan wawasan praktis bagi manajer keperawatan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat, termasuk

penyediaan program pelatihan manajemen stres dan pengelolaan konflik peran.

3. Manfaat Sosial

- a. Mendukung kesejahteraan perawat dengan mengidentifikasi dan mengelola faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja dan kinerja perawat.
- b. Memberikan dampak positif bagi masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan. Kinerja perawat yang optimal akan meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.
- c. Menyediakan bukti empiris tentang pentingnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi di sektor kesehatan, yang dapat menjadi acuan bagi organisasi serupa untuk meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja mereka.