

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan komponen penting yang melekat dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia perlu dibentuk dengan baik supaya terciptanya kualitas sumber daya yang dapat melaksanakan perannya sesuai fungsi dan tujuan. Tujuan organisasi pastinya untuk menciptakan perusahaan yang unggul dan mampu bersaing dengan baik dengan organisasi lain. Dengan tujuan organisasi tersebut pastinya tidak lepas dengan sumber daya manusia yang menjalankannya untuk mencapai tujuan dan keberhasilannya. Semakin berkembangnya zaman manajemen sumber daya manusia saat ini semakin kompleks menyesuaikan dengan era yang ada. Perubahan yang cepat dan masif dalam teknologi, budaya, demografi, dan ekonomi yang signifikan dalam ekonomi berbasis pengetahuan saat ini, disertai dengan persaingan global yang ketat, menantang setiap organisasi untuk memimpin, mengelola, dan memberdayakan sumber daya manusianya dengan berbagai pendekatan baru untuk dapat memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi dan sebaliknya (Cut Chandrika, 2023).

Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada adalah salah satu fasilitas kesehatan swasta yang berada di wilayah Kabupaten Blitar. RSUD ini menyediakan bermacam-macam fasilitas kesehatan yang cukup lengkap serta dikelola oleh dokter-dokter yang kompeten di bidangnya. Adapun para tenaga medis yang terlatih dan terampil memberikan perawatan yang baik bagi pasien.

RSU An-Nisaa' Husada bertekad menjadi rumah sakit yang unggul dengan memberikan layanan untuk masyarakat di Kabupaten Blitar. Mereka selalu berusaha menjadikan rumah sakit ini terdepan dalam hal pelayanan dengan memberikan tarif yang rasional dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal tersebut membuat RSU An-Nisaa' Husada membutuhkan sumber daya manusia yang mampu memberikan layanan yang bermutu dan memenuhi keperluan masyarakat dengan baik. Keberlanjutan komitmen dari Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada dapat ditentukan dari sumber daya manusia tersebut.

Sebagai salah satu organisasi yang mengutamakan pelayanan, penting diperhatikannya pelayanan yang diberikan agar organisasi memperoleh dampak yang baik dan citra yang positif. Perawat sebagai salah satu sumber daya manusia di rumah sakit yang berperan penting dalam keberlangsungan berjalannya situasi di rumah sakit dalam melayani pasien. Sikap dan perilaku yang dilakukan perawat dalam bekerja akan memberikan dampak yang cukup signifikan untuk rumah sakit. Apabila perawat dalam melayani pasien tidak dilakukan dengan maksimal, kerja dengan mood yang buruk, dan suasana hati yang tidak tenang pastinya memberikan kesan yang tidak baik untuk pasien. Agar perawat dapat bekerja dengan profesional dan maksimal, diperlukannya dukungan untuk *work-life balance* pada perawat. Dalam *work-life balance* berkaitan dengan beberapa faktor individu dan struktural yang menciptakan bagaimana individu dapat menyesuaikan tugas pekerjaan dan kehidupan

pribadi, menyesuaikan keseimbangan ini dengan tujuan, nilai-nilai, dan tekad diri (Bhat et al., 2023).

Penelitian ilmiah terkait *work-life balance* sangat penting dan menunjukkan kesimpulan mengenai manfaat positif yang diberikan *work-life balance* untuk organisasi dan individu (Herrera-Ballesteros et al., 2025). Parkes & Langford, (2008) menyatakan bahwa *work-life balance* menjadi kapabilitas perseorangan untuk melakukan tanggung jawab dalam melangsungkan kehidupan pribadi dan kehidupan pekerjaan mereka, serta berkomitmen pada aktivitas di luar pekerjaan dan kegiatan lain. *Work-life balance* adalah keseimbangan antara dua kepentingan seperti kehidupan pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan dimana memiliki waktu seimbang dan tidak terbebani atau terfokus pada salah satu (Mauludi & Kustini, 2022). Menurut Greenhaus et al., (2003) jika keseimbangan peran pekerja yang tidak dapat tercipta dapat menimbulkan kondisi imbalance yang memengaruhi ketegangan pada setiap tanggung jawab yang akan dijalankan.

*Work-life balance* merupakan penentu utama kepuasan dan kesejahteraan kerja, terutama bagi seseorang dilingkungan yang penuh tekanan seperti layanan kesehatan, secara global tenaga kesetahan profesional mengalami tingkat kelelahan kerja dan ketidakpuasan kerja yang tinggi (Nagata, 2025). Sehingga betapa penting untuk perusahaan memperhatikan *work-life balance* pekerja guna pekerja sanggup memelihara konsistensi kinerjanya (Asari, 2022). Perawat di Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada mengalami

ketidakseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi yang dapat dilihat dari jadwal jam kerja perawat dalam seminggu dibawah ini.

Tabel 1. 1 Data Jam Kerja Dalam 1 Minggu

6 Hari Kerja	Jam Masuk	Jam Keluar	Jam Kerja
2x Shift Pagi	07.00 WIB	14.00 WIB	7 Jam
2x Shift Siang	14.00 WIB	20.00 WIB	6 Jam
2x Shift Malam	20.00 WIB	07.00 WIB	11 Jam
Total Jam Kerja			48 Jam

Sumber: Bagian SDM Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada

Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa jam kerja dalam seminggu sebanyak 48 jam, yang mana hal ini tidak sesuai dengan jam kerja sebenarnya di Indonesia. Pada aturan yang sesuai dengan Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang kemudian diperbarui dan diubah pada Undang-Undang (UU) No.11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, serta diperkuat dengan Undang-Undang (UU) No.6 Tahun 2023 tentang Penetapan Perppu Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang. Dalam Undang-undang ini mengatur dan menetapkan dua skema jam kerja yang berlaku di Indonesiam yaitu: 7 jam kerja dalam sehari atau 40 jam dalam 1 minggu yang berlaku untuk 6 hari kerja dengan ketentuan libur 1 hari dan 8 jam kerja dalam sehari atau 40 jam dalam 1 minggu yang berlaku untuk 5 hari kerja dengan ketentuan libur 2 hari.

Dalam hal tersebut, perawat di Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada bekerja tidak sesuai dengan undang-undang yang ada, perawat bekerja melebihi dengan jam kerja yang seharusnya 40 jam dalam seminggu menjadi 48 jam. Jam

kerja yang cenderung panjang dan tidak fleksibel mampu meningkatkan risiko kelelahan fisik dan mental, membatasi waktu kehidupan pribadi, dan memengaruhi kualitas hidup (Widayana et al., 2025). Jam kerja yang tinggi merupakan penyebab utama *work interference with personal life* karena panjangnya jam kerja sehingga waktu untuk diri sendiri menjadi berkurang. Pekerjaan sering mengganggu kehidupan pribadi, seperti karyawan yang terlalu lelah untuk melakukan aktivitas di rumah karena bekerja (Yusnita et al., 2022). Hal tersebut mengakibatkan perawat kesulitan dalam menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi.

Saat pekerja menganggap diri mereka mempunyai kehidupan kerja dan pribadi yang seimbang, mereka menunjukkan hasil kerja yang baik karena adanya peningkatan untuk mencapai tujuan, dorongan yang positif dari orang di luar pekerjaan seperti teman, keluarga, dan orang terdekat dan perlakuan saling menguntungkan bagi organisasi (Brough et al., 2020). Berlaku pada perawat bahwa *work-life balance* penting untuk perawat yang sudah menikah maupun belum menikah, mendapatkan keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi cukup penting untuk mencapai kesejahteraan hidup yang ingin diraih, dengan hasil kerjanya yang baik disisi lain kehidupan pribadinya juga terpenuhi.

Kehidupan pribadi membantu individu merasa siap untuk menghadapi pekerjaan di hari berikutnya individu tersebut bekerja (Priandari & Adnyani, 2024). Dengan kehidupan pribadi yang cenderung dikedepankan maka akan mengganggu kehidupan kerja, yang mana keseimbangan kehidupan kerja tidak dapat di raih dan begitu juga sebaliknya. Kondisi *work-life imbalance* ini dapat

dikaitkan dengan adanya beban kerja yang berlebihan pada perawat di Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada.

Menurut Robbins & Judge, (2015) beban kerja merupakan salah satu bentuk tuntutan kerja yang dapat menyebabkan stres kerja apabila melebihi kemampuan seseorang. Pekerja dengan stres kerja cenderung merasakan kelelahan, dapat mempengaruhi motivasi untuk menanggapi tuntutan orang lain, dan cenderung bekerja dengan tidak baik saat pekerjaan banyak. Menurut Widayana et al., (2025) beban kerja yang tinggi dan kurangnya waktu pribadi dapat menyebabkan kelelahan, stres, dan masalah kesehatan pada fisik dan mental. Hal tersebut dapat menimbulkan turunnya kualitas perawat dan memungkinkan untuk meninggalkan profesi. Stres yang tinggi karena beban kerja dikaitkan dengan timbulnya niat yang tinggi untuk meninggalkan organisasi dan kepuasan kerja yang lebih rendah (Jäppinen et al., 2022).

Terdapat penggunaan waktu secara ekstra menyebabkan beban kerja untuk perawat. Penggunaan waktu mengukur seberapa banyak waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (Koesomowidjojo, 2017). Beban kerja yang terjadi pada perawat di Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada dapat dilihat pada data lembur sebagai berikut.

Tabel 1. 2 Jumlah Lembur Perawat Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada Blitar

Bulan	Jumlah Perawat	Total Jam Lembur
Januari	45 Perawat	163 Jam
Februari	50 Perawat	134 Jam
Maret	50 Perawat	253 Jam
April	50 Perawat	156 Jam
Mei	50 Perawat	95.5 Jam
Juni	50 Perawat	124.5 Jam
Juli	39 Perawat	55.8 Jam

Sumber: Bagian SDM Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada

Dapat dilihat pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa lembur sering terjadi dengan jumlah jam yang tergolong cukup banyak dalam setiap bulannya. Lembur dapat terjadi saat kekurangan tenaga kerja medis atau saat pasien sedang banyak, hal tersebut tentunya tidak dapat diprediksi karena diluar dari kendali sehingga perawat harus menyesuaikan dan mengikuti tuntutan dari pekerjaan tersebut. Dengan tuntutan yang sedemikian tinggi pastinya berdampak negatif untuk perawat seperti merasa kelelahan total secara fisik dan mental, stres, kesalahan kerja yang dapat meningkat, rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaannya, dan turunnya kinerja. Hal ini dapat menyebabkan perawat memiliki beban kerja yang lebih tinggi atau besar, oleh jam lembur yang cukup tinggi tersebut menyebabkan perawat kehilangan waktunya untuk

kehidupan pribadi dan lebih menghabiskan waktunya untuk bekerja. Beban kerja yang tinggi dapat membebani hubungan pribadi dengan keluarga dan teman (AbdELhay et al., 2025). Karyawan lebih banyak menghabiskan waktu ditempat kerja dari pada dirumah, maka akan menyebabkan *work-life balance* yang tidak seimbang, dengan terbuktinya tuntutan untuk bekerja dihari libur menyebabkan waktu luang untuk berkumpul dengan keluarga berkurang (Nurwahyuni, 2019).

Beban kerja yang dialami perawat salah satunya juga dapat dilihat pada kondisi pekerjaannya. Kondisi pekerjaan menyertakan pemahaman karyawan terhadap pekerjaannya (Koesomowidjojo, 2017). Dapat dilihat dari komplain masyarakat di ulasan *google maps* terkait kelalaian perawat dalam menjalankan pekerjaannya seperti berikut “*Astaga pelayanannya minta perbaiki infus karena macet tapi responnya lama minta ampun, waktu malem hampir satu jam nunggu perbaikan infus padahal dokter sama perawat lagi ngobrol sambil ketawa-ketawa, harus dua kali kali bilang baru dibenerin, yang kedua waktu sore itu jam 5 ruang perawat kosong sampai saya harus ngomong ke admin di depan karena gaada orang setelah ditelfonin tetap gaada sampai akhirnya saya ke ruangan buat ngomong yang kedua kalinya. Kok bisa sih sampai ruang perawat kosong? Bayar mahal aja pelayanannya kaya gini apalagin BPJS ya*”. Dari pernyataan tersebut menunjukkan kondisi pekerjaan yang tidak baik, perawat kurang memahami dan merealisasikan SOP (*Standard Operating Procedure*) serta kurangnya profesionalitas dalam bekerja. Secara tidak langsung hal ini menunjukkan adanya situasi kerja yang penuh dengan tekanan

dan adanya beban kerja yang tinggi sehingga memungkinkan perawat meninggalkan pekerjaannya untuk istirahat atau melakukan hal pribadi lainnya. Akibat beban kerja dapat memiliki tingkat afektivitas negatif yang tinggi dan secara tidak sengaja menciptakan lingkungan kerja sebagai ancaman atau situasi kerja yang penuh tekanan (Jäppinen et al., 2022).

Selain beban kerja, *work-life balance* juga dipengaruhi oleh *social support* atau dapat kita sebut dukungan sosial. Hal penting untuk menghadapi stres atau kesulitan adalah dukungan sosial. Menurut Köse et al., (2021) dukungan sosial merupakan keyakinan seseorang terhadap kehadiran orang lain untuk memberikan dukungan dalam menghadapi kesulitan dan stres. Dukungan sosial diyakini dapat membantu pekerja untuk mengatasi stres karena adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi (Xie et al., 2020). Pada perawat di sebuah rumah sakit, dukungan dan kerja sama tim tentunya diperlukan untuk keberlangsungan dalam menyelesaikan pekerjaan. Dukungan sosial dapat menjadi hal yang mendorong pegawai untuk melaksanakan kewajibannya, mendapatkan dukungan berupa bantuan, informasi, ataupun pemberian nasehat (Nurhabiba, 2020). Dukungan sosial yang baik tentunya dapat memberikan dampak yang positif untuk setiap individunya. Salah satu bagian dari dukungan sosial adalah dukungan emosional, yang merupakan perhatian maupun kepedulian yang diberikan seseorang. Dukungan emosional mampu berdampak positif yang membuat pegawai nyaman dalam bekerja dan stres kerja dapat teratasi karena mendapatkan bantuan dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami (Nurhabiba, 2020). Pada Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada bentuk dari

kurangnya dukungan emosional dapat dilihat dari hasil pelayanan perawat yang diterima dan dirasakan oleh masyarakat pada ulasan yang ada pada *google maps* sebagai berikut ini. *“Perawatnya judes banget, banyak yang baik tapi ada juga yang judes, waktu cek tensi ada ibu-ibu minta tolong cek tensi bukannya dilayani dengan senyuman tapi malah judes banget”* , *“Pelayanan sangat buruk, apalagi ada salah satu nurse yang kasar (bahkan sampai mengeluarkan emosi yang ngga seharusnya)”* , *“Pelayanan buruk, perawat judes judes. Minim SOP yang kerja gaada attitude”*.

Dapat dilihat pada ulasan diatas merupakan komplain yang diterima Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada pada ulasan di *google maps*. Pada komplain yang ada terdapat keluhan dari pasien yang kecewa dengan pelayanan yang di berikan rumah sakit. Disebutkan pada ulasan bahwa perawat memberikan respon yang lama terhadap pasien, bertutur kasar, tidak ramah, dan kurang sopan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keadaan perawat dalam kondisi tidak baik dan stabil, yang dapat disebabkan karena kurangnya dukungan sosial yang dirasakan oleh perawat, sehingga kinerja dan upaya dalam melayani pasien tidak berjalan dengan semestinya. Terlihat adanya kurangnya dukungan emosional yang di dapat perawat, menyebabkan perawat melampiasakan perasaan dan kondisi secara fisik maupun mental yang dialaminya kepada pekerjaannya. Rintangan yang dihadapi perawat memengaruhi praktik sosial profesional dan kesehatan mental perawat, hal tersebut menuntut adanya evaluasi ulang terkait dukungan sebaya terwujud dan dapat ditanam dalam tatanan pelayanan kesehatan (Watson et al., 2025). Keluhan atas pelayanan

yang buruk yang diterima dapat menyebabkan reputasi memburuk dan komitmen Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada untuk memberikan pelayanan yang terbaik dapat diragukan oleh masyarakat. Organisasi harus lebih memperhatikan dan mengatasi permasalahan tersebut agar kesejahteraan perawat dapat tercapai dan organisasi mendapatkan dampak yang baik.

Dukungan sosial lain yaitu dukungan instrumental yang merupakan dukungan berupa bantuan secara nyata dan bantuan material untuk seseorang dalam upaya membantu meringankan masalah atau pencapaian. Dukungan instrumental melibatkan penyediaan bantuan nyata seperti layanan, bantuan keuangan, dan bantuan khusus lainnya (Taylor, 2011). Melalui wawancara yang telah dilakukan, salah satu perawat mengatakan *“Tidak mendapatkan bantuan berupa materi atau benda, seperti bantuan keuangan atau bantuan untuk memenuhi kebutuhan fisik dari rekan kerja maupun orang terdekat”*. Lebih lanjut kurangnya dukungan materi seperti sistem rembes yang membebankan keuangan pribadi serta kebutuhan fisik seperti istirahat. Dari pernyataan tersebut menjelaskan bahwa perawat tidak mendapatkan dukungan instrumental. Dukungan instrumental tersebut penting untuk mendukung perawat dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, perawat akan merasa lebih baik dan nyaman dalam bekerja apabila dukungan sosial yang didapat juga terpenuhi.

Memperkuat fenomena-fenomena di atas, dibawah ini terdapat KPI Perawat di Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada Blitar. Dalam KPI tersebut menunjukkan uraian tugas, target, serta capaian kerja perawat. Dalam hal

tersebut menunjukkan keterkaitan dengan adanya beban kerja, rendahnya dukungan sosial, serta ketidakseimbangan yang didapat dari perawat sehingga mempengaruhi hasil dari kinerja perawat.

Tabel 1. 3 KPI Perawat Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada Blitar

Uraian Tugas	Target	Capaian
Kepatuhan dokumentasi asuhan keperawatan	$\geq 95\%$	70-80%
Ketepatan pelaksanaan keperawatan sesuai SPO	$\geq 95\%$	75-85%
Kepatuhan handover antar shift	100%	100%
Respon waktu terhadap keluhan pasien	$\leq 5$ mnt	$\geq 5$ mnt
Kepatuhan identifikasi pasien	100%	100%
Kepatuhan penerapan PPI (APD & hand hygiene)	$\geq 95\%$	70-85%
Insiden keselamatan pasien (KTD/NC)	0	0
Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat	$\geq 85\%$	65-80%
Ketepatan pemberian obat	100%	100%
Kehadiran & ketepatan waktu kerja	$\geq 95\%$	85-90%
Kepatuhan terhadap etika & komunikasi terapeutik	$\geq 90\%$	75-85%
Partisipasi dalam kegiatan mutu & pelatihan	$\geq 80\%$	60-70%

Sumber: Bagian SDM Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada

Dapat dilihat dari KPI perawat diatas menunjukkan capaian dari target kerja perawat memiliki nilai yang dibawah dari target. Penyebab rendahnya dan tidak mememuhinya target biasanya disebabkan oleh beban kerja perawat, kurangnya sikap disiplin, kurangnya pengawasan, kurangnya komunikasi,

kebiasaan kerja, kelelahan kerja, dll. KPI dalam hal ini dapat menjadi dasar untuk memperbaiki dan mengevaluasi kinerja.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan *Social Support* Terhadap *Work-Life Balance* di Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada Blitar.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Work-Life Balance* Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada?
2. Apakah *Social Support* berpengaruh terhadap *Work-Life Balance* Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap *Work-Life Balance* Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Social Support* terhadap *Work-Life Balance* Rumah Sakit Umum An-Nisaa' Husada.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi tambahan, menambah wawasan untuk penelitian selanjutnya, dan menambah referensi kepustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk membantu perusahaan untuk menganalisis terhadap faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan, terutama pengaruh adanya beban kerja dan *social support* terhadap *work-life balance*.

### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan mendalam yang sudah didapatkan dan sedang dipelajari peneliti dalam pengaruh knowledge sharing terhadap kinerja agar kedepannya saat memasuki dunia kerja dapat menerapkan teori-teori yang sudah dipelajari.