

SKRIPSI
PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, STRES KERJA, DAN
MASA KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT WANITA DI
RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

AVERIA DILAVIRA B. TALEBONG
K01181311



*Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*

DEPARTEMEN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, STRES KERJA, DAN MASA
KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT WANITA DI RUMH SAKIT
STELLA MARIS MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

**AVERIA DILAVIRA B. TALEBONG
K011181311**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
pada tanggal 31 Juli 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. dr. Masvitha Muis, MS
Nip. 19690901 199903 2 002


A. Wahyuni, SKM., M.Kes
Nip. 19810628 201212 2 002


Kesehatan Program Studi,

Dr. Hasriawati Angam, SKM, M.Sc
Nip. 19760418 200501 2 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

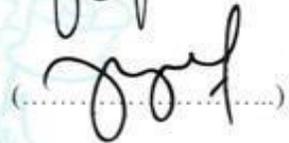
Skripsi ini telah di pertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar pada hari Senin Tanggal 31 Juli 2023.

Ketua : **Dr. dr. Masyitha Muis, MS**



(.....)

Sekretaris : **A. Wahyuni, SKM., M.Kes**



(.....)

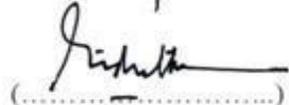
Anggota :

1. **A. Muflihah Darwis, SKM., M.Kes**



(.....)

2. **Dr. Ridwan M. Thaha, M.Sc**



(.....)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Averia Dilavira B. Talebong
NIM : K011181311
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Departemen : Keselamatan dan Kesehatan Kerja
No.Hp : 082191568571
E-mail : averiatalebong20@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi "*PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, STRES KERJA, DAN MASA KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT WANITA DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR*" benar bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia di sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 21 Agustus 2023



Averia Dilavira B. Talebong

RINGKASAN

**UNIVERSITAS HASANUSIIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
MAKASSAR**

Averia Dilavira B. Talebong

“Pengaruh Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita di Rumah Sakit Stella Maris Makassar” (xv+ 114 halaman + 11 tabel + 3 gambar + 9 lampiran)

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang pekerjanya 60% merupakan perawat yang didominasi oleh wanita. Konflik peran ganda, stres kerja, dan masa kerja merupakan beberapa faktor berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan masa kerja terhadap kinerja perawat wanita di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* dengan menggunakan rumus slovin sehingga sampel yang digunakan sebanyak 59 responden. Data analisis menggunakan SPSS (univariat dan bivariat) menggunakan uji *chi-square* dan multivariat menggunakan uji *regresi logistik berganda*.

Hasil penelitian uji *chi-square* menunjukkan ada pengaruh antara konflik peran ganda terhadap kinerja perawat wanita ($p=0,00$). Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat wanita ($p=0,032$). Tidak ada pengaruh antara masa kerja terhadap kinerja perawat ($p=0,228$). Hasil penelitian uji *regresi logistik berganda* menunjukkan konflik peran ganda memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja perawat ($p=0,000$). Maka dapat disimpulkan ada pengaruh antara konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja perawat dan masa kerja tidak ada pengaruh terhadap kinerja perawat, serta konflik peran ganda merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Jumlah Pustaka : 82 (2001-2022)

Kata Kunci : Konflik Peran Ganda, Stres Kerj, Masa Kerja, Kinerja Perawat

SUMMARY

**HASANUDDIN UNIVERSITY
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY
MAKASSAR**

Averia Dilavira B. Talebong

“The Effect of Dual Role Conflict, Job Stress, and Tenure on the Performance of Female Nurses at Stella Maris Hospital” (xv + 114pages + 11 tables + 3 pictures + 9 attachments)

Hospitals are one form of organization whose workers are 60% nurses who are dominated by women. Dual role conflict, work stress, and tenure are some of the factors affecting the performance of nurses in hospitals.

The purpose of this study was to determine the effect of dual role conflict, work stress, and tenure on the performance of female nurses at Stella Maris Hospital Makassar. The type of research used is analytic observational with a cross sectional approach. The sampling technique was simple random sampling using the slovin formula so that the sample used was 59 respondents. Data analysis using SPSS (univariate and bivariate) using chi-square test and multivariate using multiple logistic regression test.

The results of the chi-square test showed that there was an influence between dual role conflict on the performance of female nurses ($p=0.00$). There is an influence of work stress on the performance of female nurses ($p=0.032$). There is no influence between tenure on nurse performance ($p=0.228$). The results of multiple logistic regression test showed that dual role conflict has the greatest influence on nurse performance ($p=0.000$). So it can be concluded that there is an influence between dual role conflict and work stress on nurse performance and tenure has no influence on nurse performance, and dual role conflict is the variable that has the most influence on the performance of female nurses at Stella Maris Hospital.

Bibliography : 82 (2001-2022)

Keywords : Dual Role Conflict, Job Stress, Tenure , Performance of Nurses

KATA PENGANTAR

Salam sejahtera

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat, rahmat dan kasihnya sehingga penulis masih diberikan kesehatan serta kekuatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, dan Masa Kerja terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit Stella Maris Makassar” sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat Strata Satu (S1) Universitas Hasanuddin.

Skripsi ini tidak luput dari peran orang-orang istimewa yang selalu mendukung penulis maka dari itu izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar- besarnya kepada kedua orangtua tercinta, Bapak **Fransiskus Talebong** dan ibu **Yulia Emmy Satti** yang sudah membesarkan, mendidik, mendampingi, serta selalu memberikan dukungan moral dan material, kasih sayang, semangat, kasih dan selalu mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan studi. Kepada adik penulis Alvido Imanuel Talebong dan Vioni Agnesia Talebong yang selalu memberi semangat dan menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu **Jumriani Ansar, SKM., M.Kes** dan bapak **Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes** selalu pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
2. Ibu **Dr.dr. Masyitha Muis, MS** selaku dosen pembimbing I dan ibu **Andi Wahyuni, SKM., M.Kes** selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan , serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu **Andi Muflihah Darwis, SKM., M.Kes** dan bapak **Dr. Ridwan M. Thaha, M.Sc** selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran, serta nasehat sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. **Dr.dr. Masyitha Muis, MS** selaku Ketua Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan seluruh dosen Departemen K3 yang telah mengajar, memberikan motivasi dan pengalaman kepada penulis selama menempuh pendidikan di Departemen K3 FKM Unhas.
5. Seluruh Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu selama menempuh pendidikan di FKM Unhas.

6. Seluruh Dosen Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang telah memberikan ilmu selama menempuh Pendidikan di FKM Unhas.
7. Seluruh staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universita Hasanuddin khususnya **Ibu Anita** selaku staf Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan staf bagian akademik khususnya **Pak Ipink** yang telah memfasilitasi serta membantu dalam mengurus surat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada **Dinas Penanaman Modal Satu Pintu dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan** yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
9. Kepada pihak **Rumah Sakit Stella Maris Makassar** yang telah memberikan izin penelitian dan membantu selama penelitian berlangsung.
10. Kepada pak Andika atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama melakukan penelitian di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.
11. Kepada para perawat yang telah bersedia dengan ikhlas membantu menjadi responden dalam penelitian ini.
12. Untuk almarhum Nene Ese yang senantiasa memberikan motivasi dan nasihat kepada penulis saat beliau masih hidup dan untuk Nene ippo yang senantiasa mendoakan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Teman -teman BTI tercinta, tersayang, terbaik yaitu Wiwin, Citra, Nisa, Uun, Tina, Dea, dan Yaquta yang selalu siap siaga untuk membantu proses

penyelesaian skripsi , serta memberi semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan .

14. Untuk Kaks Neng yang selalu siap siaga diajak healing dan menjadi tempat curhat saat penulis merasa lelah mengerjakan skripsi.
15. Untuk Jamen, Virgin, Nelcy, Novia, Dewina, Vega, Nhelby, yang selalu ada, yang selalu bikin bagus moodku, yang selalu saling mendoakan satu sama lain, yang selalu temani *Video Call*, yang sama-sama juga berjuang untuk penyelesaian skripsi.
16. Untuk Yeyen dan Vifi yang selalu siap mendengar keluh kesah penulis saat proses pengerjaan skripsi.

Terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas semua doa, semangat, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat di harapkan guna penyempurnaan skripsi ini agar skripsi ini dapat berguna bagi ilmu pendidikan dan penerapannya. Akhir kata, penulis mohon maaf atas semua kekurangan, semoga Tuhan selalu memberkati kita semua.

Makassar, Juli 2023

Averia D.B. Talebong

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAN BEBAS PLAGIASI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Umum Tentang Konflik Peran Ganda	11
B. Tinjauan Umum Tentang Stres Kerja	18
C. Tinjauan Umum Tentang Masa Kerja.....	33
D. Tinjauan Umum Tentang Kinerja Perawat	34
E. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit.....	39
F. Kerangka Teori.....	41
BAB III KERANGKA KONSEP	42
A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti	42
B. Kerangka Konsep.....	44

C. Definisi Operasioanl dan Kriteria Objektif	45
D. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB IV METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	50
C. Populasi dan Sampel Penelitian	50
D. Pengumpulan Data	52
E. Instrumen Penelitian.....	53
F. Pengelolaan Hasil Penelitian.....	54
G. Analisis Data	55
H. Penyajian Data	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
B. Hasil Penelitian	59
C. Pembahasan.....	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	84
C. Keterbatasan Penelitian	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	41
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep.....	46
Gambar 5. 1 Kepatuhan Penggunaan APD.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur pada Perawat Wanita Rumah Sakit Stella Maris Makassar	61
Tabel 5.2	Distribusi Responden berdasarkan Status Pendidikan pada Perawat Wanita Rumah Stella Maris Makassar.....	61
Tabel 5.3	Distribusi Responden berdasarkan Jumlah Anak pada Perawat Wanita Rumah Sakit Stella Maris Makassar	61
Tabel 5.4	Distribusi Responden berdasarkan Konflik Peran Ganda Perawat Wanita Rumah Sakit Stella Maris Makassar	62
Tabel 5.5	Distribusi Responden berdasarkan Stres Kerja Perawat Wanita Rumah Sakit Stella Maris Makassar	63
Tabel 5.6	Distribusi Responden berdasarkan Masa Kerja Perawat Wanita Rumah Sakit Stella Maris Makassar	63
Tabel 5.7	Distribusi Responden berdasarkan Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit Stella Maris Makassar.....	64
Tabel 5.8	Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit Stella Maris Makassar.....	65
Tabel 5.9	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit Stella Maris Makassar.....	67
Tabel 5.10	Pengaruh Masa Kerja terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit Stella Maris Makassar.....	67
Tabel 5.11	Variabel Paling Berpengaruh dengan Kinerja Perawat Wanita di Rumah Sakit Stella Maris Makassar	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesoner Penelitian	101
Lampiran 2. Mater Tabel	113
Lampiran 3. Hasil Analisis	118
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian	124
Lampiran 5. Surat Izin Pengambilan Data Awal	125
Lampiran 6. Izin Penelitian.....	126
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari UPT-P2T-BKMP.....	127
Lampiran 8. Surat Balasan Persetujuan Penelitian	129
Lampiran 9. Riwayat Hidup	130

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut data ILO (2018) tenaga kerja di hampir setiap negara didominasi oleh pekerja laki-laki. Pada dua dekade terakhir, terdapat lebih sedikit pekerja perempuan yang menunjukkan rendahnya tingkat partisipasi angkatan kerja. Tetapi menurut data *World Bank*, tingkat partisipasi tenaga kerja wanita secara global sudah mulai meningkat walaupun tidak terlalu tinggi. Persentasi rata-rata tenaga kerja wanita disetiap negara rata-rata melebihi 50% sejak dari tahun 1990 sampai 2005, yang mana tingkat partisipasinya bertambah sebesar 0,61%. Tetapi pada tahun 2006 terjadi penurunan sebesar 0,082% dari tahun sebelumnya dan pada tahun 2017 jumlahnya meningkat lagi menjadi 39,298%. Terkandung banyak faktor yang menjadi penyebab banyak wanita yang memilih untuk bergabung ke dalam dunia kerja. Salah satunya kesulitan ekonomi yang menjadi faktor sehingga ibu rumah tangga yang memiliki ekonomi rendah memilih untuk bekerja (Iswari , 2018).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada Februari 2017, Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) perempuan mengalami peningkatan sebanyak 2,33 persen yang mana pada tahun 2016 sebanyak 52,7 persen menjadi 55,04 persen (BPS 2017). Berdasarkan jumlah TPAK pada perempuan yang terus meningkat menunjukkan bahwa perempuan mampu mengambil peran dalam dunia perekonomian nasional dan mempunyai kesempatan yang sebanding dengan

laki-laki. Salah satu industri yang banyak menyerap tenaga kerja wanita adalah rumah sakit, sehingga sebagai sebuah pusat rujukan dari pelayanan kesehatan, pelayanan rumah sakit harus mampu menjaga kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan (Indriyani 2009).

Rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang beroperasi selama 24 jam sehari dengan memberikan pelayanan pasien yang memerlukan penanganan *emergency*, *non-emergency*, dan *opname*. Hal tersebut dilakukan oleh pekerja kesehatan rumah sakit. Pekerja rumah sakit terbanyak adalah perawat yang berjumlah sekitar 60% dari tenaga kesehatan yang berada di rumah sakit (Japlani *et al.*, 2020). Perawat merupakan tenaga profesional yang perannya tidak bisa dikesampingkan dari semua bentuk pelayanan kesehatan di rumah sakit, hal ini karena perawat merupakan orang paling lama berinteraksi dengan pasien. Perawat di rumah sakit sendiri banyak didominasi oleh tenaga kerja wanita keterlibatannya yang sudah jelas, seperti dalam menyelesaikan kewajibannya di dalam pekerjaan, maka akan muncul gangguan-gangguan ataupun permasalahan yang berkaitan dengan faktor psikologis di dalam diri wanita tersebut faktor psikologis dalam hal ini saat berada di tempat kerja maka seorang wanita mempunyai tekanan dalam melaksanakan pekerjaan yang wajib untuk diselesaikan tepat waktu. Setelah itu saat sampai di rumah pun wanita sudah harus dihadapkan dengan tuntutan dalam keluarganya maka mental dan pikiran seorang wanita akan terganggu dalam melaksanakan pekerjaannya (Imelda, 2015). Permasalahan ini juga banyak ditemukan pada pekerja wanita di rumah sakit, hal tersebutlah yang disebut sebagai konflik peran ganda (Rachmaningrum *et al.* 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan sebelumnya oleh (Herqutanto et al. 2017) menyatakan bahwa konflik peran ganda sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat dalam melakukan pelayanan di rumah sakit. Konflik peran ganda membuat para perawat menjadi merasa susah untuk melaksanakan berbagai tanggung jawab yang wajib untuk dilakukan tanpa mengabaikan tanggung jawab yang lain. Mereka juga diharuskan untuk mampu membagi waktu agar dapat menyetarakan perannya, agar dapat mengurangi konflik peran ganda yang dihadapi oleh perawat maka peran dan dukungan dari pasangan serta manajemen waktu yang baik mampu untuk menjauhkan perawat dari pikiran dalam meninggalkan pekerjaannya. Timbulnya konflik tersebut karena adanya tekanan antara tugas yang satu dengan tugas yang lainnya yang mana hal tersebut saling berkesinambungan baik dari sisi pekerjaan ataupun dari sisi keluarga (Irbayuni , 2020).

Konflik yang terjadi pada perawat apabila tidak diperbaiki dengan tepat maka akan berdampak langsung kepada perawat tersebut karena perawat dalam keadaan serba salah yang akan menyebabkan munculnya stres kerja. Menurut Gitosudarmo dan Suditta (1997) dalam (Imelda, 2015) menyatakan bahwa sebenarnya stress kerja memiliki dampak positif serta dampak negatif. Dampak positif dalam hal ini adalah pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat hal tersebut bersifat fungsional yaitu berfungsi sebagai pendorong dalam meningkatkan kinerja seorang karyawan atau dalam hal ini adalah perawat sebaliknya dampak negatif yang ditimbulkan dari stres pada tingkat yang tinggi adalah dapat menurunkan kinerja karyawan dalam hal ini perawat dengan sangat drastis.

Stres kerja dan konflik peran ganda dirasakan oleh para perawat dapat berpengaruh terhadap kehidupan berumah tangga serta mengganggu aktivitas di dalam melaksanakan pekerjaan, disatu sisi wanita diharuskan untuk mampu bertanggung jawab dalam menjalankan kewajibannya sebagai ibu rumah tangga dan sebagai seorang istri, tetapi disisi lain sebagai seorang perawat pun mereka diharuskan untuk memperlihatkan performa kerja yang baik sehingga hal tersebutlah yang membuat wanita menjadi mudah marah, frustrasi, dan mudah lelah dalam melaksanakan pekerjaannya serta gejala yang lain. Perawat wanita yang mempunyai stres tinggi membuat mereka akan cenderung gampang untuk menyalahkan diri sendiri, orang lain (rekan kerja serta pasangan) merasa mudah lelah dalam melaksanakan pekerjaan serta sering pusing, dan menurunkan konstresi yang dapat mengakibatkan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Stres kerja yang disebabkan oleh konflik peran ganda pada perawat sangat perlu diperhatikan karena mampu mempengaruhi kualitas kerja dalam melaksakan asuhan keperawatan, jika stres kerja perawat tinggi maka akan mempengaruhi kualitas kerja yang mana akan menjadi rendah serta otomatis akan menurunkan pelayanan di rumah sakit secara keseluruhan yang dapat mengakibatkan turunnya pendapatan rumah sakit (Faoziah *et al.*, 2020). Stres kerja juga dapat mengganggu kinerja perawat apabila tidak ditangani dengan baik, namun sebaliknya jika seorang perawat mampu untuk mengatasi stres kerja yang mereka alami, maka hal tersebut dapat membuat perawat menjadi mampu untuk bertahan pada pekerjaannya serta dapat berkembang dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya di rumah sakit, akan lebih baik jika stres kerja

tersebut dapat di atasi dengan cepat karena sangat berpengaruh terhadap kinerja dari perawat tersebut (Oktasari 2017). Konflik peran ganda serta stres kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja seorang perawat (Nugraha 2018). Bernardin dan Russel (2001) dalam buku (Huseno 2016) mengemukakan enam kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kerja karyawan yaitu: *quality, quantity, timeliness, cost effectiveness, need for supervision, dan interpersonal impact*.

Selain konflik peran ganda yang mampu menyebabkan stres kerja , terdapat banyak faktor yang dapat menyebabkan stres kerja salah satunya yaitu masa kerja yang mana individu yang memiliki masa kerja yang lama maka mereka akan sanggup untuk menghadapi tantangan serta tekanan-tekanan yang dialami saat melakukan pekerjaannya, dibandingkan individu yang memiliki masa kerja yang singkat karena hanya memiliki sedikit pengalaman kerja. Masa kerja mampu menimbulkan stres baik untuk masa kerja lama ataupun masa kerja baru yang mana hal tersebut juga mampu untuk mempengaruhi kinerja pekerja dalam hal ini adalah perawat (Manabung dkk 2018). Menurut Robbins (2008) menyatakan bahwa karakteristik individu seperti umur, masa kerja, serta status pendidikan dapat mempengaruhi kinerja seseorang, yang mana semakin lama tenaga kerja tersebut bekerja maka makin banyak pengalaman yang dimilikinya, begitupun sebaliknya (Kusuma dkk, 2014)

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sunardi 2018) dengan judul pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI menunjukkan bahwa konflik peran ganda

berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI. Artinya adalah jika konflik peran ganda meningkat, maka kinerja perawat akan menurun. Stres kerja juga berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI. Artinya adalah jika stres kerja meningkat maka, maka kinerja perawat akan menurun. Konflik peran ganda serta stres kerja secara bersama-sama terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

Berdasarkan data KEMENKES RI di Sulawesi Selatan khususnya di kota Makassar terdapat 50 rumah sakit untuk rumah sakit swasta rumah sakit Stella Maris merupakan salah satu rumah sakit yang paling banyak jumlahnya. Rumah sakit Stella Maris Makassar merupakan rumah sakit swasta Katolik yang sudah berdiri di Kota Makassar selama 80 tahun. Dibangun pada tahun 1939 Rumah Sakit Stella Maris dimiliki oleh Yayasan Citra Ratna Nirmala dan tergolong kedalam rumah sakit tipe B kelas utama. Pasien di Rumah Sakit Stella Maris 80% adalah pengguna BPJS dan sisanya adalah pasien asuransi dan umum. Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar pada tahun 2022 yang mana variabel yang digunakan adalah konflik peran ganda, stres kerja, dan kinerja perawat wanita.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai konflik peran ganda, stres kerja, dan masa kerja terhadap kinerja perawat wanita Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2022, karena berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anandyta (2020) , didapati data tiga tahun terakhir nilai BOR (*Bed Occupation Rate*)

di rumah sakit Stella Maris Makassar mengalami penurunan. Yang mana pada tahun 2016 nilai BOR 61%, tahun 2017 nilai BOR 52,6%, dan tahun 2018 nilai BOR 48,3%, hal tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit Stella Maris Makassar belum memenuhi standar yang ditetapkan yaitu 65%-85% (Depkes RI 2015). Jika dibandingkan dengan BOR di RSUD Haji Makassar pada tahun 2016 nilai BOR 52%, tahun 2017 50%, dan tahun 2018 51%. Hal tersebut berarti penggunaan BOR pada Rumah Sakit Stella Maris mengalami penurunan yang lebih signifikan dibandingkan dengan RSUD Haji Makassar.

Salah satu alasan yang menyebabkan rendahnya nilai BOR (*Bed Occupation Rate*) yaitu dapat dipengaruhi dari kualitas pelayanan yang kurang memuaskan atau karena masih kurang dari harapan pasien, yang mana menyebabkan penurunan jumlah kunjungan rawat inap selama tiga tahun terakhir. Penurunan tersebut mengindikasikan apakah selama ini kualitas dari pelayanan yang diberikan, dalam hal ini yaitu kinerja perawat kepada masyarakat pengguna jasa yang kurang baik sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pengalaman yang dirasakan oleh pasien dan angka kunjungan pasien mengalami penurunan (Anandyta 2020).

Selain itu, berdasarkan observasi awal yang saya dapatkan di lapangan bahwa beberapa perawat yang mengeluhkan terbatasnya waktu yang diberikan dalam melaksanakan pekerjaannya akibat dari melaksanakan tugas yang bukan menjadi tanggung jawabnya dan bagi perawat senior banyak yang mempunyai tugas tambahan dalam membimbing mahasiswa yang melakukan praktik di Stella Maris yang jumlahnya sangat banyak dan hampir tiap hari belum lagi sebagian besar perawat

senior sudah berumah tangga. Mereka mengeluhkan kurangnya waktu mendampingi keluarga di rumah karena kesibukan, sehingga mereka kadang tidak fokus dalam bekerja karena harus memikirkan anak di rumah kadang mereka juga harus izin untuk menjemput anaknya pulang sekolah lalu kembali bekerja sehingga hal tersebut dapat memecah konsentrasi perawat. Selain itu berdasarkan informasi yang didapatkan di lapangan bahwa belum pernah dilakukan penelitian mengenai konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja perawat wanita di rumah sakit Stella Maris Makassar.

Dari beberapa alasan di atas, maka saya tertarik untuk melihat pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan masa kerja terhadap kinerja perawat wanita di rumah sakit Stella Maris Makassar tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh konflik ganda, stres kerja, dan masa kerja terhadap kinerja perawat wanita di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2023.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan masa terhadap perawat wanita di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penilinan ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja perawat wanita di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2023.
- b) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat wanita di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2023.
- c) Untuk mengetahui pengaruh masa kerja terhadap kinerja perawat wanita di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2023.
- d) Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan informasi terhadap adanya konflik peran ganda, stres kerja, dan masa kerja yang bisa mempengaruhi kinerja perawat, sehingga perusahaan mampu merumuskan kebijakan dan peraturan yang dapat meningkatkan dan memicu peningkatan kinerja perawat di lingkungan kerja, khususnya perawat wanita.

2. Manfaat Ilmiah

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu bahan bacaan yang bisa menambah wawasan dan pengetahuan serta mampu menjadi salah satu sumber kajian ilmiah, menjadi referensi bacaan.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini mampu menjadi pengalaman yang berarti serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam mengaktualisasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama proses perkuliahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Konflik Peran Ganda

1. Pengertian Konflik

Konflik dapat diartikan sebagai suatu proses yang dimulai ketika salah satu pihak percaya bahwa pihak lain berdampak negatif terhadapnya dan situasi ini menjadi titik awal dari proses konflik. Jadi, kita dapat mendefinisikan konflik adalah proses yang dimulai ketika satu pihak percaya bahwa pihak lain memiliki dampak negatif pada sesuatu yang menjadi perhatian atau minat pihak pertama (Wahyudi 2015).

Konflik merupakan salah satu bentuk masalah sosial yang berada di masyarakat. Konflik bisa timbul karena berbagai macam hal, salah satunya sebab kebutuhan atau perjuangan manusia yang tidak terpenuhi mengenai hak-hak para pihak yang berkonflik (Gamayanti, 2019).

Konflik pada hakekatnya merupakan segala macam interaksi pertentangan yang terjadi antara dua atau lebih pihak. Konflik organisasi sendiri merupakan ketidaksetujuan yang terjadi di antara dua pihak ataupun lebih dari sebuah anggota organisasi yang mana hal tersebut muncul akibat dari mereka harus memanfaatkan sumber daya yang langka secara bersamaan serta karena mereka memiliki perbedaan tujuan, status, persepsi, serta nilai-nilai dari adanya konflik yang juga bergantung dari pengelolaan konflik tersebut (Nelson dan Quick 2010

dalam (Mulyansyah 2012)). Terdapat lima macam jenis konflik yang mungkin muncul dalam kehidupan organisasi tertentu, yaitu :

a. Konflik Intrapersonal (konflik di dalam diri individu)

Merupakan konflik seseorang dengan dirinya sendiri. Dimana konflik ini bisa terjadi jika dalam waktu yang sama seseorang mempunyai dua kegiatan yang tidak mungkin dipenuhi sekaligus.

b. Konflik Interpersonal (konflik antara individu – individu di dalam organisasi yang sama)

Merupakan pertentangan diantara seseorang dengan orang lain akibat pertentangan kepentingan ataupun keinginan. Hal ini sering terjadi diantara dua orang yang memiliki perbedaan status, bidang kerja, jabatan, dan lain-lain.

c. Konflik antara individu dengan kelompok

Konflik ini biasanya berhubungan dengan cara dari setiap individu dalam menghadapi tekanan-tekanan agar mampu mencapai konformitas, yang ditekankan kepada mereka oleh kelompok kerja mereka.

d. Konflik antar kelompok

Konflik ini adalah tipe dari konflik yang banyak terjadi di dalam sebuah organisasi, karena setiap kelompok di dalam sebuah organisasi memiliki kepentingan serta tujuan yang berbeda dan antar kelompok sendiri menginginkan segala kepentingan serta tujuannya mampu terwujud dengan baik walaupun harus berbenturan dengan kelompok lainnya.

e. Konflik antar organisasi

Dalam konflik ini, terjadi sebuah pertentangan ataupun persaingan yang bisa menyebabkan munculnya pengembangan produk- produk baru, jasa, serta teknologi, harga-harga lebih rendah serta penggunaan sumber daya lebih efisien.

Pada umumnya Wanita yang bekerja menjumpai konflik peran ganda yang disebabkan karena terdapat dua peran yang secara bersamaan menuntut adanya sebuah usaha yang totalitas atau maksimal didalam menjalankannya. Kedua peran ini terjadi apabila ketika seorang Wanita harus berperan sebagai ibu rumah tangga sekaligus pekerja. Peran tersebutlah yang mampu menjadi sebuah faktor yang bisa mengakibatkan terjadinya stress kerja pada karyawan terutama kepada karyawan Wanita yang sudah menikah.

2. Pengertian Peran Ganda pada Wanita

Secara umum peran dapat diartikan sebagai segala aspek dinamis dari kedudukan maupun status. Menurut Kozier, peran merupakan sebuah perilaku yang diharapkan orang lain terhadap seseorang sesuai dengan kedudukannya. Peran merupakan deskripsi sosial mengenai siapa kita. Peran juga merupakan kombinasi dari pengaruh serta posisi seseorang didalam menjalankan hak dan kewajibannya (Tindange *et al.*, 2020). Peran ganda sendiri merupakan beberapa peran yang dimiliki oleh seseorang didalam melaksanakan tugas serta kewajibannya, dalam hal ini peran ganda pada wanita terdiri dari, peran di dalam rumah serta peran di luar rumah(Ermawati 2016).

Konflik pekerjaan-keluarga adalah konflik yang terjadi pada individu sebab mengambil peran ganda, baik dalam pekerjaan ataupun dalam keluarga, yang mana waktu dan perhatian terlalu berfokus pada satu peran saja, sehingga tuntutan peran lainnya tidak dapat terpenuhi secara optimal. Saat ini ada kecenderungan meningkat bagi perempuan untuk memainkan peran ganda yang dikenal sebagai rumah tangga karir ganda, melalui peningkatan jumlah pekerja perempuan yang menempatkan peran pekerjaan dan keluarga bersama-sama, dan menuntut agar pekerja berbagi peran secara efektif untuk menghindari konflik di antara peran-peran ini dan dilakukan dengan sukses (Safrizal, *et al.*, 2020).

Secara umum peran ganda pada wanita dapat diartikan sebagai dua peran atau lebih yang dilakukakn oleh wanita didalam waktu yang bersamaan, dalam hal ini adalah sebagai ibu rumah tangga serta sebagai tenaga kerja. Dalam hal peran ganda ini, wanita tidak hanya berperan sebagai ibu rumah tangga tetapi dapat terjadi juga pada sektor publik (Putri 2020).

3. Pengertian Konflik Peran Ganda pada Wanita

Dalam melaksanakan pekerjaannya wanita dihadapkan dengan situasi yang rumit yang mana mereka harus mampu untuk menempatkan posisi mereka di antara kebutuhan dalam bekerja dan kepentingan keluarga. Konflik peran ganda pada wanita dapat muncul apabila mereka mengalami ketegangan diantara peran keluarga dengan peran pekerjaan (Akbar 2017). Menurut Greenhauss dan Beutell menyatakan bahwa konflik peran ganda merupakan bentuk dari

interrole conflict, peran pekerjaan dan keluarga membutuhkan perhatian yang sama. Lebih lanjut lagi menyatakan bahwa seseorang dapat dikategorikan mengalami konflik peran ganda jika merasakan sebuah ketegangan didalam melaksanakan peran pekerjaan dan keluarga (Almasitoh 2011).

Greenhaus dan Beutell (1985) dalam (Zela 2019) menyatakan bahwa konflik peran ganda merupakan suatu bentuk konflik antara peran yang mana terjadi ketidakcocokan antara tekanan-tekanan yang terjadi pada pekerjaan dan keluarga. Seorang individu akan menggunakan waktunya untuk menjalankan peran yang penting bagi mereka. Sehingga mereka mengalami kekurangan waktu bagi peran yang lainnya. Hal tersebutlah yang mampu meningkatkan konflik peran ganda pada seseorang. Konflik peran ganda dapat timbul karena lamanya jam bekerja bagi seseorang, maka dari itu waktu yang digunakan bersama keluarga akan berkurang. Seseorang harus menjalankan dua peran sekaligus, yaitu di dalam keluarga dan pekerjaan, akibatnya faktor emosi akan mengganggu satu wilayah dengan wilayah yang lainnya (Fauziah 2020).

4. Jenis-Jenis Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda bisa timbul jika wanita merasakan sebuah ketegangan antara peran keluarga dengan peran studi. Menurut Greenhaus &

Beutell (1985) dalam (Kurnia dkk, 2021) mendefinisikan tiga jenis konflik peran ganda, yaitu:

1) Konflik Berdasarkan Waktu (*Time-Based Conflict*)

Konflik peran berdasarkan waktu didefinisikan sebagai sebuah konflik yang mampu muncul apabila lebih banyak waktu yang digunakan seseorang hanya untuk menjalankan satu peran sehingga menyusahkan untuk melaksanakan peran yang lainnya. Waktu yang digunakan dalam melaksanakan salah satu tanggung jawab (Pendidikan atau keluarga) bisa mengurangi waktu dalam melaksanakan tanggung jawab yang lainnya (keluarga atau Pendidikan).

2) Konflik Berdasarkan Tekanan (*Strain-Based Conflict*)

Konflik peran berdasarkan tekanan dapat terjadi jika salah satu peran memberikan tekanan terhadap kinerja peran yang satunya, sehingga hal tersebut mampu memunculkan gejala tekanan seperti kecemasan, ketegangan.

3) Konflik Berdasarkan Perilaku (*Behavior-Based Conflict*)

konflik pekerja-keluarga, dimana konflik tersebut terjadi karena ketidaksesuaian antara peran-perilaku dengan harapan terhadap peran lainnya.

5. Sumber-Sumber Konflik Peran Ganda

Greenhaus dan Beutell (1989) dalam (Wirakristama 2011) menjelaskan bahwa seseorang akan merasakan ketegangan saat bekerja apabila mengalami konflik peran ganda. Konflik tersebut bersifat psikologi, yang mana gejalanya

seperti frustrasi, kegelisahan, rasa bersalah, serta keletihan. Maka faktor-faktor penyebabnya antara lain:

- 1) Permintaan waktu akan peran yang akan tercampur dengan pengabdian bagian pada peran yang lainnya.
- 2) Stres yang akan terjadi pada satu peran yang terjatuh kedalam peran yang lainnya dikurangi dari kualitas hidup dalam peran itu.
- 3) Ketegangan dalam satu peran yang disebabkan oleh kecemasan dan kelelahan akan mempersulit untuk peran yang lainnya.
- 4) Perilaku yang efektif dan tepat pada satu peran bisa jadi tidak efektif serta tidak tepat untuk dipindahkan kepada peran yang lainnya.

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konflik Peran Ganda

Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran ganda (Korabik, Lero, and Whitehead 2008) antara lain:

- 1) *Time pressure*, waktu untuk keluarga akan semakin sedikit apabila waktu banyak digunakan untuk bekerja.
- 2) *Family size dan support*, konflik dapat terjadi apabila anggota keluarga semakin banyak, dan konflik akan berkurang jika semakin banyak dukungan dari keluarga.
- 3) Kepuasan kerja, konflik yang dirasakan akan semakin sedikit apabila kepuasan kerja semakin bertambah.
- 4) *Marital and life satisfaction*, terdapat asumsi yang mengatakan bahwa wanita bekerja memiliki konsekuensi yang negatif terhadap pernikahannya.

- 5) *Size of firm*, konflik peran ganda seseorang dapat dipengaruhi oleh banyaknya pekerja dalam perusahaan tersebut.
- 6) Bantuan pengasuh anak, adanya pengasuh anak mampu meringankan konflik peran yang dialami Wanita dalam bekerja.

B. Tinjauan Umum Tentang Stres Kerja

1. Pengertian Stres

Stres adalah sebuah masalah umum yang biasanya terjadi dalam kehidupan umat manusia. Kupriyanov dan Zhdanov (2014) dalam (Gaol 2016) menyatakan bahwa stres kerja merupakan sebuah atribut kehidupan modern. Hal ini bisa terjadi sebab stres sudah menjadi bagian di dalam kehidupan individu yang tidak dapat dihindari. Stres kerja dapat menipah siapa saja dalam hal ini adalah anak-anak, remaja, dewasa, ataupun yang telah lanjut usia, dengan kata lain stres dapat terjadi dimana saja dan kepada siapa saja.

Stres adalah keadaan seseorang yang berada di luar batas kemampuannya, jika dibiarkan begitu saja maka akan mengganggu kesehatan individu. Stres dapat timbul jika diikuti oleh faktor peristiwa yang bisa mempengaruhi kejiwaan seseorang, yang mana peristiwa tersebut timbul diluar kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekankan jiwanya (Yanti and Yudhaningsih 2021). Perawat sendiri banyak menghadapi stres di tempat kerja seperti menghadapi rekan kerja, harus berhadapan dengan pasien yang sekarat bahkan meninggal dunia, ketidakpuasan pasien terhadap hasil kerja perawat, dan

kesehatan yang menurun yang menyebabkan kelelahan pada perawat (Arnetz et al. 2019).

Perkembangan penelitian mengenai stres kerja telah mendorong munculnya berbagai definisi stres baik dari segi psikologi, fisiologi, sosial, serta ilmu perilaku. Berikut ini adalah beberapa definisi menurut para ahli (Karima 2014)

- a. Lazarus dan Foldman yang mendefinisikan stres sebagai hasil dari ketidakseimbangan antara permintaan dengan sumber daya yang tersedia.
- b. Cox mendefinisikan stres sebagai sebuah fenomena persepsi yang timbul dari adanya perbandingan antara permintaan dan kemampuan *coping*.
- c. McGrath mendefinisikan stres sebagai hasil dari permintaan lingkungan yang tidak mampu dipenuhi oleh individu.
- d. McEwen menyatakan bahwa stres merupakan sebuah peristiwa yang mengancam individu sehingga menghasilkan respon secara fisiologi dan perilaku.

2. Pengertian Stres Kerja

Menurut wijono (2010) dalam (Fita 2017) mendefinisikan bahwa stres kerja merupakan keadaan yang dapat terjadi antara interaksi manusia dengan pekerjaannya. Keadaan yang dimaksud dalam hal ini saat individu mulai merasakan beban yang dianggap menyusahkan untuk individu tersebut dengan beberapa gejala yang memperlihatkan bahwa hal tersebut dalam menyebabkan stress kerja. Stres terjadi akibat dari ketidakseimbangan di antara sumber daya

serta tuntutan yang dipunyai oleh individu, stres yang dialami individu akan meningkat serta mengancam, apabila semakin tinggi kesenjangan yang dialami oleh individu tersebut.

Terdapat beberapa pengertian stres kerja menurut para ahli (Asih, Widhiastuti, and Dewi 2018) diantaranya :

- a. Robbins and Colter (2016:16), stres kerja merupakan hal negatif yang dialami oleh orang-orang yang terjadi karena mengalami tekanan berlebih akibat dari tuntutan, hambatan, ataupun peluang yang terlalu banyak.
- b. Handoko (2001:200), stres kerja merupakan suatu kondisi yang dialami oleh seseorang yang mampu untuk mempengaruhi emosi, proses berpikir, serta kondisi seseorang.
- c. Zaenal dkk (2014: 724), stres sebagai istilah payung yang terdiri dari tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, dan lain-lain.
- d. King (2010:277) stres pada para pekerja (*Job stres*) merupakan pengalaman stres yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang.
- e. Mangkunegara (2013:155), stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

3. Jenis-jenis Stres Kerja

Menurut Berney dan Selye dalam (Asih, *et al.*, 2018) menjelaskan terdapat empat jenis stres kerja yaitu:

- a. *Eustres (good stres)*

Merupakan stress yang mampu menimbulkan stimulus dan kegairahan, sehingga berdampak positif untuk individu yang mengalaminya.

b. Distress

Merupakan stres yang apabila timbul dalam diri seseorang maka akan berdampak buruk bagi yang mengalaminya.

c. Hyperstress

Stres yang memiliki dampak yang luar biasa untuk yang mengalaminya. Walaupun stres ini memiliki dampak yang positif dan negatif namun stres ini tetap akan membuat individu terbatas pada kemampuan beradaptasinya.

d. Hypostress

Merupakan stres yang terjadi akibat dari kurangnya stimulasi.

4. Gejala Stres Kerja

Menurut Cary Cooper dan Alison Straw (1995:8-15) dalam (Ridwan 2013) mengemukakan gejala stres dapat berupa tanda-tanda sebagai berikut :

- a. Fisik,, tanda-tandanya berupa nafas memburuk, mulut seras tenggorokan kering, tangan lembab, merasa panas, otot-otot tegang, pencernaan terganggu, sembelit, letih yang tidak beralasan, sakit kepala, salah urat dan gelisah.
- b. Perilaku, tanda-tandanya berupa perasaan yang bingung, cemas dan sedih, jengkel, salah paham, tidak berdaya, tidak mampu untuk berbuat apa-apa, gelisah, gagal, merasa tidak menarik, kehilangan semangat, sulit untuk berkonsentrasi, sulit berfikir jernih, sulit membuat keputusan, hilangnya

kreatifitas, hilangnya gairah dalam penampilan, serta hilangnya minat terhadap orang lain.

- c. Watak dan kepribadian, tanda-tandanya berupa sikap hati-hati menjadi cermat yang berlebihan, cemas yang menyebabkan mudah panik, kurang percaya diri menjadi rawan, penjenkel yang menjadi meledak-ledak.

Sedangkan gejala stres ditempat kerja dapat berupa, kepuasan kerja yang menjadi rendah, kinerja dalam bekerja menjadi menurun, semangat dan energi dalam bekerja menjadi hilang, komunikasi menjadi tidak lancar, sulit dalam pengambilan keputusan, kreatifitas serta inovasi yang menjadi berkurang, bergukut pada tugas-tugas yang tidak produktif.

5. Faktor- faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Dwiyantri, (2001: 75) dalam (Ridwan 2013) menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang menyebabkan stres kerja yaitu :

- a. Faktor lingkungan, yang mana faktor-faktor ini dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial dilingkungan pekerjaannya.
- b. Faktor personal, dapat berupa tipe kepribadian seseorang, peristiwa atau pengalaman serta kondisi-kondisi sosial-ekonomi keluarga dimana pribadi tersebut berada dan mengembangkan dirinya.

Sedangkan menurut Davis dan Newsrom, stres kerja disebabkan beberapa faktor diantaranya :

- a. Terdapat tugas yang terlalu banyak
- b. Supervisor yang kurang pandai

- c. Terbatasnya waktu untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan
- d. Kurang mendapatkan tanggung jawab yang memadai
- e. Ambiguitas peran
- f. Terdapat perbedaan
- g. Perubahan tipe pekerjaan
- h. Konflik dalam peran.

6. Tingkatan Stres Kerja

Menurut Psychology Foundation Of Australia (2010) dalam (Fitrianingrum 2018) dibagi menjadi tiga yaitu :

a. Stres Ringan

Adalah stressor yang dialami secara teratur, seperti terlalu banyak tidur dan mengalami kemacetan lalu lintas. Situasi ini hanya berlangsung beberapa menit atau jam.

b. Stres Sedang

Stres ini dapat terjadi beberapa jam sampai beberapa hari. Seperti perselisihan dengan rekan kerja, anak yang sedang sakit, dan tidak adanya kehadiran anggota keluarga dalam waktu yang lama.

c. Situasi Stres Berat

Merupakan kondisi kronis yang berlangsung selama beberapa minggu hingga beberapa tahun. Contohnya perselisihan perkawinan, kesulitan keuangan yang berkepanjangan, serta mengalami penyakit kronis.

Perawat merupakan salah satu pekerjaan yang memiliki tingkat stres yang tinggi, karena tanggung jawab yang sangat tinggi kepada keselamatan nyawa pasien yang mereka rawat. Masalah yang biasa dialami oleh perawat seperti, mengalami stres kerja, akibat dari harus melaksanakan tugas pelayanan yang maksimal kepada pasien, yang mengalami stres kerja yang tidak mampu untuk menanggulangnya cenderung tidak produktif, malas- malasan, tidak efektif dalam bekerja, seperti kepuasan kerja yang rendah dan turunya komitmen organisasional para karyawan.

7. Tahapan Stres Kerja

Gejala stres kerja pada diri seseorang biasanya tidak disadar karena perjalanan awal mula stres dalam diri seseorang timbul secara lambat, menurut Hawari (2011) dalam (Fitrianingrum 2018), tahapan stress sebagai berikut:

a. Stres Tahap I

Stres tahap ini merupakan tahapan yang paling ringan dari biasanya yang disertai dengan persamaan-persamaan sebagai berikut :

- 1) Semangat kerja yang besar, berlebihan.
- 2) Merasa sanggup untuk menyelesaikan pekerjaan lebih dari biasanya, tetapi tanpa disadari cadangan energi yang dihabiskan, dan disertai dengan rasa gugup yang berlebihan.
- 3) Merasa senang secara berlebihan pada pekerjaannya namun lupa bahwa cadangan energi semakin menipis.

b. Stres Tahap II

Dampak dari stres yang awalnya menyenangkan sebagaimana yang nyatakan dalam tahap I kini mulai menghilang serta timbul banyak keluhan-keluhan yang dikarenakan cadangan energi yang sudah mulai habis karena tidak adanya waktu istirahat seperti tidur yang cukup yang bermanfaat untuk menambah energi. Keluhan yang dikemukakan oleh seseorang yang berada pada stres tahap II adalah sebagai berikut :

- 1) Merasa letih saat bangun pagi yang seharusnya merasa segar
- 2) Merasa lelah sesudah makan siang
- 3) Lekas merasa capek menjelang sore hari
- 4) Sering mengeluh lambung atau perut yang terasa tidak nyaman
- 5) Detak jantung lebih keras dari biasanya
- 6) Otot punggung dan tengkuk merasa tegang
- 7) Tidak bisa santai

c. Stres Tahap III

Jika seseorang yang terus memaksakan diri untuk melakukan pekerjaannya dan mengabaikan keluhan stres pada tahap II, maka keluhan yang dihadapi akan semakin mengganggu yaitu :

- 1) Gangguan pada lambung dan usus yang semakin nyata, seperti maag dan buang air besar yang tidak teratur
- 2) Ketegangan otot yang semakin terasa
- 3) Perasaan yang tidak tenang serta ketegangan emosional yang semakin meningkat

- 4) Gangguan pada pola tidur, misalnya terbangun pada tengah malam dan sulit untuk tidur Kembali
- 5) Badan terasa loyo
- 6) Dan pada tahap ini seseorang sudah harus berkonsultasi pada dokter untuk memperoleh terapi

d. Stres Tahap IV

Seseorang yang sudah melakukan pemeriksaan pada dokter sesuai dengan keluhan tahap III, tetapi oleh dokter dinyatakan tidak sakit sebab tidak ditemukannya kelainan fisik pada organ tubuhnya, maka jika seseorang tetap memaksakan dirinya gejala stres tahap IV akan muncul, yaitu :

- 1) Untuk bertahan sepanjang hari akan sulit
- 2) Aktivitas pekerjaan yang awalnya mudah tetap karena merasa bosan akhirnya menjadi sulit
- 3) Yang semula tanggap terhadap situasi merespon secara memadai
- 4) Ketidakmampuan untuk melaksanakan kegiatan rutin sehari-hari
- 5) Gangguan pola tidur dan mimpi-mimpi yang menegangkan
- 6) Sering menolak ajakan
- 7) Daya konsentrasi dan ingatan menjadi menurun
- 8) Timbul perasaan ketakutan dan kecemasan yang tidak dapat dijelaskan apa penyebabnya

e. Stres Tahap V

Jika keadaan terus berlanjut, maka seseorang akan jatuh pada tahap V yang ditandai dengan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Kelelahan fisik dan mental yang semakin mendalam
- 2) Ketidakmampuan untuk menyelesaikan pekerjaan sehari-hari yang ringan dan sederhana
- 3) Gangguan pada sistem pencernaan yang semakin berat
- 4) Timbuk rasa ketakutan dan kecemasan yang semakin meningkat, yang menyebabkan mudah tersinggung, bingung, dan mudah panik

f. Stres Tahap VI

Tahap ini sudah menjadi tahap klimaks, yang mana seseorang akan mengalami serangan panik serta perasaan takut mati dan tak jarang pada tahap ini seseorang akan berulang kali dibawa ke Unit Gawat Darurat bahkan sampai ke ICU, walaupun akan dipulangkan karena tidak memiliki kelainan fisik organ tubuh. Gambaran stres tahap VI sebagai berikut :

- 1) Debaran jantung yang sangat teramat keras
- 2) Susah bernapas
- 3) Seluruh badan terasa bergetar, dingin, serta keringat bercucuran
- 4) Pingsan atau kolaps (*collaps*)

8. Faktor yang Memengaruhi Stres Kerja

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi stres kerja yaitu faktor internal dan faktor eksternal, antara lain yaitu (Wardhani, 2021) :

a. Faktor Internal

Faktor internal terdiri dari usia, jenis kelamin, status gizi, kondisi kesehatan, kepribadian, kecakapan, nilai dan kebutuhan.

1) Usia

Tuntutan pekerjaan seseorang akan semakin tinggi apabila usianya semakin bertambah. Pada usia 25-49 tahun, seorang pekerja harus menjaga suasana kerja yang kompetitif, dengan banyak menyita waktu dan pikiran. Hal tersebutlah yang mampu menyebabkan stres, dan pada usia 40 tahun keatas kemampuan tubuh manusia akan semakin menurun.

2) Jenis Kelamin

Karena pembangunan nasional yang semakin meningkat maka banyak Wanita yang bergabung dalam dunia kerja, dengan begitu terbentuklah peran ganda Wanita sebagai seorang pekerja dan ibu rumah tangga, hal tersebut membuat pekerja lebih mudah stres dari pada pekerja laki-laki.

3) Status Gizi

Seseorang yang mempunyai keadaan gizi yang baik maka memiliki kapasitas kerja yang baik juga. Jika seseorang memiliki gizi buruk maka akan berpengaruh pada pekerjaannya karena bisa menurunkan efisiensi dan ketahanan tubuh, sehingga menjadi mudah sakit dan gampang mengalami stress.

4) Kondisi Kesehatan

Jika seseorang memiliki sistem kebalan yang buruh maka akan mudah terserang penyakit, dan rentan mengalami stres.

5) Kepribadian

Seseorang dengan kepribadian introvert akan bereaksi lebih negatif karena mengalami ketegangan yang besar dibandingkan dengan seseorang yang memiliki kepribadian extrovert, pada konflik peran, dan seseorang dengan kepribadian yang *flexible* justru akan mengalami ketegangan yang lebih besar dalam menghadapi situasi konflik karena cenderung mudah terbuka dengan pengaruh dari orang lain sehingga mudah mendapatkan beban yang berlebih.

6) Kecakapan

Kecakapan menjadi hal yang mampu menentukan stres pada diri seseorang. Disaat orang tersebut tidak mampu menjalankan pekerjaan yang mempunyai arti yang penting untuk dirinya, maka hal tersebut akan membuatnya menjadi stres.

7) Nilai dan Kebutuhan

Setiap organisasi mempunyai kebudayaan masing-masing, seperti nilai-nilai serta norma-norma yang digunakan untuk mengatasi suatu masalah dalam suatu organisasi. Sehingga para pekerja diharapkan mampu untuk berperilaku sesuai dengan norma-norma perilaku yang diterima pada organisasi tempatnya bekerja.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal sendiri terdiri dari kondisi lingkungan, beban kerja, konflik peran ganda, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, organisasi tempat kerja, tuntutan dari luar organisasi.

1) Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap stres kerja. Menurut Harriaanto (2010) dalam (Wardhani, 2021), lingkungan kerja yang sulit dijangkau serta merupakan tempat yang sunyi bisa berpengaruh terhadap stres yang terjadi pada pekerja. Menurut Sopiah (2008) dalam (Wardhani, 2021), faktor fisik juga mampu menyebabkan stres pada seorang pekerja seperti bising, suhu yang terlalu rendah atau terlalu tinggi, dan getaran.

2) Beban Kerja

Beban kerja yang berlebih dapat menyebabkan stres pada pekerja. Beban kerja dapat dibedakan menjadi beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif dapat terjadi karena tugas yang diberikan terlalu banyak, dan beban kerja kualitatif yang mana jika seorang pekerja tidak mampu untuk melakukan suatu tugas yang diberikan karena tidak sesuai dengan ketrampilan dan potensi yang ada pada dirinya.

3) Konflik Peran

Konflik pada pekerja dapat terjadi jika ada pertentangan antara tugas yang harus dilaksanakan dengan tanggung jawab yang dimiliki. Tugas yang harus dilaksanakan yang bertentangan dengan dengan atasan, rekan kerja, atau orang lain yang menurutnya penting, serta pertentangan dengan

nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melaksanakan tugas pekerjaannya. Hal tersebutlah yang mampu menyebabkan stress bagi pekerja

4) Pengembangan Karir

Ancaman untuj dipecat, serta penurunan pangkat yang kaitan dengan hambatan dalam promosi mampu membuat seorang pekerja menjadi cemas dan mengalami stress.

5) Hubungan dalam Pekerjaan

Penghambat pengembangan sikap dan pemirikiran antar pekerja dapat terjadi karena hubungan kominikasi antar pekerja yang tidak baik, sehingga dapat menurunkan kebutuhan dalam suatu organisasi yang berhubungan dengan kebutuhan sosial.

6) Organisasi Tempat Kerja

9. Dampak atau Konsekuensi Stres Kerja

Para ahli mengemukakan bahwa stres kerja mempunyai konsekuensi atau hasil psikologi yang berhubungan dengan sikap, berperilaku, konditif, serta Kesehatan fisik (Hans 2020). Menurut Robbins (2006) dalam (Putra 2018) konsekuensi stres yang timbul lewat berbagai stressor bisa dibagi menjadi 3 kategori umum yaitu :

a. Gejala Fisiologis

Dari hasil riset yang telah dilakukan bisa disimpulkan bahwa stres mampu menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan laju detak jantung

dan pernapasan , meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, serta menyebabkan serangan jantung.

b. Gejala Psikologi

Ketidakpuasan disebabkan karena stres. Stres yang berhubungan dengan pekerjaan mampu menyebabkan ketidakpuasan dengan pekerjaan, yang mana hal tersebut mempunyai dampak psikologi yang paling sederhana serta paling jelas dari stres. Dari penelitian yang dilakukan seseorang yang ditempatkan pada pekerjaan, wewenang, tanggung jawab, dan beban kerja sehingga ketidakpuasan dan stres akan terus megikut.

c. Gejala Perilaku

Gejala stres yang berhubungan dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, serta tingkat keluar masuknya karyawan, perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah serta gangguan tidur. Rini (2002) mengkategorikan gejala stres ke dalam beberapa aspek, yaitu :

- 1) Beban kerja yang tinggi,
- 2) Tingkat absensi,
- 3) Terlambat masuk kerja,
- 4) Tuntutan/tekanan dari atasan,
- 5) Prestasi dan penurunan produktivitas,
- 6) Ketegangan dan kesalahan
- 7) Menurunnya kualitas hubungan interpersonal.

C. Tinjauan Umum Tentang Masa Kerja

Masa kerja merupakan jumlah waktu atau seberapa lama seorang tenaga kerja yang bekerja disuatu tempat kerja yang dimulai dari awal bekerja hingga sekarang. Terdapat pengaruh negatif dan positif dari masa kerja seorang pekerja. Masa kerja dapat berpengaruh positif karena semakin bertambahnya pengalaman yang dimiliki dalam bekerja. Tetapi dapat berpengaruh negatif akibat dari masa kerja yang lama sehingga menimbulkan kebiasaan yang monoton dan menyebabkan masalah pada keluhan otot (Saputra 2020). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, masa kerja adalah jangka waktu orang sudah bekerja (pada suatu kantor, badan, dan sebagainya). Semakin lama masa kerja dari seorang pekerja maka pasti kemampuan dan keterampilannya akan semakin meningkat dengan baik. Masa kerja merupakan suatu tingkatan dari seorang pekerja dalam melakukan penguasaan dalam melakukan aspek-aspek teknik pekerjaan serta teknik peralatan (Apriyanti 2017).

Secara garis besar masa kerja dapat dikategorikan menjadi 3, yakni (Budiono 2003) :

- Masa kerja > 6 tahun
- Masa kerja 6-10 tahun
- Masa kerja > 10 tahun

D. Tinjauan Umum Tentang Kinerja Perawat

1. Pengertian Kinerja Perawat

Kinerja perawat merupakan aktivitas yang dilakukan perawat untuk mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas, serta tanggung jawabnya dalam rangkap pencapaian tujuan tugas pokok profesi serta terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi. Kinerja perawat setara dengan prestasi kerja diperusahaan, yang mana perawat sendiri ingin diukur kinerjanya berdasarkan standar obyektif yang terbuka serta mampu untuk dikomunikasikan. Jika dalam melaksanakan pekerjaannya dipertahankan dan diberikan penghargaan maka mereka akan lebih terpacu untuk mencapai prestasi pada tingkatan yang lebih tinggi (Faizin, 2008).

Menurut Mangkunegara, 2009 dalam (Maharani, 2019) kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Robbins (2007:683) menjelaskan bahwa kinerja merupakan fungsi yang dihasilkan dari interaksi-interaksi antara kemampuan, motivasi, serta kesempatan. Apabila stres yang alami oleh karyawan begitu besar, maka kinerjanya akan menurun. Akibat yang paling ekstrim adalah jika kinerja karyawan menjadi nol, maka karyawan mengalami gangguan, menjadi sakit, serta tidak kuat lagi dalam bekerja, menjadi putus asa, keluar atau bahkan menolak untuk bekerja.

Kinerja perawat merupakan pencatatan yang bermacam yang merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh perawat atau kelompok perawat dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab masing-masing, legal, snerta tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika. Agar dapat mengetahui hasil dari pencapaian kerja maka dilakukan proses penilaian kerja. Penilaian kerja sendiri merupakan suatu evaluasi yang dilakukan terhadap penampilan kerja perawat agar bisa membandingkan strandar terhadap penampilan. Kegiatan ini bertujuan agar manajer dengan mudah bisa mengambil keputusan terkait pembuatan umpan balik kepada perawat mengenai pelaksanaan pekerjaanya. Nawawi (2013) dalam (Terok, Sumarauw, and Onseng 2015).

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Secara teori terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Menurut Simanjuntak (2005) dalam (Pusparani 2021) kinerja dipengaruhi oleh:

- a. Kualitas dan kemampuan pegawai
- b. Sarana pendukung
- c. Supra sarana

Sedangkan menurut (Sedarmayanti, 2017), fakotr -faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

- a. Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, serta etika kerja)
- b. Pendidikan
- c. Keterampilan

- d. Manajemen kepemimpinan
- e. Tingkat penghasilan
- f. Gaji serta Kesehatan
- g. Jaminan sosial
- h. Iklim kerja
- i. Saran dan prasana
- j. Teknologi
- k. Kesempatan berprestasi

Menurut Schuller (2003:11) dalam (Yuliarti, 2015) menjelaskan bahwa kriteria kinerja karyawan dapat dilihat dari:

- a. Prestasi kerja artinya, mengacu pada hasil yang dicapai seseorang saat melakukan tugas yang diberikan kepadanya, berdasarkan ketrampilan, usaha, serta kesempatan.
- b. Produktivitas, artinya yaitu mengacu pada hasil (*output*) yang dicapai dengan total sumber daya yang digunakan (*input*).
- c. Pengetahuan atau wawasan berarti berusaha untuk memperbaiki serta menambah wawasan, kemampuan sikap dan sifat-sifat kepribadian dan kemampuan.

3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robert dan John dalam (Ismiati and Zusmawati 2020) indikator kinerja karyawan pada dasarnya adalah apa yang bisa dilakukan dan tidak dilakukan karyawan, indikator kinerja tersebut antara lain :

- a. Kuantitas dari hasil, yaitu jumlah yang harus dicapai yang mana berhubungan dengan jumlah dari keluaran yang dihasilkan.
- b. Kualitas dari hasil, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik atau buruk), pengeluaran kualitatif keluaran yang mencerminkan ukuran kepuasan, yaitu seberapa baik hal itu dilakukan. Ini terkait dengan bentuk keluaran.
- c. Ketepatan waktu dari hasil, yaitu apakah sesuai dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu adalah jenis pengukuran kuantitatif khusus yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.
- d. Kehadiran, yaitu apakah pegawai kantor berada di kantor pada saat memasuki jam-jam kerja.
- e. Kemampuan kerja sama, yaitu kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas Bersama-sama dengan karyawan yang lain yang tidak dapat dilakukan oleh perorangan.

4. Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kerja merupakan proses yang dilakukan suatu organisasi dalam mengevaluasi pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh individu. Yang penilaian kinerja ini berfungsi sebagai pemberi informasi apakah dapat dilakukan promosi ataupun penetapan gaji (Ilhami, 2017). Penilaian kinerja atau *Performance Appraisal* (PA) merupakan sistem formal yang bermanfaat dalam beberapa periode waktu untuk menilai bagaimana prestasi kerja seorang karyawan. Selain berfungsi untuk mengidentifikasi, mengobservasi, mengukur, mendata, serta

melihat kelemahan dan kekuatan dari seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Penggunaan penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk meningkatkan performa kerja karyawan (Setiobudi 2017).

Bernardin dan Russel (2001) dalam buku (Huseno 2016) mengemukakan enam kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kerja karyawan yaitu:

- a. *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan tau mendekati tujuan yang diharapkan.
- b. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan.
- c. *Timeliness*, merupakan lamanya suatu kegiatan diselesaikan pada waktu tertentu.
- d. *Cost effectiveness*, besarnya penggunaan sumberdaya organisasi guna mencapai hail yang maksimal atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumberdaya.
- e. *Need for supervision*, kemampuan karyawan untuk melaksanakan fungsi-fungsi pekerjaan tapa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
- f. *Interpersonal impact*, kemampuan seorang karyawan untuk memelihara harga diri, nama baik dan kemampuan Kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.

E. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit

1. Tinjauan Umum Tentang Pengertian Rumah Sakit

Menurut peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klarifikasi rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (RI 2010)

Menurut WHO rumah sakit adalah bagian integral dari sebuah organisasi sosial serta Kesehatan yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif) serta pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.

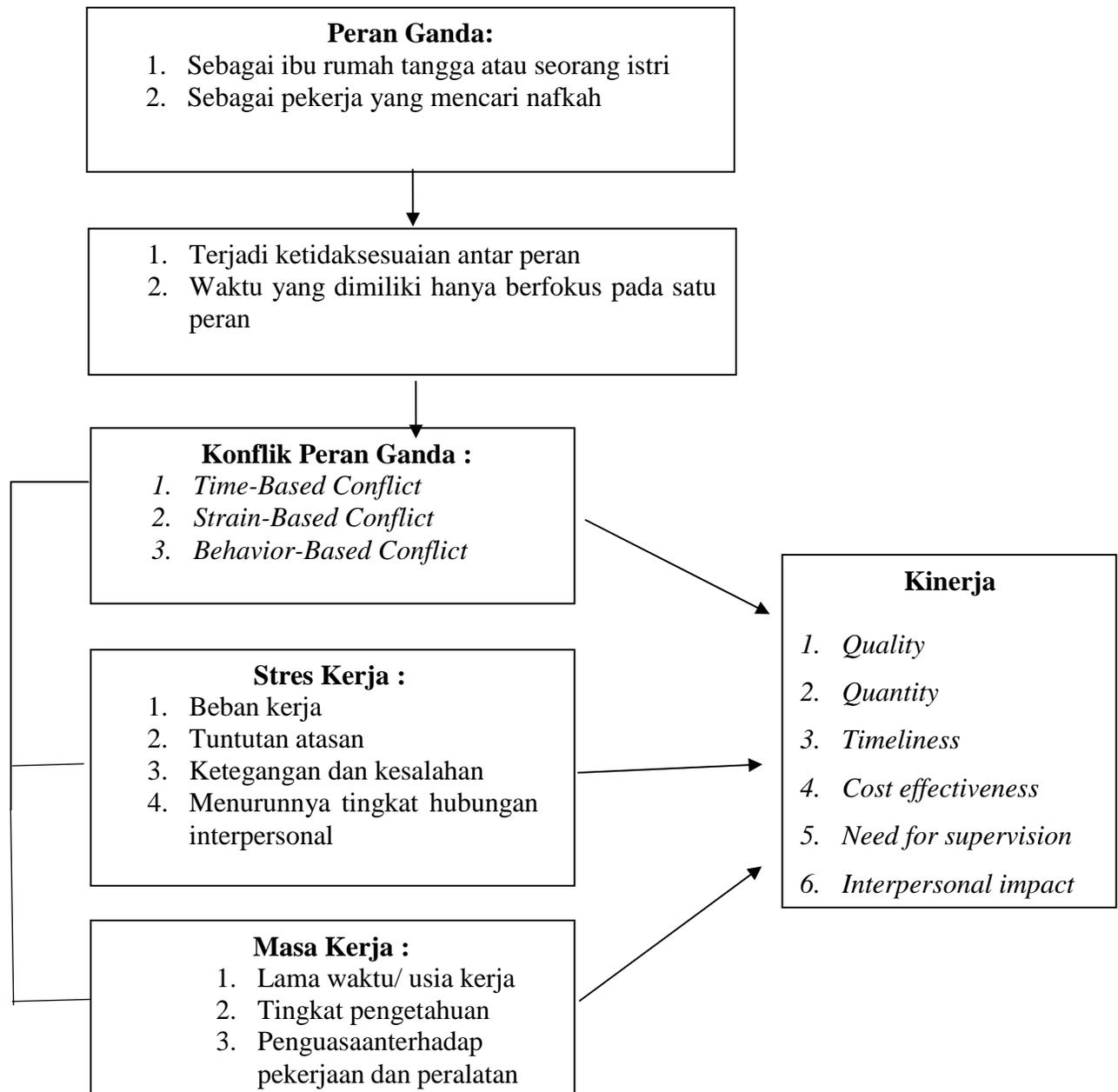
Rumah sakit adalah sebuah institusi yang kompleks, pada pakar serta modal. Yang mana kompleksitas dalam pelayanan rumah sakit berhubungan dengan berbagai fungsi pelayanan, Pendidikan ataupun penelitian dan menjangkau semua tingkatan serta jenis disiplin, sehingga mampu menjalankan fungsi yang profesional (Sabela Hasibuan et al. 2018).

2. Tinjauan Umum Tentang Jenis Rumah Sakit Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat dikategorikan menjadi 2, yaitu Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus (PERMENKES No.30 2019)

- a. Rumah Sakit umum merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan Kesehatan kepada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum terdiri dari, pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang medik, dan pelayanan penunjang nonmedik.
- b. Rumah Sakit Khusus merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit khusus paling sedikit terdiri atas, pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan/ atau kebidanan, pelayanan penunjang medik, pelayanan penunjang.

F. Kerangka Teori



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

Sumber : Robbin (2001), Greenhaus & Beutell (1985), Huseno (2016), (Aprilyanti 2017)

BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dibuat kerangka konsep penelitian yang terdiri dari 2 variabel yaitu variable independen yang terdiri dari konflik peran ganda, stres kerja, dan masa kerja serta variable dependennya adalah kinerja perawat. Adapun variabel-variabel yang diteliti antara lain sebagai berikut:

a. Konflik Peran Ganda

Konflik dapat terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan, di dalam pekerjaan sendiri biasanya konflik dijelaskan melalui konflik peran ganda yang mana konflik tersebut terjadi antara peran dalam pekerjaan dan keluarga yang saling bertentangan, yang mana seorang karyawan mempunyai tingkat stres yang lebih besar dalam menjalankan perannya dibandingkan dengan menjalankan perannya didalam keluarga. konflik peran ganda sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat dalam melakukan pelayanan di rumah sakit. Konflik peran ganda membuat para perawat menjadi merasa susah untuk melaksanakan berbagai tanggung jawab yang wajib untuk dilakukan tanpa mengabaikan tanggung jawab yang lain (Herqutanto et al. 2017) .

b. Stres Kerja

Tingkat stres kerja yang bisa untuk kendalikan dapat membuat pegawai melaksanakan pekerjaannya dengan lebih baik, hal tersebut mampu membuat mereka untuk meningkatkan intensitas kerja, kewaspadaan, serta kemampuan untuk bereaksi, tetapi sebaliknya tingkat stres kerja yang tinggi mampu menyebabkan kinerja mereka akan menurun. Stres kerja yang tinggi baik secara fisik ataupun perilaku merupakan jangka pendek dari job stres kerja yang bisa berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang menjadi rendah (Ismiati and Zusmawati 2020).

c. Masa Kerja

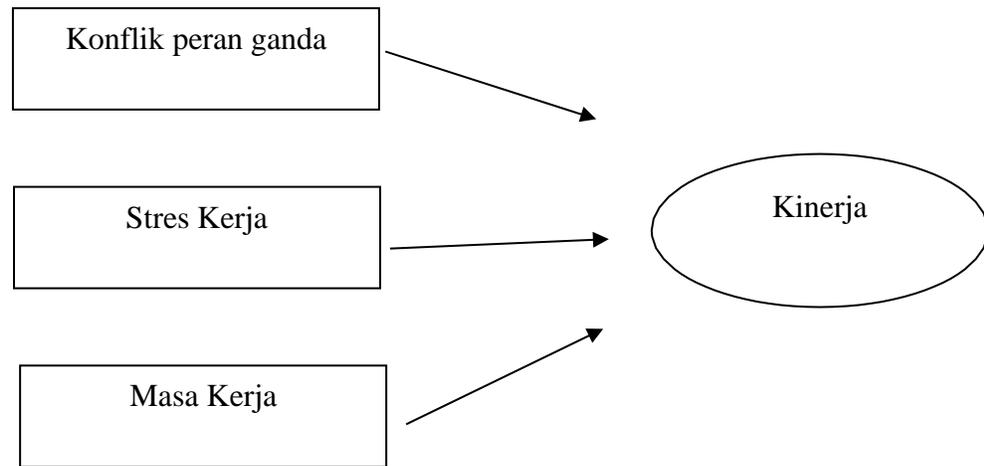
Masa kerja merupakan salah satu alat yang mampu mempengaruhi kapasitas dari seseorang, yang mana dengan masa kerja yang dimiliki maka kita bisa mengetahui berapa lama seseorang telah bekerja serta mampu untuk menilai sejauh mana pengalamannya dalam bekerja. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan keberhasilan dari suatu perusahaan adalah kinerja karyawan tersebut, yang mana hasil dari kinerja tersebut dapat tercapai oleh seseorang dalam suatu kelompok organisasi, sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi, dan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah masa kerja (Arrazie 2018).

d. Kinerja Karyawan

Setiap perusahaan sering berhadapan dengan masalah kinerja karyawan, yang mana salah satu permasalahan dasar yang sering muncul adalah bagaimana sebenarnya untuk bisa meningkatkan kinerja kerja karyawan (Nur, Hidayati, and Maria 2016). Konflik yang terjadi didalam kehidupan yang sering terbawa ketempat kerja mampu untuk menyebabkan karyawan mengalami tekanan (stres) yang mana hal tersebut mampu untuk mempengaruhi kinerja dari karyawan pada pekerjaannya.

Konflik peran ganda yang sering terjadi dikalangan perawat terutama bagi perawat yang telah menikah harus mampu membagi waktu antara pekerjaan dengan rumah tangga, apabila hal tersebut tidak mampu untuk dihindari maka akan menyebabkan stres kerja dan menurunnya kinerja karyawan. Sedangkan yang kita ketahui kinerja yang baik sangat diperlukan bagi seorang perawat, dimana seorang perawat harus mampu menangani pasien yang sakit dengan risiko yang tinggi (Agustina and Sudibya 2018).

B. Kerangka Konsep

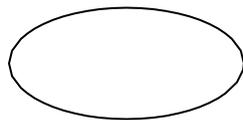


Gambar 3.1 Kerangka Konsep

Keterangan :



: Variabel Iependen



: Varibel Dependenden



: Arah Pengaruh

C. Definisi Operasioanl dan Kriteria Objektif

1. Konflik Peran Ganda

a. Definisi Operasional

Yaitu frekuensi terjadinya konflik yang dialami individu ketika waktu, ketegangan dan pola perilaku yang digunakan untuk melakukan tugas-tugas dan kewajiban salah satu peran keluarga/pekerjaan secara berlebihan sehingga mengganggu pemenuhan tugas-tugas dan kewajiban peran lain (keluarga/pekerjaan) (Rahayuningsih 2013).

b. Kriteria Objektif

- 1) Rendah : Jika skor $T \leq 45$
- 2) Sedang : Jika skor $45 < T < 56$
- 3) Tinggi : Jika skor $T \geq 56$

2. Stres Kerja

a. Definisi Operasional

Stres kerja pada penelitian ini adalah kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik serta psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Hotiana and Febriansyah 2018). Pengukuran stres kerja dilakukan dengan menggunakan kuesioner *Survey Diagnostic Stress (SDS)*.

b. Kriteria Objektif

Dalam penelitian ini stres diukur dengan menggunakan alat bantu kuesioner Survei Diagnostik Stres (*Stress Diagnostic Survey*). Responden

diminta menjawab pertanyaan yang diberi nilai mulai 1 sampai 5 yang dianggap dominan dan paling tepat.

Kriteria Objektif :

- 1) Stres ringan : apabila skor total ≤ 60
- 2) Stres sedang : apabila skor total 61-90
- 3) Stres berat : apabila skor total ≥ 91

3. Masa Kerja

a. Definisi Operasional

Masa kerja dalam penelitian ini merupakan jumlah waktu atau seberapa lama seorang tenaga kerja yang bekerja disuatu tempat kerja yang dimulai dari awal bekerja hingga penelitian ini dilakukan (Saputra 2020).

b. Kriteria Objektif

- Baru : jika responden telah bekerja selama < 3 tahun
- Lama : Jika responden telah bekerja selama ≥ 3 tahun

(Tarwaka 2008)

4. Kinerja Perawat

a. Definisi Operasional

Penampilan hasil karya perawat rumah sakit Stella Maris Makassar dalam melakukan Tindakan keperawatan (Nuraida 2011).

b. Kriteria Objektif

Skor tertinggi (X) = Jumlah pertanyaan x Nilai jawaban tertinggi

$$16 \times 4 = 64$$

Skor terendah (Y) = Jumlah pertanyaan x Nilai jawaban terendah

$$16 \times 1 = 16$$

Kisaran/Range (R) = X + Y

$$64 + 16 = 80$$

Kategori (K) = 2 (Baik dan kurang baik)

Interval (I) = R/K = 80/2 = 40

Baik : Jika nilai jawaban responden ≥ 40

Kurang baik : Jika nilai jawaban responden < 40

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Nol (Ho)

- a. Tidak ada pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Stella Maris Makassar.
- b. Tidak ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Stella Maris Makassar.
- c. Tidak ada pengaruh masa kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit

Stella Maris Makassar.

- d. Tidak ada variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Stella Maris Makassar

2. Hipotesis Alternatif (Ha)

- a. Ada pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Stella Maris Makassar.
- b. Ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Stella Maris Makassar.
- c. Ada pengaruh masa kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Stella Maris Makassar.
- d. Ada variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Stella Maris Makassar.