

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Di era saat ini, kesehatan merupakan hak dasar setiap individu dan merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara (Fitriani dkk, 2021). Menurut konstitusi WHO menyatakan kesehatan adalah keadaan kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap dan bukan hanya sekadar tidak adanya penyakit dan kelemahan. Tenaga kesehatan adalah garda terdepan dalam pelayanan kesehatan dan menurut Gegen dkk (2021) menyatakan bahwa tenaga kesehatan berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk pembangunan kesehatan yang sesuai dengan tujuan nasional yang ditetapkan oleh konstitusi.

Kesejahteraan tenaga kesehatan tidak hanya penting bagi individu, tetapi juga berdampak terhadap kinerja pegawai dan pada akhirnya akan berdampak juga pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Lamuri dkk (2023) menyatakan bahwa kesejahteraan tenaga kesehatan mengalami *burnout* sebesar 37,5%. Hal ini didukung dengan penelitian Hamami & Noorrizki (2021) menyatakan bahwa *burnout* lebih banyak dialami oleh orang – orang yang pekerjaannya melayani orang lain dan bekerja dengan orang banyak seperti ASN dan petugas kesehatan. Hal ini dapat terjadi karena adanya tantangan yang sering dirasakan dalam menjalankan tugasnya, seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya sumber daya dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi.

Rumah sakit adalah sarana untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga rumah sakit harus memberikan layanan kesehatan yang dapat memuaskan pasien yang berobat di rumah sakit tersebut (Anfal, 2020). Selain rumah sakit, masyarakat juga dapat melakukan layanan kesehatan pada puskesmas. Pusat Pelayanan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan kesehatan perseorangan tingkat pertama. Menurut efniasari (2022) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan di puskesmas adalah promotif, pencegahan, penaikan mutu kesehatan dan pemulihan kesehatan.



Puskesmas bertugas dalam melayani setiap urusan kesehatan masyarakat tingkat desa atau wilayah tertentu, puskesmas juga tempat untuk meminta rujukan ke rumah sakit ketika kondisi medis pasien memerlukan penanganan lebih lanjut.

UPTD Puskesmas Mangkutana adalah puskesmas yang beralokasi di Desa Balai Kembang, Kecamatan Mangkutana yang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Luwu Timur, salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah tersebut. Puskesmas Mangkutana mendapatkan akreditasi paripurna pada tahun 2013 – 2028 (data UPTD Puskesmas Mangkutana 2023). Prestasi ini menjadi bukti nyata dari dedikasi seluruh tenaga kesehatan mulai dari dokter, perawat, bidan dan staf pendukung lainnya dalam memenuhi standar pelayanan kesehatan yang prima.

Puskesmas Mangkutana yang beroperasi 24 jam sehingga menjadi rumah kedua bagi para perawat dan bidan yang dengan penuh dedikasi memberikan pelayanan kesehatan. Walaupun bidan dan perawat memiliki peran yang berbeda, seperti bidan berfokus pada pelayanan kesehatan anak, pelayanan kesehatan reproduksi perempuan dan keluarga berencana (Mahadewa dkk, 2021) dan perawat berfokus pada perawatan medis dasar. Keduanya bekerja sama secara baik untuk memastikan setiap pasien, baik ibu hamil, bayi baru lahir, maupun masyarakat umum, mendapatkan pelayanan yang komprehensif dan tepat waktu.

**Tabel 1. 1 Jumlah Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Mangkutana**

Tenaga Kesehatan	Jumlah Pegawai
Perawat	41
Bidan	35
<b>Jumlah</b>	<b>76</b>

*Sumber: Data UPTD Puskesmas Mangkutana 2024*



eskipun begitu, Puskesmas Mangkutana masih menemui beberapa n dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Salah satunya n yang di hadapi adalah fluktuasi kinerja pegawai, yang tercermin dari

hasil penilaian kinerja pada beberapa program pelayanan kesehatan. Kinerja adalah tentang bagaimana melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (Darda dkk, 2022). Adapun pendapat lain menurut Mawardi dkk (2024) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang berupa tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seseorang dan prestasi kerja yang dicapai oleh karyawan dalam organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang berlaku dalam organisasi.

**Tabel 1. 2 Data Laporan Kinerja UPTD Puskesmas Mangkutana Pada Tahun 2022 dan 2023**

NO	Komponen Kegiatan	Hasil Cakupan 2022 (%)	Hasil Cakupan 2023 (%)
1.	Pelayanan Promosi Kesehatan	96.75	97.44
2.	Pelayanan Kesehatan Lingkungan Kesehatan Kerja dan Olahraga	97.97	97.10
3.	Pelayanan Kesehatan Keluarga	88.94	100.00
4.	Pelayanan Gizi	119.73	91.75
5.	Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular	100.69	88.84
6.	Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular dan Kesehatan Jiwa	82.54	83.93
7.	Pelayanan Surveilans dan Imunisasi	99.89	93.51
8.	Upaya Pengobatan	100.00	91.28
9.	Upaya Kesehatan Tradisional	100.00	100.00
<b>Jumlah</b>		<b>98.50</b>	<b>93.76</b>

Sumber: data UPTD Puskesmas Mangkutana 2024



berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bagaimana realisasi laporan kinerja Puskesmas Mangkutana. Presentase dari realisasi kinerja pegawai akan penurunan terjadi di tahun 2023 sebesar (4.74%). Penurunan ini ada pelayanan kesehatan lingkungan kesehatan kerja dan olahraga

sebesar (0,87%) dalam kategori baik, pelayanan gizi sebesar (27,98%) dalam kategori cukup, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit menular sebesar (11,85%) dalam kategori cukup, pelayanan pencegahan dan pengendalian PTM dan KESWA (1,39%) dalam kategori cukup, pelayanan surveilans dan imunisasi sebesar (6,38%) dan terakhir pelayanan pengobatan sebesar (8,72%) masih dalam kategori baik. Dapat disimpulkan penurunan yang terjadi pada tahun 2023 perlu adanya evaluasi dan bimbingan terhadap tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Mangkutana.

Menurut Abdillah & Nugroho (2024) ada faktor eksternal dan personal pegawai yang berdampak pada kinerja pegawai yaitu, pegawai perlu menyeimbangkan antara lingkungan kerja dengan lingkungan pribadi. Hal ini disebut *work life balance*. Menurut Dalila & Hadi (2024) *work life balance* adalah keselarasan yang baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat meningkatkan semangat kerja, meningkatkan tanggung jawab terhadap tugas-tugas pekerjaan, serta memberikan kepuasan dalam pencapaian profesional dan personal. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Olivia & Usadha (2024), Ramadhan dkk (2024) dan Yusuf dkk (2024) yang membahas tentang *work life balance* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, pegawai dengan *work life balance* yang baik akan berdampak positif sehingga dapat meningkatkan semangat kerja, produktif dan memiliki kinerja yang baik. Begitupun sebaliknya apabila *work life balance* pegawai itu buruk maka menyebabkan stres, kelelahan dan pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja pegawai.

Salah satu konsekuensi dari ketidakseimbangan *work life balance* adalah *burnout*. *Burnout* atau kelelahan adalah gejala kelelahan bekerja secara mental dan fisik, yang menyebabkan perubahan perilaku negatif sebagai akibat dari tekanan kerja yang berlebihan dan waktu kerja yang terlalu lama apabila hal ini dirasakan oleh pegawai secara terus menerus dapat membuat stres (Narsip dkk, 2023). Dengan demikian, tenaga kesehatan yang mengalami *burnout* cenderung



motivasi kerja yang rendah, produktivitas yang menurun dan kualitas kerja yang kurang optimal. Namun hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Abell dkk (2024) yang membahas *burnout* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dan hal ini juga

didukung oleh Pujianto & Mardiananigrum (2024) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *burnout* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja individu. Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur yang dilakukan dengan pegawai UPTD Puskesmas Mangkutana terhadap faktor penyebab *burnout* lainnya yaitu peningkatan pasien yang signifikan.

**Tabel 1. 3 Data Kunjungan Pasien UPTD Puskesmas Mangkutana**

Tahun 2022	Tahun 2023
8.842 Pasien	13.488 Pasien

Sumber: data UPTD Puskesmas Mangkutana 2024

Berdasarkan tabel 1.3 dan data rekam medis tahun 2023, terjadi peningkatan jumlah pasien secara signifikan sebesar 4.646 orang, yang terdiri dari 2.183 pasien baru yang melakukan kunjungan pertama dan 2.571 pasien lama yang kembali berobat. Peningkatan pasien ini terlihat pada kunjungan IGD, rawat inap dan rawat jalan, hal ini memberikan dampak tekanan yang semakin besar dan beban kerja yang semakin berat pada tenaga kesehatan, sehingga menuntut peningkatan efisiensi dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, adanya kasus keterlambatan pegawai pada UPTD Puskesmas Mangkutana.

**Tabel 1. 4 Data Absensi Pegawai Tenaga Kesehatan UPTD Puskesmas Mangkutana**

NO	TAHUN	ABSEN TIDAK HADIR (%)	LAMBAT MASUK (%)	CEPAT PULANG (%)
1.	2022	6.67	3.72	3.95
2.	2023	7.23	5.87	4.32

Sumber: UPTD Puskesmas Mangkutana 2024

Berdasarkan tabel 1.4 menggambarkan bahwa persentase absen pegawai mengalami peningkatan absensi tidak hadir pada tahun 2023 sebesar 0.56% dan pada absensi lambat masuk terjadi peningkatan sebesar 2.15% dan pada absensi cepat pulang terjadi peningkatan pada tahun 2023 sebesar 0.37% sehingga ini mengindikasikan adanya beban kerja yang berlebih pada tenaga kesehatan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Putra (2023) yang menunjukkan



bahwa beban kerja yang tinggi dapat memicu kelelahan dan *burnout* pada tenaga kesehatan.

Selain *work life balance* dan *burnout*, kompetensi juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan. Menurut Bukit dkk (2023) menjelaskan bahwa Kompetensi pegawai pada suatu organisasi dapat dikatakan kemampuan atau kapabilitas individu yang dimiliki oleh pegawai dalam menghasilkan kinerja yang diberikan oleh suatu organisasi. Kompetensi yang memadai akan membuat tenaga kesehatan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan efektif. Namun, peningkatan tuntutan pekerjaan dan perkembangan ilmu pengetahuan yang cepat seringkali membuat tenaga kesehatan merasa perlu untuk terus meningkatkan kompetensinya. Hal ini dapat menjadi beban tambahan dan berpotensi menyebabkan stres.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *work life balance*, *burnout* dan kompetensi saling terkait satu sama lain. Ketidakseimbangan *work life balance* dapat meningkatkan risiko terjadinya *burnout*, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja. Kompetensi yang memadai dapat membantu tenaga kesehatan dalam mengatasi stres dan meningkatkan kinerja, namun tuntutan untuk terus mengembangkan kompetensi juga dapat menjadi sumber stres. Meskipun beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengkaji Hubungan antara *work life balance*, *burnout* dan kompetensi terhadap kinerja, namun masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji faktor – faktor tersebut pada tenaga kesehatan di Puskesmas di Indonesia, terutama didaerah pedesaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekurangan tersebut dengan mengkaji pengaruh *work life balance*, *burnout* dan kompetensi terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Mangkutana.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka perumusan masalah penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja pegawai tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Mangkutana?  
Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kinerja pegawai tenaga kesehatan UPTD Puskesmas Mangkutana?



3. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Mangkutana?
4. Manakah di antara faktor *work life balance*, *burnout* dan kompetensi, yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap kinerja pegawai tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Mangkutana.
2. Untuk menganalisis pengaruh *burnout* terhadap kinerja pegawai tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Mangkutana.
3. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Mangkutana.
4. Untuk menganalisis faktor yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai di UPTD Puskesmas Mangkutana.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori mengenai hubungan antara *work life balance*, *burnout* dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. Temuan penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik dan menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Bagi praktisi manajemen sumber daya manusia, penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan memahami dinamika *work life balance*, *burnout* dan kompetensi pada organisasional sehingga dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai.



#### Kegunaan Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pengambil kebijakan dalam rangka untuk mengembangkan kebijakan yang mendukung kinerja pegawai

dan *work life balance*. Kebijakan tersebut dapat mencakup fleksibilitas kerja, program pengembangan diri, serta inisiatif kesejahteraan karyawan yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan akan menjabarkan secara keseluruhan perihal yang terkandung dalam masing-masing bab. Penelitian ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian ini dan melakukan analisis terhadap masalah pokok yang dikemukakan

#### **BAB III Kerangka Konseptual**

Bab ini menyajikan dua hal pokok yakni kerangka konseptual/pemikiran.

#### **BAB IV Metode Penelitian**

Merupakan bab yang berisikan terdiri dari jenis dan rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel/subjek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### **BAB V Hasil dan Pembahasan**

Bab ini membahas terkait temuan dan analisis data terkait pengaruh *work life balance* dan *burnout* terhadap kinerja pegawai tenaga kesehatan pada UPTD Puskesmas Mangkutana.

#### **BAB VI Penutup**

Bab ini akan membahas terkait simpulan hasil penelitian serta saran yang akan oleh penulis.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 *Work Life Balance*

##### 2.1.1 Definisi *Work Life Balance*

*Work life balance* adalah sejauh mana seseorang terlibat dan puas dengan peran mereka di antara kehidupan pribadi dan pekerjaan mereka tanpa menyebabkan konflik di antara keduanya (Lukmiati dkk, 2020). Sedangkan menurut Ramdhani & rasto (2021) *work life balance* adalah bagaimana seorang pegawai mampu menjalankan tanggung jawab, tuntutan, dan peran yang dimiliki dalam pekerjaan dan dalam kehidupan pribadinya dengan seimbang. Perusahaan menganggap *work life balance* sebagai tantangan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung di mana karyawan dapat fokus pada pekerjaan mereka sambil memenuhi kewajiban pribadi atau keluarga mereka. Di sisi lain, karyawan menganggap *work life balance* sebagai pilihan untuk mengelola tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab kerja mereka.

*Work life balance* adalah seseorang untuk menyeimbangkan antara waktu pekerjaan dengan kebutuhan pribadi sehingga tidak menimbulkan masalah diantaranya. Dimana individu dapat menyeimbangkan peran mereka dengan baik dalam organisasi maupun diluar organisasi, dalam hal ini pegawai diperlu kemampuan untuk mengatur waktu yang dibutuhkan untuk melakukan kedua peran yang berbeda tersebut, hal ini dapat di katakan *work life balance*.

##### 2.1.2 Aspek – Aspek *Work Life Balance*

McDonald dan Bradley (2017) menyebutkan ada tiga aspek yang pada *Work Life Balance* yaitu:

- a. Keseimbangan waktu (*Time Balance*) adalah aspek yang menyangkut keseimbangan antara waktu yang digunakan untuk melakukan peran individu dalam pekerjaan dan kehidupan lain diluar pekerjaan
- b. Keseimbangan Keterlibatan (*Involvement Balance*) adalah aspek yang berkaitan dengan seimbangnnya keterlibatan individu secara psikologis



dan komitmennya terhadap peran dalam pekerjaan dan kehidupan lain diluar pekerjaan

- c. Keseimbangan Kepuasan (*Satisfaction Balance*) adalah aspek yang menyangkut tingkat kepuasan individu yang seimbang dalam menjalankan perannya dalam pekerjaan dan kehidupan lain diluar pekerjaan

### 2.1.3 Dimensi *Work Life Balance*

Menurut Fisher, Bulger dan Smith dalam (lukmiati, 2020) dimensi *work life balance* dikelompokan menjadi empat bagian:

1. *Work Interference with Personal Life* (WIPL) dimensi ini mengacu pada seberapa jauh urusan pekerjaan dapat mengganggu urusan pribadi,
2. *Personal Life Interference with Work* (PLIW) dimensi ini mengacu pada seberapa jauh kehidupan pribadi mengganggu urusan pekerjaan,
3. *Personal Life Enhancenment with Work* (PLEW) dimensi ini mengacu pada seberapa jauh kehidupan pribadi dapat meningkatkan kualitas kinerja individu di tempat kerja,
4. *Work Enhancenment with Personal Life* (WEPL) dimensi ini mengacu pada seberapa jauh urusan pekerjaan dapat meningkatkan kualitas kehidupan pribadi individu.

### 2.1.4 Faktor – Faktor *Work Life Balance*

Menurut Fisher (2013) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi *work life balance* yaitu:

1. Karakteristik Kepribadian

Terdapat hubungan antara *tipe attachment* yang didapatkan individu ketika masih kecil dengan *work life balance*. Individu yang memiliki *secure attachment* cenderung mengalami *positive spillover* dibandingkan individu yang memiliki *insecure attachment*.

#### Karakteristik Keluarga

Salah satu aspek penting yang dapat menentukan ada tidaknya konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Misalnya konflik peran dan *mbigiunitas* peran dalam keluarga dapat mempengaruhi *work life balance*.



### 3. Karakteristik Pekerjaan

Meliputi pola kerja, beban kerja dan jumlah waktu yang digunakan untuk bekerja dapat memicu adanya konflik seperti konflik dalam pekerjaan maupun konflik dalam kehidupan pribadi.

### 4. Sikap

Dimana dalam sikap terdapat komponen seperti pengetahuan, perasaan dan kecenderungan untuk bertindak. Sikap dari masing-masing individu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *work life balance*.

## 2.2 Burnout

### 2.2.1 Definisi Burnout

*Burnout* adalah tanggapan individu terhadap stres kerja kronis yang berkembang secara progresif dan pada akhirnya dapat menjadi kronis, menyebabkan perubahan kesehatan (Edu-valsania, 2022). Menurut Maslach (2016) menyatakan *Burnout* adalah kondisi di mana seseorang merasa sangat lelah, baik fisik maupun mental, karena terlalu banyak bekerja.

*Burnout* adalah kondisi stres yang berkepanjangan akibat pekerjaan yang menyebabkan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta penurunan kinerja profesional (Syafitri & Irawawati, 2024). Orang yang mengalami burnout juga cenderung merasa sinis dan tidak peduli dengan pekerjaan mereka. Akibatnya, mereka kehilangan semangat dan motivasi untuk bekerja. *Burnout* biasanya diukur dalam perawatan kesehatan dengan menilai frekuensi gejala dalam 2 domain, kelelahan emosional dan *depersonalisasi* (Hewitt dkk, 2020).

### 2.2.2 Dimensi Burnout

*Burnout* terdiri dari tiga dimensi pengukuran, diantaranya adalah *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *lack of personal accomplishment* (Mayzell,



### 1. *Emotional Exhaustion*

Perasaan kelelahan emosi didefinisikan sebagai ketika seseorang mengalami kehilangan sumber daya emosional dan emosional. Kelelahan emosi ini dapat memengaruhi layanan keperawatan yang diberikan kepada pasien karena ketidakstabilan emosi yang disebabkan oleh kelelahan.

### 2. *Depersonalization*

*Depersonalization* adalah perubahan pemberian dan penerima pelayanan kepada orang lain yang akan mengacu pada hal negatif, tidak berperasaan, atau perubahan tanggapan. Reaksi yang paling buruk bahkan perawat akan memandang rendah pasien yang seharusnya diberikan layanan keperawatan secara prima.

### 3. *Lack of Personal Accomplishment*

*Lack of personal accomplishment* adalah berkurangnya atau menurunnya pencapaian pribadi dalam mengejar capaian kompetensi yang ada dan penurunan keberhasilan pencapaian dalam pekerjaan seseorang. Penyebab turunnya semangat kerja juga berasal dari berkurangnya semangat untuk mencapai kompetensi yang ada sehingga pelayanan keperawatan yang diberikan menjadi tidak ada standarasi.

## 2.2.3 Faktor – Faktor *Burnout*

Maslach (Mayzell, 2020) ada beberapa faktor penyebab terjadinya *burnout* diantaranya yaitu:

#### a. *Work Overload*

Suatu keadaan di mana seseorang mengalami banyak beban kerja kuantitatif dan kuantitatif, yang menyebabkan mereka lelah dan mengurangi kemampuan mereka untuk memenuhi tuntutan pekerjaan mereka. Karena beban pekerjaan yang berlebihan, kemampuan untuk beristirahat, mengembalikan keseimbangan, dan memperbaiki diri menjadi lebih sulit.

#### b. *Lack of Control*

Ketika seseorang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi keputusan pekerjaan, menjalankan otonomi profesional, mendapatkan akses ke sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan



dengan efektif, dan lebih banyak mengenai pengalaman dan keterikatan dalam pekerjaan, mereka dapat mengontrol timbulnya kelelahan. Karena kurangnya kontrol dikaitkan dengan tingkat stres tinggi dan kelelahan, penelitian telah menunjukkan bahwa kurangnya kontrol berkorelasi dengan tingkat stres tinggi dan kelelahan.

c. *Insufficient Reward*

Kebutaan kerja akan lebih sering terjadi jika Anda tidak menerima pengakuan dan penghargaan yang memadai keuangan, kelembagaan atau sosial karena semangat dan perasaan senang akan menurun, yang berarti Anda tidak efektif dalam menjalankan pekerjaan.

d. *Unfairness*

Keadilan adalah ketika keputusan di tempat kerja dianggap adil dan setara. Individu dapat menentukan adil tidaknya keputusan di tempat kerja dinilai berdasarkan keputusan mereka sendiri. Ketika tidak ada keadilan, orang bisa menjadi marah, marah, dan bermusuhan.

e. *Breakdown of Community*

Hubungan yang berkelanjutan di tempat kerja dikenal sebagai komunitas. Adanya ketidakharmonisan atau konflik dalam komunitas adalah penyebab utama kebosanan. Namun, jika hubungan terkait pekerjaan berjalan dengan baik, ada banyak dukungan sosial, karyawan atau tenaga kesehatan memiliki cara yang efektif untuk menyelesaikan konflik, dan mereka lebih mungkin terlibat dalam pekerjaan, maka akan ada pola hubungan komunitas yang baik.

f. *Value Conflict*

Dalam pekerjaan, konflik nilai dapat terjadi karena nilai-nilai individu dan organisasi berbeda. Akibatnya, individu harus membuat keputusan (*trade-off*) antara pekerjaan yang mereka inginkan dan pekerjaan yang harus mereka lakukan.

## 2.3 Kompetensi



### Definisi Kompetensi

Menurut Spencer dan Spencer dalam (Busro, 2017) menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang terkait dengan

efektivitas kinerjanya di tempat kerjanya atau karakteristik dasar seseorang yang terkait dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau dalam keadaan tertentu. Selain itu menurut Khaeruman (2021) Kompetensi adalah sifat dasar atau bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi dalam berbagai situasi dan tugas pekerjaan sebagai motivasi untuk mencapai prestasi dan keinginan untuk berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan tugas dengan baik.

Dengan demikian kompetensi adalah segala karakteristik yang dimiliki seseorang untuk menunjang hasil kinerja agar lebih optimal dalam segala keadaan apabila kompetensi terus meningkat maka kinerja dapat lebih efisien, kualitas jasa yang dihasilkan baik dan kuantitasnya terpenuhi, sehingga perusahaan bisa mencapai hasil kinerja yang memuaskan.

### 2.2.2 Karakteristik Kompetensi

Menurut Spencer dan Spencer dalam (Khaeruman, 2021) menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu keterampilan yang dimiliki oleh seseorang secara bersamaan membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Kompetensi terdiri dari atas lima tipe karakteristik yaitu:

1. *Knowledge* (pengetahuan) adalah informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu tugas sesuai dengan bidang yang dikerjakan
2. *Skills* (keterampilan) adalah kemampuan untuk mengerjakan tugas atau pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan,
3. *Self- Concept* (konsep diri) adalah citra diri yang dimiliki seseorang,
4. *Traits* (karakteristik diri) adalah karakteristik fisik, respon atau reasi dan konsistensi terhadap suatu rangsangan, situasi, atau informasi, dan
5. *Motives* (motif) adalah sesuatu yang dipikirkan dan dilakukan oleh seseorang secara konsisten dan adanya dorongan, bimbingan, dan memilih untuk mewujudkan bentuk tindakan, aksi atau tujuan.



### 2.3.3 Jenis Kompetensi

Jenis kompetensi menurut Spencer & Spencer dalam (Yuniarsih & Suwatno, 2016), mengklasifikasi dimensi dan komponen kompetensi individual menjadi tiga, yaitu:

1. Kompetensi Intelektual

Karakteristik sikap, perilaku, dan kemampuan intelektual individu (termasuk pengetahuan, keterampilan, pemahaman profesional, dan pemahaman kontekstual, antara lain) yang relatif stabil ketika menghadapi masalah di tempat kerja. Karakteristik ini terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, dan kemampuan pengetahuan kontekstual. Kapasitas intelektual adalah kemampuan untuk melakukan kegiatan mental.

2. Kompetensi Emosional

Sikap, perilaku, dan kemampuan untuk menguasai diri dan memahami lingkungan secara objektif, sehingga pola emosinya relatif stabil ketika menghadapi berbagai masalah di tempat kerja.

3. Kompetensi Sosial

Sikap, perilaku dan keinginan untuk membangun komitmen bersama dengan orang lain saat menghadapi masalah di lingkungan kerja.

## 2.4 Kinerja Pegawai

### 2.4.1 Definisi Kinerja Pegawai

Menurut Hasibuan (2019) mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja dari sasaran yang harus dicapai oleh seorang pegawai/karyawan dalam melakukan tugas sesuai tanggung jawabnya dalam kurun waktu tertentu dengan menilai rasio hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap pegawai/karyawan Sementara, menurut Khaeruman (2023), kinerja merupakan pencapaian hasil kerja atau kerja dari sasaran yang harus dicapai oleh seorang pegawai/karyawan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Kinerja adalah ukuran keberhasilan seseorang dalam mencapai tujuan yang telah



ditetapkan, yang dinilai berdasarkan kualitas dan kuantitas hasil kerja dalam periode waktu tertentu.

#### 2.4.2 Faktor – Faktor Kinerja Pegawai

Ivancevich, Konopaske, dan Matteson dalam (Busro, 2017) yang menjelaskan bahwa kinerja seseorang dipengaruhi oleh:

1. Kapasitas untuk berkinerja.

Kapasitas untuk berkinerja berhubungan dengan seberapa baik: (a) keterampilan, (b) kemampuan, dan (c) pengalaman individu yang berhubungan dengan pekerjaan. Tingkat kinerja pekerjaan yang tinggi hanya mungkin dicapai jika seseorang karyawan tahu apa yang seharusnya dilakukan dan tahu bagaimana cara melakukannya.

2. Kesempatan untuk berkinerja.

Kesempatan untuk berkinerja juga merupakan faktor yang penting dalam membentuk kinerja. Agar karyawan memiliki kesempatan untuk berkinerja, maka manajemen harus menyiapkan: (a) peralatan yang memadai, (b) peralatan yang berteknologi update, (c) keputusan yang baik, (d) sikap yang baik, dan (e) kemauan untuk selalu berubah.

3. Kemauan untuk berkinerja.

Kesediaan untuk berkinerja berhubungan dengan: (a) sejauh mana seseorang individu ingin atau bersedia berusaha untuk mencapai kinerja yang baik di pekerjaannya, (b) kemampuan mengombinasikan antara kapasitas dan kesempatan yang dimilikinya sehingga menghasilkan kinerja yang tinggi, (c) tekad yang kuat untuk berkinerja dengan baik.

#### 2.4.3 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson dalam (khaeruman, 2023) menyatakan bahwa indikator kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan, yang diwakili sebagai jumlah krus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas ini dapat diukur dari jumlah aryan atau pegawai dengan mengalikan jumlah pekerjaan yang selesaikan.



2. Kualitas adalah ketaatan pada prosedur, disiplin, dan dedikasi. Hasil pekerjaan mencapai target dari suatu bidang. Kualitas pekerjaan yang diselesaikan memenuhi dengan syarat yang telah ditetapkan.
3. Kerjasama adalah kemampuan seorang pegawai atau karyawan untuk bekerja sama dengan pegawai atau karyawan lainnya untuk menyelesaikan tugas yang telah ditetapkan. Kualitas kerja diukur dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta tingkat penyelesaian pekerjaan yang sempurna sesuai dengan ketrampilan dan kemampuan pegawai atau karyawan.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari kajian-kajian penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan perbandingan. Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai kajian dan landasan dalam menyusun penelitian ini adalah tidak terlepas pada topik yang dibahas meliputi:

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1.	Ranti Lukmiati, Acep Samsudin & Dicky Jhoansyah (2020)	Pengaruh <i>work life balance</i> terhadap kinerja karyawan pada karyawan staff produksi PT. Muara Tunggal Cibadak – Sukabimi	kuantitatif	Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa <i>work Life Balance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
2.	Rahmadani dkk, 2023	Pengaruh <i>Burnout</i> dan <i>work life balance</i> terhadap kinerja pegawai Inspektorat Provinsi Bengkulu	kuantitatif	Hasil dari penelitian ini, yaitu: a. <i>Burnout</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Inspektorat Provinsi Bengkulu,



No	Nama Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
				<p>b. <i>Work life balance</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Inspektorat Provinsi Bengkulu,</p> <p>c. <i>Burnout</i> dan <i>work life balance</i> berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Inspektorat Provinsi Bengkulu</p>
3.	Hanora Calista (2023)	Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Perawat Terhadap Kinerja Perawat Di Rsgm Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Tahun 2023	Kuantitatif	<p>Hasil penelitain ini adalah:</p> <p>a. Motivasi kerja perawat berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) tahun 2023.</p> <p>b. Kompetensi perawat berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) tahun 2023.</p>



No	Nama Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
				<p>c. Lingkungan kerja perawat berpengaruh terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) tahun 2023.</p> <p>d. Motivasi, kompetensi dan lingkungan kerja perawat memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja perawat di RSGM Moestopo.</p>
4.	Ria Astuti (2023)	Pengaruh <i>work Life Balance</i> , <i>burnout</i> , dan kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Perawat RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie	Kuantitatif	<p>Hasil dari penelitian ini, yaitu:</p> <p>a. <i>work Life Balance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie,</p> <p>b. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie,</p>



No	Nama Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
				c. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie.
5.	Arif Hirmawan, Paulus Wardoyo & Aidijati Utaminingsih (2022)	Kompetensi dan <i>burnout</i> terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kualitas kerja	kuantitatif	Hasil dari penelitian ini, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompetensi dan <i>job burnout</i> secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja,</li> <li>b. Kompetensi dan <i>job burnout</i> secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</li> <li>c. Kompetensi dan <i>job burnout</i> yang dimediasi oleh kualitas kerja memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> </ul>
	gi & Khalid hidin (2024)	<i>Work-life balance initiatives' impact on perceived employee performance: A</i>	kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara <i>work life balance</i> dan



No	Nama Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
		<i>qualitative study of hospitality organizations</i>		kinerja karyawan yang dirasakan dalam organisasi perhotelan.
7.	Maizar, Persada & Nabella (2023)	<i>The influence of compensation, training, competence and work discipline on employee performance</i> PT. Luas Retail Indonesia	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Luas Retail Indonesia</li> <li>b. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Luas Retail Indonesia</li> <li>c. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Luas Retail Indonesia</li> <li>d. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Luas Retail Indonesia</li> <li>e. Kompensasi, pelatihan, kompetensi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif</li> </ul>



No	Nama Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
				dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Luas Retail Indonesia
8.	Gribben & Semple (2021)	<i>Prevalence and predictors of burnout and work-life balance within the haematology cancer nursing workforce</i>	<i>cross-sectional</i>	Hasil dari penelitian ini Adalah aerawat hematologi – onkologi mengalami dari tingkat <i>burnout</i> tinggi maupun tingkat sedang. Dan perawat hematologi – onkologi merasa tidak puas atas <i>Work life balance</i> kerana tidak menerima dukungan yang memadai oleh hal ini.
9.	Melih Kocatepe, Vildan Kocatepe & Dilek Yildirim (2024)	<i>Work life balance and burnout among emergency healthcare professionals during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study</i>	<i>cross-sectional</i>	Hasil penelitian dalam hal ini, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Work life balance</i> memiliki pengaruh yang lebih tinggi dan membuat kepuasan kerja lebih tinggi.</li> <li>b. Pengaruh <i>burnout</i> yang lebih rendah dan kepuasan kerja lebih tinggi.</li> </ul>
10.	Gina Imaningtyas, Ida Aju Brahmasari, Ida Aju ihma Ratih (24)	<i>The Influences of competemce, burnout and work life balance on organizational citizenship behavior and performance employess PT.</i>	kuantitatif	Hasil dari penelitian ini, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational</i></li> </ul>



No	Nama Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
		Haleyora Power ULP Bangkalan		<p><i>Citizenship Behavior,</i></p> <p>b. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan,</p> <p>c. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior,</i></p> <p>d. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan,</p> <p>e. <i>Work Life Balance</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior,</i></p> <p>f. <i>Work Life Balance</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan,</p> <p>g. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> berpengaruh positif dan signifikan</p>



No	Nama Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
				terhadap Kinerja Karyawan.

