

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia diklasifikasikan sebagai negara berkembang. Negara-negara berkembang menghadapi berbagai tantangan, termasuk ketersediaan lapangan kerja yang tidak memadai, tingkat pengangguran yang tinggi, keterampilan sumber daya manusia yang kurang memadai, ketidakseimbangan upah dibandingkan dengan pekerjaan yang dilakukan, dan kurangnya jaring pengaman sosial yang memadai. Indonesia, sebagai negara berkembang, secara aktif terlibat dalam meningkatkan kualitas hidup warganya melalui inisiatif pembangunan nasional, terutama di sektor kesehatan dan industri (Ningsih, 2024).

Tenaga kerja merupakan faktor kritis dalam mencapai pembangunan nasional. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, tenaga kerja mencakup semua individu yang mampu bekerja untuk memproduksi barang dan/atau jasa yang memenuhi kebutuhan pribadi dan masyarakat (Febiola & Sitabuana, 2022). Tenaga kerja memainkan peran penting dalam berbagai aspek kehidupan nasional, termasuk meningkatkan produksi dan memperbaiki kualitas hidup (Suwandi & Wardana, 2022).

Tenaga kerja memainkan peran krusial dalam pengembangan sumber daya manusia. Tenaga kerja esensial untuk memfasilitasi kemajuan dan mempertahankan bangsa Indonesia. Pengembangan ketenagakerjaan bertujuan untuk menciptakan peluang kerja bagi semua individu, memungkinkan mereka memperoleh pekerjaan berkualitas dan mempertahankan mata pencaharian, sebagaimana tercantum dalam Pasal 27 Ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945. Hal ini mewakili aspek fundamental sistem ekonomi suatu bangsa (Djakaria, 2019).

Kondisi kesehatan suatu bangsa merupakan indikator penting perkembangan, karena kesehatan merupakan hak dasar bagi semua individu (Susetiyono & Iftitah, 2021). Akses ke fasilitas dan layanan kesehatan berkualitas merupakan salah satu cara untuk mencapai kesehatan yang lebih baik. Peningkatan akses ke layanan kesehatan esensial meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Tenaga medis, yang berada di garis depan sistem kesehatan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan kesehatan.

Rumah sakit merupakan bentuk layanan kesehatan yang mudah diakses di masyarakat (Priastuty & Mulyana, 2021). Rumah sakit merupakan komponen penting dari sistem kesehatan publik, karena mereka menyediakan layanan kesehatan. Rumah sakit harus beradaptasi dengan kondisi sosial dan ekonomi yang terus berubah, selain memberikan perawatan medis. Rumah sakit memainkan peran kritis

sebagai lembaga rujukan layanan kesehatan, bertugas menyediakan perawatan berkualitas tinggi dan profesional yang sejalan dengan prinsip-prinsip kemanusiaan (Sari et al., 2024). Rumah sakit menyediakan berbagai layanan kesehatan bagi individu dan komunitas. Perawatan rawat inap, rawat jalan, dan perawatan darurat merupakan jenis layanan yang disediakan.

Rumah sakit berfungsi sebagai tempat kerja bagi staf dan pengunjung, selain sebagai fasilitas tempat pasien menerima perawatan. Penelitian di berbagai negara menunjukkan bahwa rumah sakit merupakan lingkungan berisiko tinggi, terutama bagi tenaga medis yang rentan terhadap bahaya keselamatan dan kesehatan kerja (Arifuddin et al., 2023).

Efektivitas manajemen sumber daya manusia secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan rumah sakit sebagai organisasi layanan publik.

Rumah sakit berada dalam keadaan perubahan yang konstan, sehingga penting bagi mereka untuk beradaptasi dengan kondisi baru. Rumah sakit saat ini berfungsi sebagai institusi kompleks yang harus menyeimbangkan penyediaan layanan yang manusiawi dengan tuntutan operasional yang efisien dan kompetitif. Metodologi manajemen organisasi, terutama dalam sumber daya manusia, harus strategis, sistematis, dan adaptif (Purwandhi et al., 2025).

Tenaga kesehatan merupakan elemen penting dalam fungsi efektif sistem kesehatan.

Jumlah tenaga kesehatan mempengaruhi aksesibilitas layanan kesehatan bagi individu. Penambahan jumlah tenaga kesehatan di suatu wilayah memudahkan akses layanan kesehatan bagi penduduk setempat. Pasal 16 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mengatur bahwa pemerintah wajib memastikan akses yang adil terhadap sumber daya kesehatan bagi semua individu untuk mencapai tingkat kesehatan tertinggi yang mungkin (Betan et al., 2023).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) (2019) melaporkan terdapat sekitar 3,6 juta tenaga kesehatan di 47 negara. Diantaranya 37% adalah mereka sebagai perawat dan bidan, 9% adalah dokter, 10% adalah tenaga laboratorium, 14% adalah tenaga kesehatan masyarakat, 14% dikategorikan sebagai tenaga kesehatan lainnya, dan 12% adalah staf administrasi dan pendukung.

Data menunjukkan distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata di seluruh Afrika. Sekitar 85% tenaga kesehatan bekerja di sektor pemerintah. Wilayah ini memiliki rasio 1,55 tenaga kesehatan per 1.000 penduduk. Menurut Ahmat et al. (2022), hanya empat negara yang memiliki lebih dari 4,45 tenaga kesehatan per 1.000 penduduk.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) di bawah Kementerian Dalam Negeri melaporkan bahwa pada tahun 2021, terdapat 567.910 warga Indonesia yang bekerja di sektor kesehatan. Angka ini hanya mewakili 0,21% dari total populasi Indonesia, yang berjumlah 273,87 juta orang. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi tenaga kesehatan tidak merata di seluruh populasi. Sebagian besar tenaga kerja rumah sakit tinggal di Provinsi Jawa Barat, dengan total 84.994 orang (Warsida et al., 2023).

Pada tahun 2021, Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan total 2.287.142 tenaga kesehatan di Indonesia.

Perawat merupakan kelompok terbesar, dengan total 511.191 orang. Tenaga kerja terdiri dari 288.686 bidan, 170.541 tenaga medis, dan 87.093 tenaga farmasi. Saat ini, terdapat 63.748 teknisi biomedis dan 40.315 tenaga kesehatan masyarakat. Tenaga kerja tersebut terdiri dari 37.302 tenaga teknis medis, 27.917 spesialis gizi, 20.426 tenaga kesehatan lingkungan, dan 13.485 praktisi kesehatan tradisional. Di bidang fisioterapi, terdapat 11.475 praktisi, sementara psikologi klinis mempekerjakan 1.155 orang (Purwaningsih, 2023).

Amerika Serikat mempekerjakan lebih dari 22 juta orang di sektor kesehatan, jumlah tertinggi di dunia. Sekitar 80% tenaga kerja di sektor kesehatan terdiri dari perempuan. Biro Statistik Tenaga Kerja (2023) melaporkan bahwa 79,9% tenaga kerja kesehatan adalah perempuan, sementara 20,1% adalah laki-laki.

Rasio laki-laki dan perempuan di bidang ini relatif tetap selama bertahun-tahun (National University, 2025). Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2021 menunjukkan bahwa 39,52% pekerja, setara dengan 51,79 juta orang, adalah perempuan. Angka ini meningkat 1,09 juta dari 50,7 juta orang pada tahun sebelumnya.

Perempuan memainkan peran krusial tidak hanya dalam mengelola usaha keluarga tetapi juga dalam memajukan ekonomi. Hal ini telah menghilangkan stigma yang secara historis mempengaruhi masyarakat, menunjukkan bahwa perempuan dapat menjalankan peran publik sebaik laki-laki. Dalam konteks ini, perempuan dapat berperan sebagai ibu, istri, atau profesional (Nadiva & Cahyadi, 2022).

Perempuan yang bekerja di luar rumah harus mengelola waktu mereka secara strategis. Meskipun patut diapresiasi untuk memenuhi kebutuhan keluarga, perempuan tetap memikul tanggung jawab utama dalam menjaga ketertiban rumah tangga. Perempuan di tempat kerja menghadapi tantangan karena harus mengelola berbagai tanggung jawab secara bersamaan. Di satu sisi, mereka harus memenuhi tanggung jawab sebagai istri dan ibu. Di sisi lain, mereka juga harus menghasilkan

pendapatan untuk mendukung suami dan memenuhi kebutuhan finansial keluarga (Mulang, 2024).

Perempuan yang bekerja sering kali mengelola tanggung jawab merawat anak dan orang tua secara bersamaan. Mereka memenuhi peran sebagai orang tua, istri, pengasuh, dan karyawan. Terkadang, ketegangan muncul dari berbagai tanggung jawab yang mereka emban (Honda et al., 2025).

Perempuan dengan jam kerja yang terbagi lebih rentan mengalami kelelahan akibat stres kerja dan istirahat yang tidak cukup (Ichsani, 2025). Keterlibatan perempuan dalam berbagai tugas mempersulit keseimbangan antara tanggung jawab profesional dan keluarga (Darwis et al., 2022).

Para ahli di Italia menunjukkan bahwa perempuan umumnya melaporkan tantangan yang lebih besar dalam menyeimbangkan pekerjaan dan keluarga dibandingkan dengan laki-laki. Kenyataan ini sangat signifikan karena perempuan memainkan peran ganda, termasuk sebagai pasangan, orang tua, pengasuh, dan karyawan, yang memperumit kesehatan dan kesejahteraan mereka secara keseluruhan. Pada tahun 2021, 65,5% perempuan di Italia lebih mungkin daripada laki-laki untuk meninggalkan pekerjaan mereka ketika dihadapkan pada tanggung jawab pengasuhan baru (Cavagnis et al., 2023).

Perempuan yang bekerja di rumah sakit sebagai tenaga kesehatan memainkan peran vital dalam menjaga kesehatan masyarakat. Pasal 11 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 mengkategorikan tenaga kesehatan ke dalam berbagai kelompok, termasuk dokter, psikolog klinis, perawat, bidan, apoteker, tenaga kesehatan masyarakat, spesialis lingkungan, ahli gizi, fisioterapis, teknolog medis, praktisi biomedik, tenaga kesehatan tradisional, dan tenaga kesehatan lainnya (Djakaria, 2019).

Tenaga kerja rumah sakit memainkan peran krusial di sektor kesehatan, menyediakan layanan esensial bagi individu yang membutuhkan. Peran ini mencakup tanggung jawab di luar perawatan pasien, membantu dokter, dan menyediakan ketersediaan 24 jam bagi pasien (Ichsani, 2025). Peran mereka tidak hanya mencakup perawatan pasien yang sakit, tetapi juga pengelolaan masalah terkait peraturan rumah sakit dan prosedur birokrasi. Peran yang beragam dan kompleks ini memerlukan kekuatan fisik dan kognitif (Maulidina et al., 2024). Keragaman situasi pasien, tuntutan akan layanan berkualitas tinggi dan efisien, serta variasi peran berkontribusi pada kompleksitas layanan rumah sakit (Simanjuntak et al., 2025).

Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 mendefinisikan perawat sebagai individu yang telah menyelesaikan pendidikan tinggi di bidang keperawatan, baik di dalam maupun luar

negeri, dan diakui oleh pemerintah sesuai dengan standar hukum. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), terdapat 27,9 juta pekerja rumah sakit di seluruh dunia pada tahun 2020. Pada tahun 2019, 29,23% penduduk Indonesia bekerja di rumah sakit. Pada tahun 2021, Sulawesi Tenggara memiliki total 7.408 pekerja rumah sakit, dengan 1.430 di antaranya berlokasi di Kota Kendari (Endarwati et al., 2024).

Jumlah tenaga kerja yang terbatas di rumah sakit Indonesia mengakibatkan beban kerja yang besar bagi mereka yang bekerja di sana. Perbandingan yang tidak seimbang antara tenaga kesehatan dan populasi, ditambah dengan distribusi yang tidak merata di seluruh negeri, mengharuskan tenaga kesehatan untuk menangani beberapa pasien secara bersamaan. Hal ini menyebabkan tuntutan kerja yang signifikan bagi tenaga kesehatan rumah sakit (Warsida et al., 2023). Beberapa fasilitas kesehatan mempekerjakan individu sesuai dengan peraturan lokal. Fasilitas ini meliputi klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, dan bidan (Ichsani, 2025).

Karyawan menghadapi tantangan signifikan akibat beban kerja yang meningkat, risiko penyakit yang lebih tinggi, dan jumlah pasien yang lebih banyak dalam situasi darurat. Beban ini berdampak negatif pada kesehatan mereka dan kualitas kerja. Ketika karyawan rumah sakit mengalami ketidakseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional, kinerja kerja mereka dapat menurun. Masalah ini secara langsung mempengaruhi pasien dan juga dapat memengaruhi kesehatan dan kinerja jangka panjang staf rumah sakit (Antoli-Jover et al., 2024).

Individu, terutama wanita, sering kali memainkan peran ganda dalam berbagai aspek kehidupan mereka, termasuk sebagai pasangan, anggota keluarga, karyawan, orang tua, dan peserta komunitas. Individu dapat mengalami dampak negatif ketika tuntutan dari peran-peran ini berlebihan atau saling bertentangan. Fenomena ini disebut "konflik peran."

Konflik ini muncul ketika harapan dan tuntutan dari berbagai posisi saling bertentangan. Konsep ini mirip dengan peran ganda yang sering diemban oleh perempuan di sektor kesehatan (Cavagnis et al., 2023). Faruq (2019) berpendapat bahwa konflik peran ganda muncul ketika seseorang terlibat dalam peran tertentu.

Ketika tanggung jawab profesional dan keluarga seseorang tidak sejalan, mereka dikatakan mengalami peran ganda. Mereka memberikan perawatan pasien di rumah sakit dan berkomunikasi dengan keluarga mereka. Individu yang memprioritaskan pekerjaan dalam hidupnya cenderung sangat terlibat dalam tanggung jawab profesionalnya, seringkali menyebabkan kelelahan akibat tuntutan ganda yang mereka hadapi (Dong et al., 2024).

Konflik peran terjadi ketika seseorang dihadapkan pada tuntutan yang bertentangan dalam perannya. Konflik peran ini sering terjadi di kalangan pekerja rumah sakit yang harus memenuhi tanggung jawab profesionalnya di tempat kerja sambil juga menjalankan perannya sebagai anggota keluarga di rumah. Tuntutan ganda ini menimbulkan tekanan signifikan pada karyawan, terutama wanita yang sudah menikah dan memiliki anak. Tekanan ini dapat berdampak negatif pada kinerja pekerjaan mereka. Jika tren ini berlanjut, kinerja pekerjaan wanita mungkin menurun (Amrulloh & Pamungkas, 2021).

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), konflik peran ganda terjadi ketika seseorang memegang dua tanggung jawab dengan ekspektasi yang berbeda untuk masing-masing peran. Seorang wanita profesional diharapkan menunjukkan kompetensi dan memenuhi komitmennya di tempat kerja. Wanita diharapkan mengelola tanggung jawab rumah tangga, merawat hubungan keluarga, dan memenuhi kebutuhan anak-anak mereka. Konflik peran ganda menimbulkan tantangan bagi wanita yang sudah menikah, karena mereka diharuskan mengelola tugas sebagai ibu rumah tangga dan pasangan sambil juga fokus pada kemajuan karier melalui pekerjaan (A. M. Handayani & Pratama, 2022).

Konflik peran ganda dapat didefinisikan sebagai ketidakseimbangan antara tanggung jawab profesional dan kewajiban keluarga. Spector (2006) menggambarkan konflik peran ganda sebagai bentuk konflik peran yang muncul dari tuntutan yang bertentangan antara tanggung jawab profesional dan kewajiban keluarga. Jam kerja yang panjang menghalangi waktu bersama keluarga (Nailah & Puspitadewi, 2022).

Darwis et al. (2022) melakukan studi terhadap karyawan perempuan di Rumah Sakit Makassar, menemukan penurunan kinerja sebesar 63,51%, dengan 67,57% karyawan mengalami konflik peran ganda. Konflik peran terjadi ketika tuntutan simultan muncul, mempersulit atau membuat penyelesaian peran menjadi tidak mungkin.

Konflik peran dapat dikategorikan menjadi dua jenis: konflik antarperan, yang terjadi ketika dua peran coexist secara bersamaan, dan konflik intraperan, yang timbul dari ekspektasi yang berbeda dalam peran yang sama (Gamadhila et al., 2024). Konflik peran terkait dengan peningkatan absensi karyawan dan penurunan kinerja.

Penelitian di Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami konflik peran memiliki kinerja kerja yang lebih rendah dibandingkan dengan rekan mereka yang tidak menghadapi tantangan serupa. Di antara 239 karyawan, sejumlah besar karyawan perempuan mengalami konflik peran ganda, seperti yang ditunjukkan oleh penurunan kinerja yang signifikan. Konflik peran ganda yang dialami oleh

karyawan perempuan dapat secara signifikan mengurangi kinerja (Nasus et al., 2023).

Kinerja kerja yang efektif dan efisien menghasilkan evaluasi positif. Menurut Herdian (2019), kinerja merujuk pada perilaku aktual individu di tempat kerja, yang mencerminkan efektivitas setiap karyawan dalam memenuhi tanggung jawab pekerjaan mereka. Kinerja sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi.

Kualitas kerja, ketepatan, kecepatan, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi merupakan metrik kritis untuk menilai kinerja (N. K. A. A. Putri et al., 2021).

Efektivitas karyawan dalam menjalankan peran mereka merupakan faktor kritis dalam kesuksesan organisasi. Organisasi dapat mencapai tujuan bisnis, mempertahankan daya saing, dan memastikan efisiensi operasional melalui kontribusi karyawan yang berkinerja tinggi. Berbagai faktor dapat menghambat produktivitas karyawan di tempat kerja. Survei menunjukkan bahwa produktivitas di tempat kerja masih belum optimal. Stres terkait pekerjaan, konflik, dan motivasi merupakan faktor kritis yang secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan dan efektivitas organisasi secara keseluruhan (Herminingsih, 2025).

Lingkungan psikologis dan sosial karyawan secara signifikan mempengaruhi kinerja pekerjaan mereka. Ketika individu mengalami tekanan dari kewajiban profesional dan keluarga, kinerja pekerjaan mereka dapat terganggu akibat ketidakcocokan peran. Konflik ini menghambat kemampuan karyawan untuk mengambil keputusan, memberikan perawatan yang penuh empati, dan berkomunikasi dengan jelas dengan pasien. Kinerja karyawan dalam memberikan layanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keterampilan, motivasi, dukungan, jenis pekerjaan, dan hubungan interpersonal di dalam organisasi (Endarwati et al., 2024).

Lingkungan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja pekerjaan. Lingkungan kerja mencakup semua faktor yang mengelilingi karyawan, baik fisik maupun non-fisik, yang mempengaruhi kinerja pekerjaan mereka. Lingkungan kerja yang positif secara positif mempengaruhi kinerja karyawan. Lestari dan Harmon (2017) menegaskan bahwa lingkungan kerja yang mendukung secara langsung mempengaruhi kinerja pekerjaan karyawan. Kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Andreza et al. (2024), terdapat korelasi positif antara kinerja pekerjaan karyawan dan kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan di sebuah rumah sakit swasta di Jawa Timur menunjukkan bahwa 55% keluhan pasien terkait dengan penilaian kinerja karyawan rumah sakit. Studi yang dilakukan di Rumah Sakit Sandi

Karsa di Makassar mengidentifikasi 13 variabel penilaian yang digunakan untuk menilai kinerja staf. Tujuh puluh empat persen karyawan mendapat penilaian “cukup baik,” sedangkan 4,3% diklasifikasikan sebagai “buruk” berdasarkan data yang dikumpulkan dari Januari hingga Maret 2023. Beberapa pasien mengindikasikan bahwa staf rumah sakit menunjukkan sikap tidak ramah. Hal ini menyebabkan peningkatan ketidakpuasan di kalangan individu dan mempengaruhi penilaian kinerja karyawan (Muhaimin et al., 2024).

Stres kerja secara positif mempengaruhi kinerja staf rumah sakit. Hal ini sejalan dengan studi Lankeshwara (2016), yang menyimpulkan bahwa stres di tempat kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian Prihartini (2017) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sehingga memperkuat temuan ini. Selain itu, konflik antara tanggung jawab rumah sakit dan kewajiban keluarga secara signifikan mempengaruhi penurunan kinerja karyawan (Kurnia et al., 2024).

Lisna et al. (2025) mengidentifikasi nilai korelasi melebihi 0,05. Variabel konflik peran ganda secara signifikan berdampak negatif pada kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan konflik di antara karyawan berkorelasi dengan penurunan kinerja pekerjaan. Sebaliknya, penurunan konflik peran ganda terkait dengan peningkatan kinerja karyawan (Lisna et al., 2021).

Hal ini sejalan dengan temuan Ahmad et al. (2025), yang menunjukkan nilai signifikan ( $<0,05$ ), menyarankan bahwa konflik peran ganda secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan perempuan kontrak di Kantor Satpol PP Kabupaten Luwu (Ahmad et al., 2025). Kelelahan kerja adalah indikator konflik peran ganda yang mungkin dialami individu.

Karyawan yang mengalami konflik peran umumnya menunjukkan penurunan kinerja di tempat kerja. Ketika individu mengalami stres signifikan dari peran ganda yang bersamaan, baik tubuh maupun pikiran mereka dapat secara konsisten merasa lelah (Aisyah et al., 2025). Kelelahan kerja didefinisikan sebagai kondisi yang ditandai dengan berkurangnya kemampuan dan kapasitas untuk melaksanakan tugas akibat penumpukan upaya fisik dan mental yang berlebihan (Harlin et al., 2025). Istilah “kelelahan kerja” sering digunakan untuk menggambarkan berbagai fenomena terkait penurunan efisiensi, berkurangnya kapasitas kerja, dan penurunan daya tahan fisik. Kelelahan kerja merujuk pada penurunan produktivitas pekerja (Ramadanti et al., 2025).

Karyawan sering mengalami kelelahan di tempat kerja, terutama individu yang menghadapi konflik peran ganda. Indikator kelelahan kerja

meliputi perasaan lelah, mengantuk, pusing, kesulitan berkonsentrasi, kurangnya perhatian, penurunan persepsi, motivasi kerja yang berkurang, dan waktu yang dihabiskan untuk tugas kerja yang berkurang (Nawangwulan et al., 2025). Gejala tambahan meliputi pusing, kebosanan, kesulitan berkonsentrasi, dan kurangnya kewaspadaan. Jika tidak diobati, hal ini dapat menyebabkan penurunan kapasitas mental dan fisik (Harlin et al., 2025).

Nasution dan Silalahi (2021) menunjukkan bahwa kelelahan kerja memediasi hubungan antara konflik peran ganda dan kinerja karyawan. Wanita umumnya diharapkan untuk mengelola tanggung jawab rumah tangga sambil tetap unggul dalam peran profesional mereka. Sebuah studi yang dilakukan pada pekerja perempuan di Provinsi Banten mengidentifikasi konflik peran ganda yang signifikan, yang berkontribusi pada kelelahan terkait pekerjaan (Alfadhea et al., 2023).

Selain itu, tenaga medis yang berinteraksi langsung dengan pasien sering menghadapi berbagai tekanan. Kekhawatiran berlebihan di kalangan pekerja sering berkontribusi pada timbulnya depresi. Gejalanya mirip dengan stres dan dapat memengaruhi fungsi organ dan sistem saraf otonom. Stres dapat menyebabkan vasokonstriksi, kekakuan otot, dan tekanan darah tinggi, yang berkontribusi pada lingkungan kerja yang stres bagi karyawan (Alipurman & Sastrawan, 2022).

Tenaga medis yang mengalami stres kesulitan memberikan perhatian dan empati yang memadai kepada pasien. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap perawatan mereka. Stres di tempat kerja secara konsisten meningkat akibat absensi yang tinggi dan tingkat kelelahan yang tinggi. Ketidakhadiran banyak personel memaksa beban kerja yang lebih tinggi bagi staf yang tersisa, yang berdampak negatif pada kinerja tim secara keseluruhan. Karyawan yang mengalami kelelahan akibat pekerjaan dan kurangnya lingkungan yang mendukung lebih rentan terhadap kesalahan obat, pengawasan yang tidak memadai, dan ketidaktahuan tentang situasi darurat (Salomon et al., 2023).

Fasilitas Makassar Eye telah menerima keluhan dari karyawannya mengenai kelelahan akibat konflik antara peran ganda mereka. Rumah Sakit Mata Makassar khusus menangani pengobatan kondisi mata. Rumah Sakit Mata Makassar berfungsi sebagai fasilitas rujukan regional di Indonesia Timur, menangani berbagai masalah kompleks yang memerlukan keahlian tenaga medis dan non-medis. Pusat Kesehatan Mata Masyarakat Makassar (BKMM) sebelumnya dikenal sebagai Rumah Sakit Mata Makassar. Program ini dikelola oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.

Pengamatan awal dan wawancara dengan 10 staf rumah sakit menunjukkan bahwa 7 orang (70%) menunjukkan kinerja rendah, 1 orang (10%) menunjukkan kinerja moderat, dan 2 orang (20%) mencapai kinerja luar biasa.

Statistik menunjukkan bahwa sebagian besar wanita yang bekerja di sini tidak bekerja pada tingkat optimal mereka. Faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap penurunan kinerja staf perempuan meliputi tuntutan pekerjaan yang meningkat, kelelahan, dan tingkat stres yang dirasakan berlebihan. Hal ini mempengaruhi kemampuan mereka untuk fokus pada perawatan pasien di lingkungan rumah sakit.

Wawancara dengan kepala ruang rawat menunjukkan penurunan kinerja rata-rata staf rumah sakit sebesar sekitar 15% dalam tiga bulan terakhir, berdasarkan metrik termasuk ketepatan waktu, kepatuhan terhadap protokol, dan kepuasan pasien. Faktor utama yang berkontribusi terhadap penurunan ini adalah stres kerja yang meningkat akibat tanggung jawab harian, kelelahan, dan dukungan yang tidak memadai. Temuan menunjukkan bahwa faktor internal, termasuk stres kerja dan kelelahan, serta faktor eksternal seperti konflik peran ganda, dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan rumah sakit. Kurangnya dukungan keluarga dapat mengurangi motivasi untuk terlibat dalam aktivitas kerja. Memahami situasi ini sangat penting, karena kualitas layanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan rumah sakit.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan kelelahan kerja dengan dukungan keluarga sebagai variabel moderating terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar Tahun 2025?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik peran ganda, stres kerja, dan kelelahan kerja terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar pada tahun 2025, dengan mempertimbangkan dukungan keluarga sebagai variabel moderating.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. untuk menganalisis pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar pada tahun 2025.
- b. untuk menganalisis pengaruh stres pekerjaan terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar pada tahun 2025.

- c. untuk menganalisis pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar pada tahun 2025.
- d. untuk menganalisis pengaruh dukungan keluarga dalam mengurangi konflik peran ganda, stres kerja, dan kelelahan kerja, serta dampaknya terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar pada tahun 2025.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### 1.4.1 Manfaat Ilmiah

Temuan penelitian ini menyediakan bahan bacaan, berfungsi sebagai sumber informasi, menjadi dasar untuk penyelidikan ilmiah, dan bertindak sebagai referensi bagi peneliti masa depan, terutama terkait konflik peran ganda di antara pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar pada tahun 2025.

##### 1.4.2 Manfaat Institusi

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang relevan bagi organisasi mengenai dampak konflik peran ganda terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar pada tahun 2025.

##### 1.4.3 Manfaat Peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi peneliti mengenai konflik peran ganda dan penerapan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan di Fakultas Kesehatan Masyarakat, khususnya di Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).

#### 1.5 Sintesa Penelitian Terdahulu

**Tabel 1. 1**  
**Sintesa Penelitian Terdahulu**

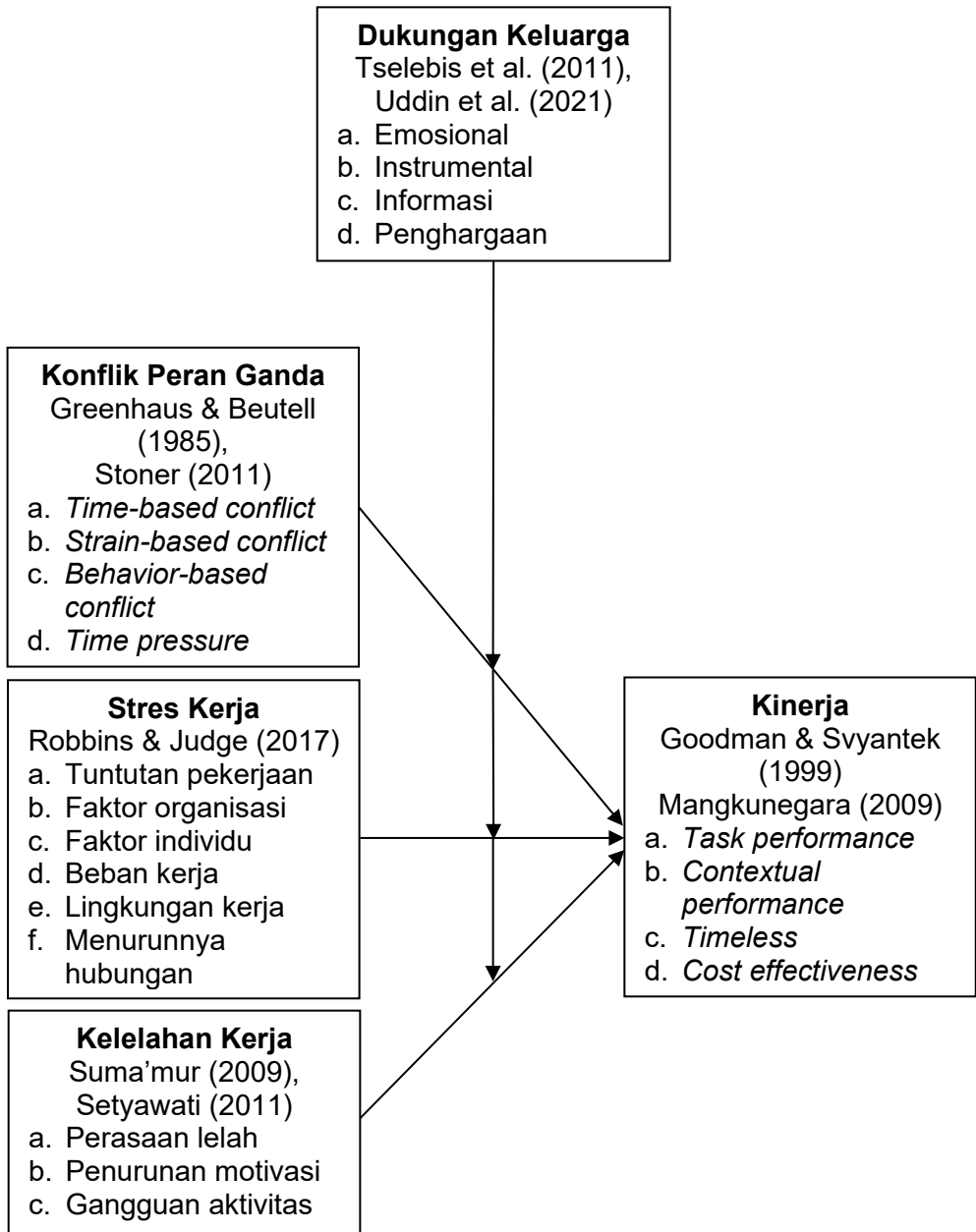
No	Peneliti (Tahun) dan Sumber Jurnal	Judul Jurnal	Sampel	Temuan
1	Evodius Nasus, Ekawati Saputri, Grace Tedy Tulak (2023)  Jurnal Kolaboratif Sains	Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Perawat Wanita	75 orang, <i>Cross sectional study</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai hubungan yang kuat ( $OR = 0,650$ ) konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat wanita di Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka.

2	<p>Waode Khofifah Enderwati, Sri Susanty, Adius Kusnan (2024)</p> <p>Jurnal Ilmiah Keperawatan IMELDA</p>	<p>Hubungan Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pasien Lansia</p>	<p>128 orang, <i>cross sectional</i> korelasi deskriptif</p>	<p>Terdapat hubungan kecerdasan emosional dan beban kerja. Namun, konflik peran ganda dinilai tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja perawat dalam memberikan layanan keperawatan.</p>
3	<p>Fika Rahmanita (2022)</p> <p>Scientia Sacra: Jurnal Sains, Teknologi, dan Masyarakat</p>	<p>Analisis Pengaruh Peran Ganda pada Perawat Wanita terhadap Kinerja pada Masa Pandemi Covid-19</p>	<p>100 orang, <i>survey research</i></p>	<p>Hasil uji hipotesis berpengaruh negatif sebesar 67,93%. Sehingga pengaruh peran ganda diketahui signifikan dan negatif terhadap kinerja perawat pada masa pandemi covid-19.</p>
4	<p>Ni Komang Firda Mustiyana Yanti dan Ni Made Yudhaningsih (2021)</p> <p>Jurnal Satyagraha</p>	<p>Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Perawat RSUP Sanglah Denpasar)</p>	<p>528 orang, <i>non probability sampling</i> dengan teknik <i>purposive sampling</i></p>	<p>Hasil didapatkan t-hitung &lt; t-tabel dan sig &gt; 0,05 (-12.500 &gt; 2.667 dan 0,000 &gt; 0,05). Hal ini berarti bahwa yaitu terdapat pengaruh yang nyata dan signifikan antara variabel <i>Work Family Conflict</i> terhadap kinerja perawat pada RSUP Sanglah Denpasar.</p>
5	<p>Bella Ayu Dianti Priastuty dan Olievia</p>	<p>Hubungan Antara Konflik Peran Ganda</p>	<p>95 orang, <i>purposive sampling</i></p>	<p>Hasil analisis diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,795</p>

	Prabandini Mulyana (2021)  Character Jurnal Penelitian Psikologi	Dengan Stres Kerja Pada Tenaga Kesehatan Wanita di Puskesmas		dengan taraf signifikansi sebesar $<0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara konflik peran ganda dengan stres kerja pada nakes wanita sudah menikah yang bekerja di puskesmas.
6	Dinda Artanti Septiana dan Jebul Suroso (2024)  Jurnal Bimbingan dan Konseling Keluarga	Hubungan Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja dengan <i>Psychologica I Well Being</i> Perawat di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibra ta Purbalingga	70 orang, deskriptif korelasi dan pendekatan <i>cross sectional</i>	Berdasarkan hasil uji tersebut memberikan informasi terdapat korelasi antara masalah pemeranan berganda dengan <i>psychological well being</i> perawat di RSUD Dr. R. Goeteng.
7	Aisyah Putri Maulidina, Muhammad Syarif Hidayatullah, dan Rendy Alfiannoor Achmad (2024)  Jurnal Kognisia	Hubungan <i>Work Family Conflict</i> dan <i>Burnout</i> Pada Perawat Wanita Yang Sudah Menikah dan Bekerja di Rumah Sakit Idaman Kota Banjarbaru	31 orang, analisis yang digunakan yaitu <i>corrected item-total correlation</i>	Diperoleh hasil sebesar $r = 0,302$ dari taraf signifikansi $0,099$ ( $p < 0,05$ ). Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara <i>work family conflict</i> dan <i>burnout</i> .
8	Syadza Noverta Vizia	Pengaruh Konflik Peran	200 orang, teknik	Diperoleh hasil dari regresi linier

	Zelfi dan Rizal Kurniawan (2023)  Jurnal Pendidikan Berkarakter	Ganda Terhadap Stres Kerja Dengan Tipe Kepribadian Neuroticism Sebagai Variabel Moderator	<i>purposive sampling</i>	sederhana yaitu adanya pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja serta variabel neuroticism memperkuat pengaruh konflik peran ganda dengan stres kerja perawat.
9	Arlia, Devianti Tandiallo, Miftahul Jannah, dan Mulidia Puspitasari (2023)  Jurnal Mitra Sehat	Pengaruh Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar	47 orang, <i>total sampling</i> , dan <i>path analysis</i> sebagai teknik analisis data.	Pengaruh langsung Konflik peran terhadap kinerja perawat sebesar - 0,378. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja yang artinya semakin meningkatnya konflik peran maka kinerja akan menurun.
10	Novelia Lobo, Althon K. Pongtuluran, Dian Intan Tangkeallo (2024)  EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi	Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perawat Perempuan di Rumah Sakit Elim Rantepao	80 orang, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, hipotesis, koefisien determinasi dan uji koefisien korelasi.	Diperoleh nilai signifikansi bahwa konflik peran ganda berpengaruh terhadap kinerja perawat perempuan di Rumah Sakit Elim Rantepao.

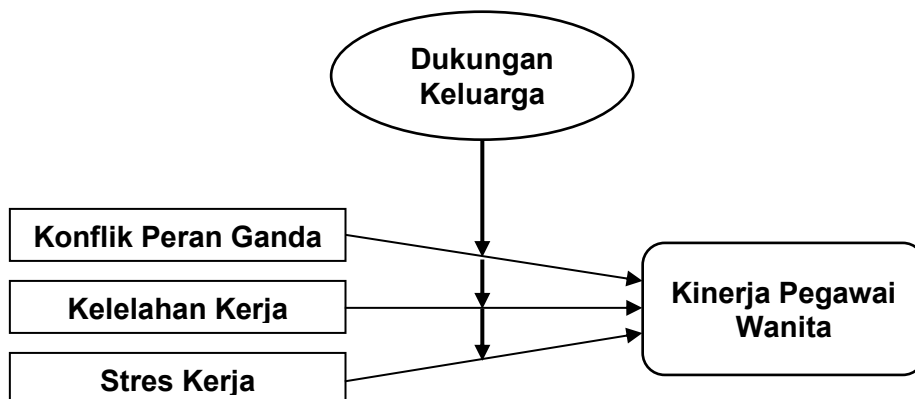
## 1.6 Kerangka Teori



**Gambar 1. 1**  
**Kerangka Teori**

*Sumber:* modifikasi teori dari Greenhaus & Beutell (1985), Goodman & Svyantek (1999), Mangkunegara (2009), Suma'mur (2009), Stoner (2011), Setyawati (2011), Tselebis et al. (2011), Robbins & Judge (2017), Uddin et al. (2023)

## 1.7 Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 1. 2 Kerangka Konsep

Keterangan



: Variabel Independen



: Variabel Moderator



: Variabel Dependen



: Arah Hubungan



: Memoderasi Pengaruh Independen Terhadap Dependen

## 1.8 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Pengukuran	Kriteria Objektif
1	Konflik Peran Ganda	Ketidaksesuaian antara peran kerja dan peran dalam keluarga	Kuesioner Baku <i>Work and Family Conflict Scale</i> (Haslam & Sanders, 2016)	Interval	(Haslam & Sanders, 2016) a. Konflik rendah: skor 10–26 b. Konflik sedang: skor 27–43 c. Konflik tinggi: skor 44–60
2	Stres Kerja	Kondisi ketegangan tubuh yang dapat menyebabkan reaksi fisiologis, psikologis, dan	Kuesioner Baku <i>Work-Related Stress Scale Indonesia</i>	Interval	(HSE, 2004) a. Stres rendah: skor 106 – 140 b. Stres sedang:

		perilaku terhadap pegawai Wanita di RS Mata Makassar	<i>Version</i> (HSE, 2004)		skor 71 – 105 c. Stres tinggi: skor 35 – 70
3	Kelelahan Kerja	Respon tubuh yang mengalami penurunan performa kerja dan penurunan ketahanan fisik	<i>Reaction Timer Test</i>	Interval	(Wirda et al., 2023) a. Normal: 0 – 240 milidetik b. Ringan: 240 – 410 milidetik c. Sedang: 410 – 580 milidetik d. Berat: >580 milidetik
4	Kinerja Pegawai	Hasil kerja kuantitas (jumlah kerja) dan kualitas (mutu kerja) yang dicapai oleh pegawai wanita dalam melaksanakan tugas	Kuesioner Baku <i>Job Performance Scale</i> Adaptasi Goodman & Syvanteck (1999)	Interval	(Huang et al., 2017) a. Kinerja rendah: skor 16 – 32 b. Kinerja sedang: skor 33 – 48 c. Kinerja tinggi: skor 49 – 64
5	Dukungan Keluarga	Bantuan baik berupa bantuan emosional, instrumental, informasi, dan penghargaan dari keluarga	Kuesioner Baku <i>The 13-Item Family Support Scale of The Greek Translation</i> (Tselebis et al., 2011)	Interval	(Uddin et al., 2011) a. Dukungan rendah: skor 13 – 25 b. Dukungan sedang: skor 26 – 38 c. Dukungan tinggi: skor 39 – 52

## 1.9 Hipotesis Penelitian

### 1.9.1 Hipotesis Null ( $H_0$ )

- a. Tidak ada pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar Tahun 2025.
- b. Tidak ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar Tahun 2025.
- c. Tidak ada pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar Tahun 2025.
- d. Tidak ada pengaruh dukungan keluarga memoderasi konflik peran ganda, stres kerja, dan kelelahan kerja terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar Tahun 2025.

### 1.9.2 Hipotesis Alternatif ( $H_a$ )

- a. Ada pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar Tahun 2025.
- b. Ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar Tahun 2025.
- c. Ada pengaruh kelelahan kerja terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar Tahun 2025.
- d. Ada pengaruh dukungan keluarga memoderasi konflik peran ganda, stres kerja, dan kelelahan kerja terhadap kinerja pegawai wanita di Rumah Sakit Mata Makassar Tahun 2025.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Umum Tentang Konflik Peran Ganda**

Roark dan Wilkinson (1979) menegaskan bahwa konflik merupakan aspek yang melekat dalam perilaku manusia, namun juga dapat menghasilkan hasil positif. Teori ini menyatakan bahwa konflik timbul ketika individu dalam suatu hubungan memiliki tujuan atau nilai yang berbeda dan berusaha mengelola emosi negatif mereka terhadap satu sama lain (Wikansari et al., 2022). KBBI mendefinisikan konflik sebagai ketidaksepakatan, perlawanan, atau konfrontasi. Definisi ini menunjukkan bahwa konflik merupakan keadaan atau peristiwa yang terjadi. Konflik mencakup berbagai interpretasi di antara individu (Indrawan & Putri, 2022).

Konflik pada dasarnya merupakan hubungan psikologis yang bertentangan, ditandai dengan disposisi emosional yang antagonistik, sistem nilai yang berbeda, hubungan yang bertentangan, dan berbagai bentuk resistensi—mulai dari yang terbuka hingga tersembunyi, teratur hingga terselubung, dan tidak langsung—yang berujung pada oposisi terbuka. Sinonim untuk “konflik” adalah situasi di mana individu memiliki tujuan atau idealisme yang berbeda. Jones menyatakan bahwa konflik organisasional timbul ketika tindakan suatu kelompok terhadap tujuannya bertentangan dengan atau mengancam tujuan kelompok lain. Konflik secara fundamental didefinisikan oleh interaksi yang berlawanan antara dua atau lebih pihak (Nasruddin et al., 2021).

Menurut James A.F. Stoner dan Charles Wankel (Vientianty et al., 2024), terdapat lima jenis konflik yang dapat timbul dalam organisasi:

- a. Konflik intrapersonal terjadi ketika seorang individu dihadapkan pada dua tugas simultan yang tidak dapat diselesaikan secara bersamaan.
- b. Konflik interpersonal terjadi ketika dua individu dalam organisasi yang sama memiliki perselisihan. Hal ini biasanya terjadi ketika individu memiliki peran, status, dan bidang profesional yang berbeda.
- c. Konflik muncul antara individu dan kelompok, biasanya berasal dari cara setiap orang menghadapi tekanan yang terkait dengan pencapaian kesesuaian, seperti yang ditunjukkan oleh dinamika kelompok kerja mereka.
- d. Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama sering muncul ketika setiap kelompok mengejar tujuan dan kepentingan yang berbeda, yang dapat menyebabkan benturan saat mereka berusaha mencapai tujuan mereka.
- e. Ketika organisasi berselisih atau bersaing satu sama lain, mereka dapat menciptakan produk, layanan, dan teknologi baru, mengurangi biaya, dan menggunakan sumber daya secara lebih efisien.

Perempuan cenderung lebih rentan terhadap konflik dibandingkan laki-laki, terutama ketika ditugaskan untuk menjalankan dua peran sekaligus. Laki-laki dan perempuan seharusnya memiliki hak yang sama dalam memenuhi tanggung jawab pribadi dan publik mereka. Hambatan yang menghalangi laki-laki dan perempuan untuk bekerja semakin berkurang saat ini, terutama karena kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat. Perempuan memiliki hak untuk melakukan hal-hal di ruang publik yang dapat membantu mereka menghasilkan lebih banyak uang. Jika perempuan yang sudah menikah masih dibatasi dalam tindakan mereka, hal itu dapat menyulitkan mereka. Selama beberapa dekade terakhir, telah terjadi perubahan besar dalam cara orang berinteraksi dan peran perempuan dalam masyarakat (Nurhaliza & Achiriah, 2024).

Meskipun terdapat banyak peluang kerja, hasil pekerjaan tidak selalu sesuai dengan harapan. Secara historis, perempuan umumnya ditugaskan peran seperti melayani suami, merawat anak, dan mengurus masalah keluarga. Namun, peran perempuan telah mengalami transformasi signifikan. Perempuan yang sudah menikah diharuskan memenuhi tanggung jawab rumah tangga. Ketika kedua tanggung jawab ini dilakukan secara bersamaan, hal itu dapat menimbulkan tantangan yang lebih kompleks, sehingga keduanya perlu dilakukan dengan baik. Konflik peran ganda merujuk pada situasi di mana tuntutan kehidupan profesional dan pribadi bertentangan dan memerlukan penyelesaian (Rahmayati, 2020).

Ketika seseorang memegang peran ganda dalam suatu kelompok atau organisasi, baik dalam konteks domestik, profesional, maupun sosial, mereka memiliki tanggung jawab ganda. Konflik peran ganda merujuk pada kesulitan yang dihadapi individu dalam mengelola tanggung jawab keluarga dan pekerjaan secara bersamaan. Hal ini dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik mereka. Konflik ini mewakili masalah psikologis yang menunjukkan ketidakseimbangan antara kehidupan profesional dan pribadi (Nadiva & Cahyadi, 2022).

Ketika ekspektasi untuk peran tertentu tidak sejalan, terutama dalam kasus ekstrem di mana ekspektasi atau tekanan peran yang berbeda secara signifikan, hal ini dapat menghambat kemampuan individu untuk memenuhi peran lain. Konflik peran terjadi ketika tuntutan peran pekerjaan dan keluarga tidak dapat dipadukan dalam berbagai aspek. Konflik peran ganda dapat muncul ketika seseorang bekerja lembur, sehingga waktu yang tersedia untuk kewajiban keluarga berkurang. Pekerjaan ini timbul karena stres di tempat kerja dan di rumah. Karyawan yang tidak dapat mengelola waktu antara rumah dan pekerjaan secara efektif dapat menimbulkan konflik (Triatmanto & Wahyuni, 2023).

Menurut Hermayanti (2018), peran ganda merujuk pada keterlibatan seorang wanita dalam pekerjaan bersama dengan tanggung jawabnya sebagai istri dan ibu. Dia bekerja di berbagai industri sebagai profesional. Wanita yang menyeimbangkan peran ganda, seperti mengurus rumah tangga dan pekerjaan profesional, terlibat dalam berbagai tugas secara bersamaan. Wanita di tempat kerja memenuhi peran ganda sebagai ibu rumah tangga dan karyawan. Hal ini harus dilakukan secara adil untuk memastikan inklusivitas dan menjaga keharmonisan dalam kehidupan keluarga (Jannah et al., 2024).

Greenhaus dan Beutell (1985) mengkarakterisasi konflik peran ganda sebagai konflik antara pekerjaan dan keluarga yang timbul dari tuntutan yang saling bertentangan dari masing-masing peran. Hal ini menyiratkan bahwa partisipasi dalam tanggung jawab profesional dapat terhalang oleh keterlibatan dalam peran keluarga (Purwanto & Muizu, 2023).

Ada tiga bagian utama dari konflik peran ganda (Saviera & Juniarily, 2020):

- a. *Time-based conflict* (berdasarkan waktu) terjadi ketika seseorang menghadapi tekanan untuk memenuhi kewajiban dalam satu peran, sehingga membuatnya tidak mungkin untuk memenuhi tuntutan peran lainnya.
- b. *Behavior-based conflict* (berdasarkan tingkah laku) terjadi ketika seseorang mengalami stres akibat ekspektasi untuk menyesuaikan diri dengan perilaku tertentu yang terkait dengan peran tertentu.
- c. *Strain-based conflict* (berdasarkan tekanan) merujuk pada kelelahan yang timbul akibat kinerja peran, yang pada gilirannya mempengaruhi efektivitas individu dalam tugas lain.

Stoner, sebagaimana dikutip dalam Shein & Chen (2011), mengidentifikasi beberapa faktor yang dapat menyebabkan konflik peran (Nailah & Puspitadewi, 2022):

1. *Time pressure*; Waktu yang lebih banyak dihabiskan di tempat kerja berkorelasi dengan ketersediaan yang berkurang untuk komitmen keluarga.
2. *Family size and support*; Keluarga yang lebih besar mungkin mengalami perselisihan; namun, dukungan yang memadai dari keluarga dapat mengurangi konflik.
3. Kepuasan kerja; semakin puas seseorang dengan pekerjaannya, semakin sedikit konflik yang terjadi.
4. *Marital and life satisfaction*; Diperkirakan bahwa pekerjaan wanita berdampak negatif pada pernikahan dan kepuasan hidup secara keseluruhan.

5. *Size of firm*; Ukuran korporasi mempengaruhi kemampuan individu dalam mengelola konflik peran ganda.

## 2.2 Tinjauan Umum Tentang Stres Kerja

Stres merujuk pada respons tubuh terhadap berbagai tuntutan, mencakup peristiwa nyata dan ancaman yang dianggap nyata oleh individu. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan stres sebagai gangguan mental dan emosional atau kebingungan yang dihasilkan oleh kekuatan eksternal, seperti ketegangan. Kamus Oxford mendefinisikan stres sebagai tekanan atau kekhawatiran yang timbul dari kesulitan dalam kehidupan individu. Stres pekerjaan terjadi ketika sifat kepribadian karyawan tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan mereka. Fenomena ini dapat terjadi dalam berbagai konteks pekerjaan (Rafifah et al., 2021).

Stres memiliki karakteristik yang berbeda-beda menurut berbagai ahli. Weinberg dan Gould (2003) mendefinisikan stres sebagai “ketidakseimbangan yang signifikan antara tuntutan (fisik dan psikologis) dan kemampuan untuk meresponsnya, dalam kondisi di mana kegagalan untuk memenuhi tuntutan tersebut akan memiliki konsekuensi yang penting.” Definisi ini menyoroti ketidakseimbangan antara kebutuhan yang ada dan kemampuan untuk memenuhinya. Akibat kegagalan akan sangat signifikan. Sarafino (1994) mendefinisikan stres sebagai “tekanan internal dan eksternal serta kondisi-kondisi lain yang mengganggu dalam kehidupan” (Muslim, 2020).

Institut Nasional untuk Keselamatan dan Kesehatan Kerja (NIOSH) mengidentifikasi profesi perawat sebagai salah satu profesi paling stres karena tugas dan tanggung jawab yang luas, serta lingkungan kerja yang berbahaya. Sekitar 77% pekerja di Amerika Serikat mengalami gangguan stres yang disebabkan oleh pekerjaan mereka. Lebih dari 32% karyawan di Jepang melaporkan mengalami stres berlebihan di tempat kerja, sementara 20% pekerja di Korea menyatakan mereka menghadapi beban kerja yang berlebihan dan tekanan. Pada tahun 2010, Asosiasi Perawat Nasional Indonesia (PPNI) melaporkan bahwa sekitar 50,9% perawat Indonesia mengalami stres terkait pekerjaan, sering kali manifestasi berupa pusing, perasaan negatif terhadap pasien, kelelahan, dan kurang tidur akibat beban kerja berlebihan, serta ketidakpuasan terhadap kompensasi mereka (Enus et al., 2024).

Quick (1984) mengkategorikan stres menjadi dua jenis yang berbeda (Yusran & Hasnawati, 2024), yaitu:

a. *Eustress*, merujuk pada dampak positif yang dapat ditimbulkan stres pada individu. Contohnya meliputi perasaan gembira, bangga, mampu,

dan harapan terkait penyelesaian tugas, serta perasaan motivasi, produktivitas, dan kreativitas dalam konteks kompetitif.

- b. *Distress*, adalah konsekuensi negatif stres yang merugikan. Contohnya meliputi perasaan bosan, frustrasi, kecewa, kelelahan fisik, gangguan tidur, mudah marah, kesalahan kerja, ketidakpastian, penurunan motivasi, peningkatan absensi, dan perkembangan sikap apatis.

Stres di tempat kerja berasal dari orang-orang, seperti cara organisasi diatur, tuntutan keluarga dan teman, serta ciri kepribadian. Sebaliknya, faktor stres organisasi mencakup hal-hal berikut (Shafira & Nasution, 2022):

1. Pekerjaan itu sendiri, termasuk memiliki terlalu sedikit atau terlalu banyak pekerjaan, lingkungan fisik yang buruk, atau tekanan waktu yang tinggi.
2. Konflik peran, ambiguitas peran, tanggung jawab berlebihan, keterlibatan yang tidak memadai, dan kurangnya wewenang pengambilan keputusan adalah masalah yang dapat muncul dalam organisasi.
3. Tantangan pengembangan karier meliputi promosi yang terlalu cepat (*overpromotion*), promosi yang terlalu lambat (*underpromotion*), dan kurangnya keamanan pekerjaan.
4. Dinamika interpersonal di dalam organisasi, terutama ketika karyawan mengalami ketidakharmonisan dengan atasan, rekan kerja, atau bahkan atasan langsung mereka.
5. Organisasi yang tidak efektif karena kurangnya konsultasi yang efektif, masalah perilaku, dan politik internal.
6. Hubungan organisasi dengan kelompok luar, seperti ketika tanggung jawab keluarga dan pekerjaan tidak sejalan atau ketika kepentingan pribadi dan kebijakan kerja tidak sejalan.

Indikator stres terkait pekerjaan dapat mencakup sakit kepala yang sering, gangguan tidur seperti insomnia, respons emosional yang berlebihan, pesimisme, perasaan kewalahan, dan penurunan kinerja kerja. Tingkat stres yang dialami individu dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mengubah respons mereka terhadap stimulus. Individu yang terlibat dalam pola pikir negatif, pesimistis, atau irasional umumnya lebih rentan terhadap stres dibandingkan mereka yang mempertahankan pola pikir positif, optimis, dan rasional (Irwan, 2024).

Menurut Potter dan Perry (2010), terdapat tiga tingkat stres kerja (Rahmawati & Vellyana, 2022):

- a. Stres ringan adalah jenis stres yang dirasakan oleh semua orang setiap saat, seperti tidur terlalu banyak, terjebak dalam kemacetan, atau

- menerima kritik dari atasan. Sebagian besar waktu, hal-hal seperti ini hanya berlangsung beberapa menit hingga beberapa jam.
- b. Stres sedang dapat bertahan selama beberapa jam hingga hari, seringkali disebabkan oleh konflik dengan rekan kerja, merawat anak yang sakit, atau ketidakhadiran anggota keluarga yang berkepanjangan.
  - c. Stres berat adalah kondisi yang berkepanjangan dan dapat bertahan selama beberapa minggu hingga tahun, seringkali disebabkan oleh faktor seperti konflik yang terus-menerus dan penyakit fisik kronis. Frekuensi dan durasi paparan stres yang meningkat berkorelasi dengan kemungkinan lebih tinggi terjadinya efek kesehatan yang merugikan.

Individu dapat mengalami ketidakpuasan dan stres akibat persepsi kesulitan yang berlebihan dalam pekerjaan mereka. Strank (2005) mengidentifikasi beberapa pendekatan untuk mengatasi stres, termasuk pengenalan, penghentian, pengelolaan, dan perbaikan. Mengidentifikasi sumber perasaan Anda dapat membantu menentukan apakah Anda mengalami stres. Berpartisipasi dalam olahraga fisik dapat mengurangi tingkat stres. Olahraga berkontribusi pada kesehatan fisik dan meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan. Menggunakan teknik manajemen stres yang tepat dapat mengurangi tingkat stres individu (Utami et al., 2021).

Untuk mengurangi dampak konflik dan stres terhadap kinerja, karyawan harus mematuhi pedoman yang telah ditetapkan dan berusaha memahami serta menangani konflik dan faktor stres di tempat kerja. Stres terkait pekerjaan merupakan risiko yang dapat dikelola dan diatasi. Saputra dan Erwandi (2023) mengidentifikasi tiga tindakan untuk mengatasi stres:

1. Untuk menerapkan intervensi primer, penting untuk memastikan bahwa karyawan mengetahui dan mematuhi kebijakan yang sesuai, termasuk yang berkaitan dengan keseimbangan kerja-kehidupan, pekerja perempuan, dan penyediaan alat pelindung diri (APD). Upaya ini juga mencakup perubahan jadwal atau jam kerja, beban kerja, sistem pengembangan karier, dan cara organisasi dijalankan.
2. Intervensi sekunder berfokus pada pelatihan karyawan untuk mengelola stres, meningkatkan keterampilan mereka, dan meningkatkan kesadaran akan risiko psikososial di tempat kerja guna mempromosikan kesehatan.
3. Intervensi tersier dilakukan dengan membuat sistem manajemen merespons dengan lebih baik, seperti dengan memberikan bantuan atau konseling, serta meningkatkan layanan kesehatan kerja. Tujuan

utama bagian pencegahan ini adalah untuk meningkatkan efektivitas layanan kesehatan kerja.

### **2.3 Tinjauan Umum Tentang Kelelahan Kerja**

Kelelahan kerja adalah kondisi yang ditandai dengan penurunan efisiensi, penurunan kinerja kerja, dan penurunan kapasitas fisik terkait kekuatan dan daya tahan untuk melakukan aktivitas. Oesman et al. (2017) menyatakan bahwa kelelahan terjadi ketika seseorang melakukan pekerjaan fisik, mental, atau emosional yang berlebihan, yang membuatnya menjadi lemah, lambat, dan kurang mampu mengambil keputusan (Kurniawan & Sirait, 2021).

Kelelahan adalah keadaan kurangnya energi untuk melakukan aktivitas, sering dialami oleh individu dalam kehidupan sehari-hari, ditandai dengan penurunan efisiensi dan tuntutan kerja. Kelelahan berfungsi sebagai mekanisme perlindungan tubuh, memfasilitasi penyembuhan setelah cedera. Kelelahan bervariasi antar individu, namun pada dasarnya mewakili penurunan efisiensi dan pengurangan kapasitas serta daya tahan tubuh (Sillehu et al., 2022).

Tiga kategori utama kelelahan terkait pekerjaan diidentifikasi oleh Cesilia dan Kokasih (2024):

- a. Berdasarkan waktu terjadinya kelelahan,
  1. Kelelahan akut adalah kelelahan yang muncul secara tiba-tiba, biasanya disebabkan oleh upaya berlebihan pada organ atau seluruh tubuh.
  2. Kelelahan kronis merujuk pada kelelahan yang persisten dan berlangsung dalam jangka waktu yang lama, terjadi setiap hari. Kelelahan kronis berlangsung sepanjang hari dalam jangka waktu yang lama dan juga dapat terjadi sebelum bekerja, sering kali terkait dengan gangguan emosional yang dapat menimbulkan perasaan marah.
- b. Berdasarkan penyebab terjadinya kelelahan,
  1. Kelelahan fisiologis terjadi ketika faktor lingkungan seperti tingkat kebisingan dan suhu di tempat kerja berkontribusi pada kelelahan. Tubuh manusia berfungsi seperti mesin yang membutuhkan bahan bakar, dan lingkungan fisik memengaruhi proses ini.
  2. Kelelahan psikologis disebabkan oleh faktor eksternal, termasuk perilaku atau tindakan yang memenuhi tuntutan hidup, seperti lingkungan kerja, interaksi dengan rekan kerja, dan hubungan dengan atasan.
- c. Berdasarkan proses terjadinya kelelahan,

1. Kelelahan otot terjadi ketika otot tidak dapat berfungsi dengan baik karena terus berkontraksi. Kelelahan otot menyebabkan penurunan kekuatan, waktu kontraksi dan relaksasi yang lebih lama, serta koordinasi yang terganggu.
2. Kelelahan umum menunjukkan penurunan kesiapan untuk beraktivitas. Gejalanya meliputi mata lelah, kantuk, penurunan produktivitas, dan motivasi yang berkurang akibat kelelahan fisik dan mental.

Jika tidak ditangani dengan baik, kelelahan dapat berdampak buruk bagi kesehatan. Berpartisipasi dalam olahraga harian dan peregangan dapat secara efektif mengurangi kelelahan di tempat kerja. Peregangan di tempat kerja merupakan metode efisien untuk memasukkan olahraga, karena dapat dilakukan bersamaan dengan tugas kerja dan memerlukan waktu yang minimal. Latihan ini meningkatkan fleksibilitas otot, meningkatkan kesehatan secara keseluruhan, dan berkontribusi pada kenyamanan tubuh, yang berpotensi mengurangi kebosanan di tempat kerja (Widiastanto et al., 2024).

#### **2.4 Tinjauan Umum Tentang Kinerja**

Kinerja merujuk pada hasil yang dicapai oleh suatu organisasi, terlepas dari orientasi keuntungannya, dalam jangka waktu yang ditentukan. Mangkunegara (2017) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja mengukur efektivitas individu dalam suatu organisasi dalam jangka waktu yang ditentukan. Pekerjaan organisasi memanfaatkan keterampilan masing-masing individu (Mustyani et al., 2022).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh satu atau lebih individu dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang ditetapkan. Kinerja karyawan dapat berdampak langsung pada kinerja organisasi. Kinerja tinggi seorang karyawan secara langsung berkorelasi dengan kesuksesan organisasi secara keseluruhan. Kinerja karyawan terkait dengan pelaksanaan tugas mereka di dalam organisasi. Karyawan menginginkan penilaian kinerja berdasarkan kriteria yang transparan, adil, dan mudah dipahami. Memberikan kompensasi tambahan dan pengakuan atas kinerja kerja yang efektif kemungkinan besar akan meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Prosedur penilaian kinerja mengevaluasi kinerja kerja individu. Proses penilaian kinerja mengevaluasi efektivitas karyawan perempuan dengan membandingkan kinerja mereka dengan standar yang telah ditetapkan (Barima et al., 2021).

Hipotesis yang diajukan oleh Mathis dan Jackson (2002) menyarankan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejauh mana

kontribusi mereka terhadap organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Silaen et al. (2021):

- a. Kriteria ini didasarkan pada jumlah pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan kemampuan aktual individu yang terlibat.
- b. Standar ini menekankan kualitas pekerjaan yang dilakukan daripada kuantitas pekerjaan yang diselesaikan.
- c. Penggunaan waktu berarti menggunakan waktu kerja sesuai dengan kebijakan bisnis.
- d. Kriteria tingkat kehadiran menyatakan bahwa karyawan dengan tingkat kehadiran di bawah standar yang ditetapkan tidak dapat memberikan kontribusi optimal.
- e. Efektivitas sektor yang diawasi akan bergantung pada tingkat kerja sama dan penilaian keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan.

Hasil kerja seorang karyawan, yang mencakup kuantitas dan kualitas, berfungsi sebagai indikator kinerja pekerjaannya. Kelompok individu yang terorganisir harus secara aktif mengejar tujuan suatu entitas, baik itu pemerintah maupun komersial. Sebuah organisasi hanya dapat mencapai tujuannya melalui upaya personelya. Berbagai faktor mempengaruhi kinerja karyawan, termasuk budaya organisasi dan keterampilan individu (Sarumaha, 2022).

Bernardin dan Russel (2011), sebagaimana dikutip dalam Norawati dan Nurmansyah (2023), mengidentifikasi berbagai metode untuk menilai kinerja. Beberapa metode tersedia untuk mengevaluasi kinerja karyawan:

1. *Quality of work* (kualitas kerja), merujuk pada penilaian sejauh mana tugas yang diselesaikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ketepatan, keakuratan, dan penyelesaian merupakan komponen penting dari kualitas kerja.
2. *Quantity of work* (kuantitas kerja), merujuk pada pekerjaan yang dilakukan dalam periode waktu yang ditentukan. Kriteria ini terutama berkaitan dengan output atau volume pekerjaan yang diselesaikan.
3. *Job knowledge* (pengetahuan pekerjaan), merujuk pada sejauh mana pemahaman dan keahlian karyawan dalam melaksanakan peran mereka. Hal ini mencakup pemahaman tentang langkah-langkah, alat, dan kompetensi yang diperlukan.
4. *Creativity* (kreativitas), merujuk pada kemampuan individu untuk menghasilkan solusi inovatif terhadap masalah atau mengatasi tantangan secara efektif.
5. *Cooperation* (kerja sama), merujuk pada efektivitas karyawan dalam berkolaborasi satu sama lain dalam suatu departemen atau tim. Kolaborasi meningkatkan efektivitas tim.

6. *Dependability* (ketergantungan), merujuk pada kemampuan untuk menilai kemungkinan bahwa karyawan akan datang tepat waktu, memenuhi tanggung jawab mereka, dan menepati komitmen mereka.
7. *Initiative* (inisiatif), menganalisis sejauh mana karyawan menunjukkan inisiatif dalam melaksanakan tugas mereka dan dalam menghasilkan solusi untuk masalah yang muncul.
8. *Personal qualities* (kualitas pribadi), termasuk kejujuran, kepemimpinan, dan perilaku di tempat kerja, merupakan faktor kritis yang perlu dipertimbangkan dalam proses perekrutan.

Kinerja merupakan faktor penting yang berkontribusi pada kesuksesan organisasi. Kinerja yang kurang memadai dari staf rumah sakit secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Pasien mungkin menerima perawatan medis terlambat akibat proses yang tidak efisien, penundaan layanan, dan manajemen yang tidak memadai. Seperti organisasi lainnya, rumah sakit sering menghadapi kesulitan dalam efektivitas operasionalnya. Pemimpin di bidang layanan kesehatan, terutama di rumah sakit, berperan penting dalam menetapkan kebijakan yang meningkatkan kinerja karyawan. Mereka merupakan faktor penentu kemampuan organisasi untuk mencapai misi, visi, dan tujuannya (Puspitasari & Fidyarningsih, 2023)..

## 2.5 Tinjauan Umum Tentang Dukungan Keluarga

Keluarga berfungsi sebagai bentuk dukungan sosial yang dirasakan tersedia saat dibutuhkan. Dukungan keluarga muncul dalam berbagai bentuk, termasuk penyediaan informasi, bantuan, ungkapan dukungan verbal atau nonverbal, dan kehadiran individu yang familiar. Bentuk bantuan ini dapat memengaruhi perilaku dan emosi individu (Isnaniyah et al., 2023).

Fridman (2010) mendefinisikan dukungan keluarga sebagai sikap dan perilaku penerimaan yang ditujukan kepada anggota keluarga, yang meliputi dukungan informasi, dukungan evaluatif, bantuan fisik, dan dukungan emosional. Ketahanan keluarga dalam menghadapi tantangan dipengaruhi oleh dukungan yang mereka terima dari sumber internal dan eksternal. Keluarga bergantung pada sistem dukungan internal dan eksternal, seperti keluarga besar, teman, dan komunitas. Hal ini menunjukkan bahwa keluarga dengan sistem dukungan yang kuat menunjukkan ketahanan yang lebih tinggi (Rosyidah et al., 2022).

Dukungan keluarga merupakan dinamika relasional yang membantu individu mengelola stres secara efektif. Dukungan ini berasal dari sikap, tindakan, dan penerimaan anggota keluarga, yang menumbuhkan rasa cinta. Dukungan keluarga mencakup perhatian, dorongan, kasih sayang, bantuan materi, informasi, dan layanan yang diberikan oleh anggota

keluarga terdekat, termasuk pasangan, orang tua, anak-anak, dan kerabat lainnya. Hal ini menimbulkan perasaan dihargai dan dicintai pada penerima (Subagio & Suhartini, 2023).

Dukungan keluarga muncul dalam berbagai bentuk, termasuk dorongan moral, pengakuan terhadap kebutuhan terkait pekerjaan, dan bantuan dalam tugas rumah tangga. Dukungan keluarga yang kuat membantu karyawan mengelola stres dan tekanan, sehingga meningkatkan fokus dan motivasi mereka di tempat kerja. Konsep keseimbangan kerja-kehidupan menyatakan bahwa sistem dukungan keluarga yang kuat memudahkan individu dalam mengelola tanggung jawab profesional dan pribadi. Bantuan ini meningkatkan kebahagiaan individu dan mengurangi kecemasan, sehingga meningkatkan motivasi dan produktivitas di tempat kerja (Harras, 2024).

Dukungan keluarga bermanfaat bagi individu yang berusaha mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Dukungan keluarga sangat penting bagi wanita yang bekerja penuh waktu untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan profesional dan pribadi mereka. Keseimbangan ini dapat dicapai ketika anggota keluarga lain siap membantu secara praktis. Selain dukungan keluarga, bantuan dari tempat kerja dan organisasi dianggap esensial untuk mencapai keseimbangan kerja-kehidupan yang efektif. Dukungan tempat kerja yang dirasakan merujuk pada penilaian individu terhadap sejauh mana organisasi mengakui dan menghargai kontribusi mereka. Persepsi dukungan tempat kerja melibatkan keyakinan karyawan tentang komitmen organisasi terhadap kesejahteraan mereka (Mustikaningrum & Perdhana, 2022).

Sarafino dan Smith (2011) membahas berbagai aspek dukungan keluarga. Dukungan keluarga terdiri dari empat komponen (Alam et al., 2021):

- a. Dukungan emosional mencakup empati, kelembutan, dan kepedulian, yang menumbuhkan perasaan cinta, penghargaan, dan perhatian pada individu. Ibu pekerja dengan dukungan emosional yang kuat mengalami peningkatan kesejahteraan mental ketika mereka mengekspresikan rasa syukur atas pekerjaan dan tanggung jawab mereka.
- b. Dukungan instrumental merujuk pada bantuan yang diberikan secara langsung atau dalam bentuk yang dapat diamati. Hal ini meliputi penyediaan atau peminjaman sumber daya finansial atau barang, serta pemberian bantuan kepada anggota keluarga yang membutuhkan tanpa biaya. Dukungan dari keluarga atau teman dapat bermanfaat bagi pekerja yang menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan tugas.
- c. Dukungan informasional mencakup nasihat, bimbingan, atau saran untuk pelaksanaan tugas yang sukses. Pekerja sering menghadapi

tantangan dalam memprioritaskan tugas, seperti menentukan apakah harus memprioritaskan kewajiban keluarga atau pekerjaan. Individu memerlukan bantuan dari lingkaran sosial terdekat saat mengambil keputusan; oleh karena itu, disarankan untuk berkonsultasi dengan anggota keluarga terlebih dahulu.

- d. Dukungan dapat diungkapkan melalui pernyataan kekaguman atau penghormatan, disertai umpan balik konstruktif. Hadiah dan pujian verbal berfungsi sebagai cara untuk mengekspresikan apresiasi terhadap tindakan seseorang. Ibu yang bekerja dua pekerjaan yang menerima pujian atau hadiah cenderung lebih menerima keadaan mereka.

Mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja sangat penting, terutama dalam situasi stres tinggi yang dapat menyebabkan kelelahan fisik. Penelitian menunjukkan bahwa perawat dengan tingkat dukungan sosial yang tinggi menunjukkan tingkat kelelahan emosional yang lebih rendah. Kurangnya dukungan sosial dapat memperburuk kelelahan (I. F. S. Putri et al., 2025).

Suami termasuk di antara anggota keluarga yang memiliki hubungan terdekat dengan istri mereka. Dukungan sosial yang meningkat dari suami meningkatkan kemampuan istri untuk menyeimbangkan tanggung jawab kerja dan keluarga. Berbagai bentuk bantuan dari pasangan, termasuk dukungan emosional, bantuan praktis, informasi, dan pujian, dapat membantu ibu mengelola stres dan konflik antara tanggung jawab profesional dan keluarga, sehingga mempromosikan kesejahteraan keluarga secara keseluruhan. Bantuan yang diberikan oleh pasangan secara signifikan berkontribusi pada kemampuan ibu untuk menyeimbangkan kerja dan keluarga (E. R. Putri et al., 2025).