

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perawat memegang peranan strategis sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan. Perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan secara menyeluruh, menjadikan peran perawat sangat banyak ketika melakukan perawatan pada pasien sehingga beban kerja perawat menjadi semakin tinggi. Perawat juga memiliki peran yang sangat krusial di rumah sakit serta kerap terlibat secara langsung dalam proses perawatan pasien. Perawat harus melakukan beberapa hal sebagai pemberi layanan, antara lain: menjaga kualitas dan keselamatan pasien, membangun komunikasi terapeutik, memberikan edukasi kesehatan, bekerja sama dengan teman sejawat, menjaga etika dan profesionalisme, serta memberi dukungan psikologis dan emosional. Perawat dalam bekerja tentunya mempunyai beban tanggung jawab dan tuntutan kerja yang tinggi (Nurjayati et al., 2024).

Perawat umumnya bekerja menggunakan sistem kerja tiga shift kerja, meliputi shift pagi, siang, dan malam. Sistem kerja tersebut mengharuskan perawat menjalankan tugasnya selama 24 jam guna memastikan kontinuitas pelayanan kepada pasien. Beban kerja yang ditanggung perawat juga cukup berat, sehingga bisa menyebabkan kesusahan dalam mengelola waktu untuk kehidupan pribadi, seperti aktivitas sosial dan waktu bersama keluarga (De Jong et al., 2025).

Konflik antara urusan pekerjaan dan kehidupan pribadi juga bisa bikin tingkat stres perawat makin meningkat, yang akhirnya berdampak pada kondisi mereka, seperti penurunan etika, rendahnya produktivitas serta berkurangnya tingkat kepuasan perawat akan pekerjaan maupun organisasi tempat mereka bekerja. Masalah tersebut akan berdampak pada kualitas pelayanan khususnya dalam melakukan serangkaian proses asuhan keperawatan, dimulai dari pengkajian sampai evaluasi (Indrian et al., 2023).

Skala ketidakmampuan *work life balance* pada perawat di Indonesia menunjukkan bahwa ketidakseimbangan ini menjadi masalah serius yang berkontribusi pada kelelahan dan *burnout*. *Work life balance* yang belum seimbang mempunyai kemungkinan 3,8 kali lebih tinggi untuk merasakan kelelahan berbanding dengan perawat yang memiliki keseimbangan yang baik. Sebagian besar perawat mengalami ketidakseimbangan karena ketidakstabilan jadwal kerja, tingginya beban kerja yang harus diselesaikan, dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan *work life balance* dari instansi. Menurut hasil riset PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia), diketahui bahwa 50,9% perawat di Indonesia yang bekerja di rumah sakit merasakan stres kerja yang ditandai dengan keluhan seperti sering pusing, kelelahan, serta minimnya kesempatan beristirahat karena tekanan pekerjaan yang besar. Terdapat 25% perawat mengalami gejala kelelahan kerja (*burnout*), dengan prevalensi tertinggi yang terjadi perawat yang bekerja di Instalasi Rawat Inap (Nurhalisah, 2025). Menurut Nurjayati et al (2024), sebesar 40,9% perawat di RSUD Lamadukkelleng, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan mengungkapkan ketidakpuasan akan pekerjaannya, ketidakpuasan tersebut bisa menimbulkan

dampak negatif terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Perawat dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi biasanya juga merasa puas dengan kehidupannya secara keseluruhan.

Provinsi Jawa Timur, khususnya di Jember, meskipun data spesifik skala ketidakmampuan *work life balance* belum ditemukan secara langsung, permasalahan serupa dapat diasumsikan terjadi mengingat pola kerja dan kondisi beban kerja perawat yang sejalan dengan kondisi nasional. Perawat mengalami kesusahan dalam mengoptimalkan keseimbangan antara tuntutan profesional dengan kehidupan pribadi, sebagai konsekuensinya mengakibatkan stres, penurunan kualitas hidup serta kinerja mereka (Halizah & Suryawirawan, 2024).

*Work life balance* merupakan suatu kapasitas seseorang dalam mendistribusikan waktu serta sumber daya energi secara seimbang antara tanggung jawab profesional dengan kebutuhan pribadi atau keluarga (Awanis et al., 2025). Ketidaktercapaian keseimbangan tuntutan profesional dengan aspek kehidupan pribadi maka akan memicu stres kerja yang berkepanjangan, kelelahan, bahkan *burnout* yang berakhir menyebabkan penurunan kepuasan kerja maupun kinerja perawat (Synthia et al., 2022).

Perawat harus melakukan penyeimbangan antara peran profesional dengan kehidupan personal. Pendekatan manajemen yang utama adalah mengelola keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi. Situasi perawat ketika bekerja akan dipengaruhi oleh beberapa faktor kewajiban di luar organisasi, berupa peran dalam keluarga yang harus diseimbangkan. Terdapat beberapa strategi agar perawat dapat menyeimbangkan masalah kerja 3 shift agar

pelayanan tetap berkualitas seperti, menyusun jadwal shift secara efektif, menggunakan pola pertukaran shift yang tidak membebani, memberikan waktu istirahat yang cukup, memberikan kelonggaran atau fleksibilitas dalam jadwal kerja, meningkatkan komunikasi dan kerja sama tim agar suasana kerja harmonis dan sinergis, mendukung pelayanan yang optimal, serta melakukan evaluasi dan perbaikan sistem kerja shift secara berkala berdasarkan *feedback* perawat untuk menjaga kualitas pelayanan dan kesejahteraan tenaga keperawatan. Strategi tersebut akan membantu mengelola kelelahan, stres, dan meningkatkan kepuasan kerja perawat sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan tetap optimal dan berkualitas meskipun bekerja dalam sistem 3 shift (Ayu et al., 2025).

*Work life balance* merupakan mekanisme yang dimanfaatkan untuk membantu tenaga kerja menurunkan masalah yang diakibatkan oleh ketidakseimbangan peran ganda. Penerapan prinsip *work life balance* bisa meningkatkan kesejahteraan perawat, implementasi prinsip *work life balance* yang efektif juga dinilai bisa menurunkan tingkat ketidakhadiran, pergantian karyawan, dan kesalahan dalam pelayanan, sehingga berdampak positif pada kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Nabila & Karneli, 2025). Studi sebelumnya menyatakan bahwa perawat yang mempunyai *work life balance* optimal biasanya mendorong peningkatan kepuasan kerja yang tinggi serta memiliki kapasitas lebih besar dalam memberikan pelayanan kesehatan secara optimal dan berkualitas (Febrianti et al., 2024).

Berdasarkan temuan dari studi pendahuluan yang sudah dilaksanakan pada tanggal 28 Oktober 2025 di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat III Baladhika

Husada Jember terhadap 5 perawat, diperoleh gambaran bahwa 3 dari 5 perawat menyatakan kesulitan dalam upaya mengoptimalkan keseimbangan antara tuntutan profesional dan kehidupan pribadi. Beberapa perawat mengaku sering mengalami kelelahan setelah dinas panjang, kurang waktu bersama keluarga, serta beban kerja yang tinggi terutama pada shift malam. Kondisi tersebut diduga dapat memengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh pasien. Mengacu pada temuan tersebut, peneliti bermaksud untuk mengkaji lebih mendalam tentang Hubungan *Work Life Balance* dengan Kualitas Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember.

## B. Rumusan Masalah

### 1. Pernyataan Penelitian

*Work life balance* adalah faktor krusial dalam menentukan kualitas pelayanan perawat. Ketidakseimbangan kerja diakibatkan oleh salah satu faktor yang memengaruhi yaitu tingginya beban kerja diantara faktor-faktor lain karena jumlah pasien terlalu banyak, kurangnya tenaga kerja, kurangnya sumber daya, waktu kerja yang berkepanjangan disertai beban emosional yang tinggi, dan rendahnya dukungan manajemen. Faktor tersebut akan berpengaruh pada penurunan kualitas pelayanan. Temuan di atas menjadi tantangan bagi perawat dalam menjaga kualitas pelayanan dengan cara mempertahankan *work life balance* yang baik.

### 2. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimanakah *work life balance* perawat di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember?

- b. Bagaimanakah kualitas pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember?
- c. Apakah terdapat hubungan antara *work life balance* dengan kualitas pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember?

### C. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara *work life balance* dengan kualitas pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember.

#### 2. Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi *work life balance* perawat di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember
- b. Mengidentifikasi kualitas pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember
- c. Menganalisis hubungan antara *work life balance* dengan kualitas pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap RS Tingkat III Baladhika Husada Jember.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Instansi Terkait

Dasar strategis bagi rumah sakit bahwa terciptanya keseimbangan yang harmonis antara tuntutan profesional dengan aspek kehidupan

personal bisa membantu perawat mengurangi stres kerja sehingga produktivitas dan kualitas pelayanan kepada pasien menjadi lebih optimal.

## 2. Tenaga Kesehatan

Meningkatkan kualitas pelayanan melalui tenaga yang lebih produktif dan puas karena dapat menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan baik.

## 3. Responden Penelitian

Membantu para perawat untuk pentingnya lebih menyadari mempertahankan keseimbangan tuntutan profesional dengan aspek kehidupan pribadi agar kualitas hidup mereka meningkat.

## 4. Penelitian Selanjutnya

Dasar untuk pengembangan intervensi atau program optimalisasi manajemen sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan perawat dan kualitas pelayanan kesehatan.

