PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN BEBAN KERJA BERLEBIHAN TERHADAP KELELAHAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PUSKESMAS

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

ELSA PRADIDTA
NIM. B1021201074

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN BEBAN KERJA BERLEBIHAN TERHADAP KELELAHAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PUSKESMAS

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

ELSA PRADIDTA
NIM. B1021201074

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Elsa Pradidta
NIM	: B1021201074
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja Berlebihan Terhadap Kelelahan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi di Puskesmas

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Akhir dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).
Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi dengan judul tersebut di atas.
Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 21 Juli 2025



Elsa Pradidta
NIM. B1021201074

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Elsa Pradidta
NIM	: B1021201074
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 8 Juli 2025

Judul Karya Akhir* :
Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja Berlebihan Terhadap Kelelahan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi di Puskesmas

Menyatakan bahwa Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 21 Juli 2025



Elsa Pradidta
NIM. B1021201074

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN BEBAN KERJA BERLEBIHAN TERHADAP KELELAHAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PUSKESMAS

Penanggung jawab Yuridis

Elsa Pradidta
B1021201074

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian : 8 Juli 2025

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Dr. Rizky Fauzan, S.E., M.M. NIP. 197402021998031001	31/07/25	
Pembimbing 2	Pramana Saputra, S.E., M.M. NIP. 199101142022031006	31/07/25	
Penguji 1	Prof. Dr. Nurul Komari, S.E., M.P. NIP. 196005191987032002	19/08/25	
Penguji 2	Karsim, S.Kom., M.M. NIP. 198706072022031005	09/09/25	

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus oleh Majelis Penguji dalam Ujian Karya Akhir Program Riset Karya Akhir dan Komperhensif untuk memperoleh gelar Sarjana.

Pontianak, 22 SEP 2025
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Parmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulliah Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul **"Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja Berlebihan Terhadap Kelelahan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi di Puskesmas"** dengan baik. Karya akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan program strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak. Karya akhir ini dihadiahkan spesial kepada Ayah, Ibu dan keluarga tercinta penulis.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
6. Dr. Rizky Fauzan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis mulai sejak pertama sebagai mahasiswa S1 manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura, hingga berhasil menyelesaikan Karya Akhir.
7. Pramana Saputra, S.M., M.M. selaku Dosen pembimbing MBKM Riset yang telah memberikan bimbingan, masukan dan pengalaman berharga sebagai penulis artikel ilmiah hingga dapat terbit di Jurnal Internasional.
8. Bapak dan Ibu Dosen pengelola MBKM Riset Program Studi Manajemen yang telah memberikan materi serta pengarahan selama program berlangsung.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran berharga bagi penulis selama menjalani perkuliahan sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
10. Orang tua tercinta, Pak Musa dan Bu Jaena atas doa, dukungan, dan pengorbanan tanpa batas yang menjadi sumber semangat penulis dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
11. Puyang Mitha Family yang selalu mengingatkan, berdoa dan memotivasi saya menyelesaikan karya akhir ini.

12. Rekan-rekan Kemah Kristen terkhusus Kapal Kita yang telah memberikan dukungan, doa, waktu dan motivasi untuk penulis terus semangat hingga selesai.
13. Rekan – rekan Gereja yang terus mendoakan penulis dalam setiap proses penulis dari awal sampai akhir.
14. Teman-teman yang telah memberikan lingkungan yang mendukung dan membantu penulis untuk tumbuh lebih baik dari sebelumnya.
15. Serta semua pihak yang telah memberikan perhatian dan dukungannya yang tidak bisa penulis tuliskan satu per-satu.

Pontianak, 21 Juli 2025

Elsa Pradidta
NIM. B1021201074

PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN BEBAN KERJA BERLEBIHAN TERHADAP KELELAHAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PUSKESMAS

Elsa Pradidta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Di Indonesia, puskesmas memainkan peran penting dalam penyediaan layanan kesehatan, tetapi sering menghadapi berbagai tantangan, seperti tingkat pekerjaan yang tinggi, keterbatasan sumber daya, dan tekanan pekerjaan, yang semuanya dapat memengaruhi kesehatan tenaga kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kelelahan bagi tenaga kesehatan di Puskesmas Ambawang, dengan penekanan khusus pada hubungan antara konflik di tempat kerja dan tekanan kerja yang berlebihan dan stres di tempat kerja. Analisis data dilakukan dengan metode Smart PLS. Populasi total adalah 100 orang, dan teknik purposive sampling digunakan untuk mengambil 49 sampel. Hasil menunjukkan bahwa work family conflict dan work overload juga berpengaruh secara signifikan terhadap burnout, sementara work overload tidak memiliki pengaruh yang signifikan, meskipun arahnya positif. Namun, job stress tidak terbukti memediasi hubungan antara work family conflict dan work overload dan burnout.

Kata kunci: *Work Family Conflict, Work Overload, Job Stress, Burnout, Puskesmas.*

PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN BEBAN KERJA BERLEBIHAN TERHADAP KELELAHAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PUSKESMAS

Elsa Pradidta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

In Indonesia, community health centers play an important role in providing health services, but they often face various challenges, such as high workloads, limited resources, and work pressure, all of which can affect the health of health workers. The purpose of this study was to investigate the factors that influence fatigue among health workers at the Ambawang Community Health Center, with a particular focus on the relationship between workplace conflict and excessive work pressure and stress at work. Data analysis was conducted using the Smart PLS method. The total population was 100 people, and purposive sampling was used to select 49 samples. The results showed that work-family conflict and work overload also significantly influenced burnout, while work overload did not have a significant influence, although the direction was positive. However, job stress was not found to mediate the relationship between work-family conflict and work overload and burnout.

Keywords: *Work Family Conflict, Work Overload, Job Stress, Burnout, Puskesmas*.

RINGKASAN KARYA AKHIR

PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA DAN BEBAN KERJA BERLEBIHAN TERHADAP KELELAHAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PUSKESMAS

1. Latar Belakang

Para pekerja di lingkungan kerja saat ini sering kali menghadapi tuntutan kerja yang saling bertentangan, tugas yang tidak sebanding dengan waktu atau sumber daya yang tersedia, serta tanggung jawab yang besar. Selain itu, memiliki tanggung jawab ganda seperti harus mengelola pekerjaan di Instansi maupun pekerjaan di rumah dapat menambah beban mental. Ketika pekerja dihadapkan pada beban kerja yang berlebihan atau terlalu menantang, mereka bisa merasa kehabisan energi dan membuat kehidupan kerja dan pribadi terganggu. Konflik ini tergolong sebagai konflik antar peran karena tekanan dari satu sisi kehidupan dapat mengganggu pelaksanaan tugas di sisi lainnya (Tu et al., 2022). Kondisi semacam ini berpotensi menimbulkan stres mental yang serius serta masalah dalam kehidupan pribadi seseorang (Fiaz & Qureshi, 2021). Merujuk pada konflik peran yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, sehingga menjadi lebih sulit untuk berpartisipasi dalam satu peran. Penelitian oleh (Al-Hammouri & Rababah, 2023) menunjukkan bahwa perawat dengan jadwal kerja bergilir mengalami tingkat WFC yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang memiliki jadwal tetap, yang pada gilirannya menurunkan kualitas hidup terkait pekerjaan.

Tuntutan peran ganda ini sering kali menyebabkan tekanan yang tinggi, terutama ketika beban kerja ditempat kerja tidak proporsional. Beban kerja berlebihan merupakan salah satu penyebab utama ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga. Beban kerja yang berlebihan merujuk pada situasi di mana seseorang dihadapkan pada volume pekerjaan yang melampaui kapasitasnya, yang berpotensi menimbulkan dampak buruk secara mental dan fisik. Dalam beberapa tahun terakhir, isu ini semakin mendapat perhatian karena berkaitan erat dengan meningkatnya stres kerja, kelelahan mental, serta rendahnya kepuasan terhadap pekerjaan. Penelitian menyebutkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat memperparah ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, khususnya pada sektor yang menuntut seperti layanan kesehatan (Mu et al., 2024). Tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan yang banyak dalam waktu yang terbatas merupakan salah satu pemicu utama kelelahan emosional, terutama pada tenaga kesehatan (Hien et al., 2023). Ketika beban kerja meningkat, banyak pekerja merasa kewalahan karena tuntutan pekerjaan berbenturan dengan kehidupan pribadi mereka, yang pada akhirnya memicu konflik peran dan meningkatkan tingkat stres (Hassan et al., 2024).

Stres di tempat kerja kini menjadi perhatian utama di berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, dan layanan darurat. Stres ini timbul karena tuntutan pekerjaan yang berlebihan, sumber daya yang tidak mencukupi, serta kondisi kerja yang tidak mendukung. Gejala stres tersebut biasanya muncul

dalam bentuk tekanan psikologis akibat beban kerja yang tinggi, ketidakjelasan tugas, serta konflik antarpegawai (Malik et al., 2020). Berbagai studi menunjukkan bahwa stres kerja dapat berdampak pada kesehatan mental dan produktivitas karyawan. Kaya dan tim juga menyatakan bahwa tekanan kerja yang berat, khususnya dalam pelayanan pasien, meningkatkan stres tenaga kesehatan, yang kemudian menurunkan kualitas hidup mereka (Kaya et al., 2023).

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memegang peranan penting dalam upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Setiap harinya, berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dapat menambah tekanan terhadap beban kerja tenaga kesehatan. Kondisi ini terutama dirasakan oleh pegawai wanita yang sering kali harus menjalankan peran ganda, baik sebagai tenaga profesional di tempat kerja maupun sebagai pengelola rumah tangga. Peningkatan beban kerja dan tuntutan peran tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pertengkaran kerja keluarga memiliki korelasi positif yang signifikan terhadap kelelahan (Yarifard et al., 2023), tetapi temuan ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya (Ramadhi et al., 2021). Peneliti ingin meneliti hubungan antara pertengkaran kerja keluarga dan tekanan kerja yang berpengaruh terhadap kelelahan, baik secara langsung maupun melalui mediasi stres pekerjaan yang dialami oleh karyawan wanita di puskesmas Sui. Ambawang.

2. Permasalahan

1) Apakah Konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap stres kerja?
2) Apakah Beban kerja berlebihan berpengaruh positif terhadap stres kerja?
3) Apakah Konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap kelelahan?
4) Apakah Beban kerja berlebihan berpengaruh positif terhadap kelelahan?
5) Apakah Stres kerja berpengaruh positif terhadap kelelahan?
6) Apakah Konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap kelelahan melalui stres kerja?
7) Apakah Beban kerja berlebihan berpengaruh positif terhadap kelelahan melalui stres kerja?

3. Tujuan Penelitian

1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Konflik peran ganda terhadap stres kerja
2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Beban kerja berlebihan terhadap stres kerja
3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Konflik peran ganda terhadap kelelahan
4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Beban kerja berlebihan terhadap kelelahan
5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Stres kerja terhadap kelelahan

6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Konflik peran ganda terhadap kelelahan melalui stres kerja

7) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Beban kerja berlebihan terhadap kelelahan melalui stres kerja

4. Metode Penelitian

Penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian kuantitatif karena mengevaluasi dua variabel independen: Work-Family Conflict dan Work Overload; ada juga satu variabel mediasi, Job Stres, dan satu variabel dependen, Burnout. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner melalui Google From. Kuesioner ini berisi sejumlah pernyataan yang diberi skor berdasarkan skala Likert dari 1 hingga 5 dan dikategorikan menjadi kategori: sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1. Penelitian ini melibatkan 49 pegawai wanita di Puskesmas Sui. Ambawang. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling, juga dikenal sebagai teknik pengambilan sampel tanpa kemungkinan, dengan kriteria sebagai berikut: mereka sudah menikah; mereka telah bekerja di Puskesmas Sui. Ambawang selama lebih dari satu tahun; dan mereka berusia 17 tahun ke atas. Sebanyak 49 sampel responden memenuhi kriteria penelitian. Metode kausal dan Structural Equation Modelling (SEM) akan digunakan untuk menguji hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan sejak bulan Maret 2025 – April 2025 dengan total responden sebanyak 49 orang. Data dianalisis menggunakan SmartPLS versi 4 dengan metode PLS-SEM. Langkah pertama dalam dilakukan analisis outer model, langkah kedua dilakukan analsisis in-model, dan tahap akhir dilakukan pengujian hipotesis (Hair et al., 2019).

5. Hasil Penelitian

1) **H1 (JOB STRESS → BURNOUT):** *Job stress* berpengaruh signifikan terhadap *burnout* dengan nilai *T-statistic* 1,983, dan *p-value* 0,047, yang menunjukkan bahwa semangkin tinggi *Job stress* maka akan memicu *burnout* (hipotesis di terima).
2) **H2 (WORK FAMILY CONFLICT → BURNOUT):** *work family conflict* memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap *burnout* dengan nilai *T-statistic* 1,981, dan *p-value* 0,048, mengindikasikan bahwa *work family conflict* dapat memicu *burnout* yang dirasakan (hipotesis di terima).
3) **H3 (WORK FAMILY CONFLICT → JOB STRESS):** *work family conflict* signifikan terhadap job stress, dengan nilai *T-statistic* 2,926, dan *p-value 0,003*, mengindikasikan bahwa *work family conflict* dapat memicu *job stress* yang dirasakan (hipotesis di terima).
4) **H4 (WORK OVERLOAD → BURNOUT):** *work overload* tidak berpengaruh signifikan terhadap *burnout* dengan nilai *T-statistic* 1,829, dan *p-value* 0,067, yang berarti *work overload* tidak sepenuhnya menjadi penyebab *burnout* (hipotesis ditolak).

5) **H5 (WORK OVERLOAD → JOB STRESS):** *work overload* berpengaruh signifikan terhadap *job stress* dengan nilai *T-statistic* 5,112, dan *p-value* 0,000, yang berarti *work overload* menjadi penyebab *job stress* yang dirasakan (hipotesis di terima).
6) **H6 (WORK FAMILY CONFLICT → JOB STRESS → BURNOUT):** *job stress* tidak memediasi secara signifikan hubungan antara *work family conflict* terhadap *burnout* dengan nilai t-statistik 1,646 dan *p-value* 0,100 (hipotesis ditolak).
7) **H7 (WORK OVERLOAD → JOB STRESS → BURNOUT):** *work overload* tidak memediasi secara signifikan hubungan antara *work family conflict* terhadap *burnout* dengan nilai t-statistik 1,789 dan *p-value* 0,074 (hipotesis ditolak).

6. Kesimpulan dan Saran

1) Kesimpulan

Data menunjukkan bahwa stres di tempat kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi burnout, menunjukkan bahwa peningkatan tekanan kerja berkorelasi dengan kemungkinan yang lebih besar bagi karyawan untuk merasakan kelelahan emosional. Work Family Conflict secara signifikan mempengaruhi Job Stress dan Burnout, menyoroti pentingnya menyeimbangkan kewajiban kerja dan tanggung jawab keluarga. Secara bersamaan, beban kerja yang berlebihan secara signifikan mempengaruhi Job Stress, namun tidak menunjukkan efek langsung yang signifikan terhadap Burnout. Selain itu, Job Stress belum terbukti berperan sebagai mediator dalam korelasi antara Work Family Conflict atau Work Overload dan Burnout, menunjukkan bahwa faktor lain mungkin mempengaruhi dinamika ini.

2) Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pihak Puskesmas lebih memperhatikan pengelolaan beban kerja tenaga kesehatan agar tidak menimbulkan tekanan yang berlebihan. Evaluasi terhadap sistem pembagian tugas dan waktu kerja sangat penting untuk menekan tingkat stres kerja yang dapat berdampak pada burnout. Selain itu, dukungan psikologis seperti layanan konseling dan program kesehatan mental sebaiknya diadakan secara berkala guna membantu pegawai mengelola stres dengan lebih baik. Puskesmas juga dianjurkan untuk mempertimbangkan kebijakan kerja yang mendukung keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan keluarga, misalnya melalui fleksibilitas jam kerja atau cuti yang ramah keluarga, terutama mengingat seluruh responden penelitian ini adalah perempuan. Pelatihan atau workshop terkait manajemen stres, manajemen waktu, dan penguatan mental juga dapat menjadi upaya preventif yang efektif dalam meningkatkan ketahanan karyawan terhadap tekanan kerja.

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
RINGKASAN KARYA AKHIR ix
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
ISI KARYA AKHIR 743
PENDAHULUAN 744
LANDASAN TEORI 746
METODE PENELITIAN 749
HASIL DAN PEMBAHASAN 749
DISKUSI 753
KESIMPULAN 756
REKOMENDASI 756
REFERENSI 757
LAMPIRAN I SK Dekan xvii
LAMPIRAN II Letter of Acceptance xxix
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxxi
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxxiii
LAMPIRAN V Kuesioner xl
LAMPIRAN VI Data xlvi
LAMPIRAN VII Output Olahan Data l

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Kunjungan Pasien 2024-2025 745
Tabel 2. Koefisien Jalur Dimensi-dimensi Kualitas Layanan..... 749
Tabel 3. Outer Loading, Reliabilitas dan Validitas..... 750
Tabel 4. Validitas Diskriminan Cross Loading..... 751
Tabel 5. R-square 752
Tabel 6. Uji Hipotesis 752

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Research Framework 748
Gambar 2. Conceptual Framework 750

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN I SK Dekan xvii
LAMPIRAN II Letter of Acceptance xxix
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxxi
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxxiii
LAMPIRAN V Kuesioner xl
LAMPIRAN VI Data xlvi
LAMPIRAN VII Output Olahan Data l

Jurnal Multidisiplin West Science
Vol. 04, No. 06, Juni 2025, pp. 743-758

Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja Berlebihan Terhadap Kelelahan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi di Puskesmas

Elsa Pradidta[1], Rizky Fauzan[2], Pramana Saputra[3], Karsim[4]
[1,2,3,4,5] Universitas Tanjungpura dan b1021201074@student.untan.ac.id

ABSTRAK

Di Indonesia, puskesmas memainkan peran penting dalam penyediaan layanan kesehatan, tetapi sering menghadapi berbagai tantangan, seperti tingkat pekerjaan yang tinggi, keterbatasan sumber daya, dan tekanan pekerjaan, yang semuanya dapat memengaruhi kesehatan tenaga kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kelelahan bagi tenaga kesehatan di Puskesmas Ambawang, dengan penekanan khusus pada hubungan antara konflik di tempat kerja dan tekanan kerja yang berlebihan dan stres di tempat kerja. Analisis data dilakukan dengan metode Smart PLS. Populasi total adalah 100 orang, dan teknik purposive sampling digunakan untuk mengambil 49 sampel. Hasil menunjukkan bahwa work family conflict dan work overload juga berpengaruh secara signifikan terhadap burnout, sementara work overload tidak memiliki pengaruh yang signifikan, meskipun arahnya positif. Namun, job stress tidak terbukti memediasi hubungan antara work family conflict dan work overload dan burnout.

Kata Kunci: *Work Family Conflict, Work Overload, Job Stress, Burnout, Puskesmas*

ABSTRACT

In Indonesia, community health centers play an important role in providing health services, but they often face various challenges, such as high workloads, limited resources, and work pressure, all of which can affect the health of health workers. The purpose of this study was to investigate the factors that influence fatigue among health workers at the Ambawang Community Health Center, with a particular focus on the relationship between workplace conflict and excessive work pressure and stress at work. Data analysis was conducted using the Smart PLS method. The total population was 100 people, and purposive sampling was used to select 49 samples. The results showed that work-family conflict and work overload also significantly influenced burnout, while work overload did not have a significant influence, although the direction was positive. However, job stress was not found to mediate the relationship between work-family conflict and work overload and burnout.

Keywords: *Work Family Conflict, Work Overload, Job Stress, Burnout, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan komponen fundamental dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, diperlukan manajemen SDM yang optimal agar setiap individu dalam organisasi mampu menjalankan perannya secara efektif dan efisien. SDM yang memiliki keterikatan dan komitmen tinggi terhadap organisasi akan menunjukkan sikap dan perilaku yang mendukung tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan

Para pekerja di lingkungan kerja saat ini sering kali menghadapi tuntutan kerja yang saling bertentangan, tugas yang tidak sebanding dengan waktu atau sumber daya yang tersedia, serta tanggung jawab yang besar. Selain itu, memiliki tanggung jawab ganda seperti harus mengelola pekerjaan di Instansi maupun pekerjaan di rumah dapat menambah beban mental. Ketika pekerja dihadapkan pada beban kerja yang berlebihan atau terlalu menantang, mereka bisa merasa

kehabisan energi dan membuat kehidupan kerja dan pribadi terganggu. Konflik ini tergolong sebagai konflik antar peran karena tekanan dari satu sisi kehidupan dapat mengganggu pelaksanaan tugas di sisi lainnya (Tu et al., 2022). Kondisi semacam ini berpotensi menimbulkan stres mental yang serius serta masalah dalam kehidupan pribadi seseorang (Fiaz & Qureshi, 2021). Merujuk pada konflik peran yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, sehingga menjadi lebih sulit untuk berpartisipasi dalam satu peran. Penelitian oleh (Al-Hammouri & Rababah, 2023) menunjukkan bahwa perawat dengan jadwal kerja bergilir mengalami tingkat WFC yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang memiliki jadwal tetap, yang pada gilirannya menurunkan kualitas hidup terkait pekerjaan.

Tuntutan peran ganda ini sering kali menyebabkan tekanan yang tinggi, terutama ketika beban kerja ditempat kerja tidak proporsional. Beban kerja berlebihan merupakan salah satu penyebab utama ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga. Beban kerja yang berlebihan merujuk pada situasi di mana seseorang dihadapkan pada volume pekerjaan yang melampaui kapasitasnya, yang berpotensi menimbulkan dampak buruk secara mental dan fisik. Dalam beberapa tahun terakhir, isu ini semakin mendapat perhatian karena berkaitan erat dengan meningkatnya stres kerja, kelelahan mental, serta rendahnya kepuasan terhadap pekerjaan. Penelitian menyebutkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat memperparah ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, khususnya pada sektor yang menuntut seperti layanan kesehatan (Mu et al., 2024). Tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan yang banyak dalam waktu yang terbatas merupakan salah satu pemicu utama kelelahan emosional, terutama pada tenaga kesehatan (Hien et al., 2023). Ketika beban kerja meningkat, banyak pekerja merasa kewalahan karena tuntutan pekerjaan berbenturan dengan kehidupan pribadi mereka, yang pada akhirnya memicu konflik peran dan meningkatkan tingkat stres (Hassan et al., 2024).

Stres di tempat kerja kini menjadi perhatian utama di berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, dan layanan darurat. Stres ini timbul karena tuntutan pekerjaan yang berlebihan, sumber daya yang tidak mencukupi, serta kondisi kerja yang tidak mendukung. Gejala stres tersebut biasanya muncul dalam bentuk tekanan psikologis akibat beban kerja yang tinggi, ketidakjelasan tugas, serta konflik antarpegawai (Malik et al., 2020). Berbagai studi menunjukkan bahwa stres kerja dapat berdampak pada kesehatan mental dan produktivitas karyawan. Kaya dan tim juga menyatakan bahwa tekanan kerja yang berat, khususnya dalam pelayanan pasien, meningkatkan stres tenaga kesehatan, yang kemudian menurunkan kualitas hidup mereka (Kaya et al., 2023).

Interaksi antara konflik peran ganda dalam pekerjaan dan keluarga dengan beban kerja berlebih telah menjadi topik penting dalam kajian kesehatan kerja, khususnya mengenai pengaruhnya terhadap risiko kelelahan kerja pada perempuan menikah di sektor pelayanan kesehatan. Beban psikologis yang dialami pekerja sering kali menyebabkan kelelahan emosional dan penurunan pencapaian profesional, yang merupakan bagian penting dari kelelahan (Lee et al., 2023). Penelitian oleh Çelmeçe dan Menekay menunjukkan bahwa profesional kesehatan, terutama wanita, cenderung mengalami tingkat burnout yang lebih tinggi dibandingkan pria, yang sebagian besar disebabkan oleh peran ganda mereka sebagai pengasuh dan pekerja profesional (Çelmeçe & Menekay, 2020). Hal ini mencerminkan pola yang lebih luas di mana wanita yang sudah menikah terperangkap dalam siklus stres yang terus berlanjut antara pekerjaan dan tanggung jawab rumah tangga, yang pada akhirnya berkontribusi pada burnout. Tiga komponen utama mendefinisikan Burnout: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi (Mu et al., 2024). Berdasarkan definisi Khammissa et al., sindrom burnout muncul akibat paparan stres pekerjaan

yang berkepanjangan dan semakin parah dalam sektor kesehatan karena beban kerja yang berlebihan, ditambah dengan tuntutan klinis yang tinggi dan kurangnya dukungan (Khammissa et al., 2022). Di sektor kesehatan, para pekerja sering kali mengalami kelebihan beban kerja yang berkelanjutan, yang berhubungan erat dengan meningkatnya tingkat burnout. Berdasarkan definisi Khammissa et al., sindrom burnout muncul akibat paparan stres pekerjaan yang berkepanjangan dan semakin parah dalam sektor kesehatan karena beban kerja yang berlebihan, ditambah dengan tuntutan klinis yang tinggi dan kurangnya dukungan (Khammissa et al., 2022).

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas memegang peranan penting dalam upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Setiap harinya, berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dapat menambah tekanan terhadap beban kerja tenaga kesehatan. Kondisi ini terutama dirasakan oleh pegawai wanita yang sering kali harus menjalankan peran ganda, baik sebagai tenaga profesional di tempat kerja maupun sebagai pengelola rumah tangga. Peningkatan beban kerja dan tuntutan peran tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk menggambarkan tingkat aktivitas pelayanan, berikut disajikan data jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sui Ambawang pada tahun 2024–2025:

Tabel 1. Kunjungan Pasien 2024-2025

NO	PELAYANAN	Q1			Q2			Q3			Q4		
		LAMA	BARU	TOTAL	LAMA	BARU	TOTAL	LAMA	BARU	TOTAL	LAMA	BARU	TOTAL
1	Rawat Jalan	3033	1838	4871	3430	2392	5822	4059	3593	7652	4023	4011	8034
2	POSTU	75	287	362	122	287	409	85	330	415	83	457	540
3	POSKEDES	426	912	1338	520	1033	1553	678	698	1376	811	759	1570
4	UGD	0	942	942	0	968	968	0	880	880	0	915	915
5	Rawat Inap	0	96	96	0	96	96	0	127	127	0	210	210
6	Persalinan	0	89	89	0	79	79	0	72	72	0	76	76
	TOTAL	**3534**	**4164**	**7698**	**4072**	**4855**	**8927**	**4822**	**5700**	**10522**	**4917**	**6428**	**11345**

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam tabel, terlihat adanya peningkatan jumlah pasien di berbagai tempat pelayanan kesehatan dari kuartal pertama (Q1) hingga kuartal ketiga (Q4), dengan total pasien meningkat dari 7.698 pada Q1 menjadi 11.345 pada Q4. Peningkatan ini menunjukkan adanya peningkatan kunjungan dalam setahun terakhir. Sehingga dengan meningkatnya kunjungan pasien, maka, pekerja di Puskesmas memegang peranan krusial dalam menjamin ketersediaan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Di balik tanggung jawab profesional tersebut, pegawai wanita di Puskesmas menghadapi dinamika peran yang kompleks. Selain melaksanakan tugas sebagai tenaga kesehatan, mereka juga dihadapkan pada tuntutan peran di ranah domestik, seperti menjadi ibu dan istri dalam keluarga. Perpaduan dua peran ini sering kali menimbulkan tekanan kerja yang tinggi, yang berpotensi menyebabkan beban kerja berlebih, stres berkepanjangan, hingga kelelahan baik secara fisik maupun emosional.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pertengkaran kerja keluarga memiliki korelasi positif yang signifikan terhadap kelelahan (Yarifard et al., 2023), tetapi temuan ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya (Ramadhi et al., 2021). Peneliti ingin meneliti hubungan antara pertengkaran kerja keluarga dan tekanan kerja yang berpengaruh terhadap kelelahan, baik secara langsung maupun melalui mediasi stres pekerjaan yang dialami oleh karyawan wanita di puskesmas Sui. Ambawang.