



# JNPH

Volume 13 No. 1 (April 2025)

© The Author(s) 2025

## **PENGARUH ROLE CONFLICT TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN TINGKAT STRES PERAWAT PELAKSANA DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA KOTA BENGKULU**

### **THE INFLUENCE OF ROLE CONFLICT ON JOB SATISFACTION OF EXECUTIVE BURSES AT BHAYANGKARA HOSPITAL, BENGKULU CITY**

**RAVIKA RAMLIS, EMI PEBRIANI, DILFERA HERMIATI, NUCHE MARLIANTO  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN, PRODI ILMU KEPERAWATAN,  
UNIVERSITAS DEHASSEN BENGKULU, BENGKULU, INDONESIA**

**Email: ravikaramlis04@gmail.com**

#### **ABSTRAK**

Konflik adalah sebuah proses interaksi yang dihasilkan karena adanya ketidakcocokan, ketidaksetujuan dan ketidaksesuaian antara dua pihak atau lebih (Fernando, 2017). Setiap individu di dalam organisasi merupakan penyebab timbulnya konflik, baik dilakukan secara sadar maupun tidak (Bassere et al, 2017). Pada perawat potensi terjadinya konflik cukup besar karena perawat merupakan SDM dengan jumlah banyak dan memberikan pelayanan selama 24 jam kepada klien. Konflik yang terjadi antar perawat Australia dilaporkan sebanyak 38%, Amerika 32% dan di Korea sebanyak 23% (Hidaya, 2017). Di Indonesia menurut Noviasari (2018), setiap rumah sakit memiliki laporan konflik yang terjadi antar perawat, rata-rata sekitar 15% perawat yang ada di rumah sakit mengalami konflik setiap tahunnya. Perawat sangat rentan terhadap stress pekerjaan, khususnya pada peran mereka. penyebab stres tersebut sering menjadi alasan mengapa perawat seringkali merasa kelebihan beban kerja, ataupun merasa kurang dihargai. Metode: Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah 30 orang perawat di ruang rawat inap. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner stres kerja dalam bentuk google form. Analisa data menggunakan analisa chi-square untuk menguji hubungan stres kerja dan kepuasan kerja. Data diolah secara analisis univariat dan bivariat Hasil dan Pembahasan: Hasil penelitian menunjukkan dari 30 responden terdapat 20 orang (66,6 %) yang mengalami stres kerja dalam kategori sedang dan dan kepuasan kerja perawat dalam kategori cukup sebanyak 16 orang (53,33%). Dari hasil uji statistik didapatkan bahwa Nilai sig < 0.05, yaitu sebesar 0.00 yang berarti bahwa terdapat pengaruh role conflict terhadap kepuasan kerja perawat. Kesimpulan: Disarankan kepada pihak rumah sakit harus lebih memperhatikan apa penyebab stres perawat dan konflik peran.

**Kata Kunci: Role Conflict, Kepuasan Kerja Perawat**

## ABSTRACT

**Intoduction:** Conflict is an interaction process that is generated due to the existence of incompatibility, disagreement and discrepancy between two or more parties (Fernando, 2017). Every individual in the organization is the cause of conflict, whether done consciously or not (Bassere et al, 2017). In nurses, the potential for conflict is quite large because nurses are human resources with large numbers and provide 24-hour services to clients. Conflicts that occurred between Australian nurses were reported as much as 38%, America 32% and in Korea as much as 23% (Hidaya, 2017). In Indonesia, according to Noviasari (2018), every hospital has reports of conflicts that occur between nurses, on average about 15% of nurses in the hospital experience conflicts every year. Nurses are very vulnerable to job stress, especially in their roles. the cause of stress is often the reason why nurses often feel overworked, or feel underappreciated.. **Method:** The method used in this research is descriptive quantitative. The population in this study were 30 nurses in the inpatient room. The sampling technique used total sampling technique. Data collection was carried out using a job stress questionnaire in the form of a google form. Data analysis used chi-square analysis to test the relationship between job stress and job satisfaction. Data were processed by univariate and bivariate analysis.. **Result and Discussion:** The results showed that out of 30 respondents there were 20 people (66.6%) who experienced job stress in the moderate category and nurse job satisfaction in the moderate category as many as 16 people (53.33%). From the results of statistical tests, it is found that the sig value  $<0.05$ , which is equal to 0.00, which means that there is an effect of role conflict on nurse job satisfaction. **Conclusion:** It is recommended that the hospital should pay more attention to what causes nurses' stress and role conflict.

**Keywords: Role Conflict, Job Satisfaction**

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan publik dalam bidang kesehatan yang memegang prinsip dalam memberikan pelayanan (Mayfield, 2018). Perawat merupakan tenaga kesehatan yang diberikan kewenangan untuk memberikan asuhan kepada pasien (Brunero, 2017). Jumlah perawat yang lebih banyak dari SDM lainnya akan menyebabkan kecenderungan terjadinya konflik dengan SDM yang ada di rumah sakit (Basogul, 2016). Pada perawat potensi terjadinya konflik cukup besar karena perawat merupakan SDM dengan jumlah banyak dan memberikan pelayanan selama 24 jam kepada klien. Perawat sangat rentan terhadap stress pekerjaan, khususnya pada peran mereka. Selain mengurus pasien yang suka menuntut, mereka juga berhadapan dengan dokter yang stres. stres tersebut sering menjadi alasan mengapa perawat seringkali merasa kelebihan beban kerja, ataupun merasa kurang dihargai.

Aspek yang paling membuat perawat wanita stres adalah peran ganda, lingkungan kerja, sedangkan pada perawat pria, penyebab stres adalah lingkungan kerja dan tanggungjawab. u. Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) (2011) mengungkapkan sebanyak 50,9% perawat Indonesia yang bekerja mengalami stres kerja, sering merasa pusing, lelah, kurang ramah, kurang istirahat akibat beban kerja terlalu tinggi serta penghasilan yang tidak memadai. Penelitian yang dilakukan oleh Yaw, et al., (2011) terhadap perawat di rumah sakit Zhuhai di China menunjukkan bahwa tingkat stress perawat berada pada level stres berat. Faktor yang paling membuat stres adalah lingkungan kerja dan sumber daya yang dimiliki serta beban kerja dan waktu. Stres yang tidak bisa diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan orang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luarnya. Menurut Robin dan Judge (2013)

kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi. Ketika seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi, maka dia akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan. Sebaliknya ketika seseorang memiliki kepuasan kerja yang rendah, maka dia akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti pekerjaan, gaji yang diperoleh, atasan dan rekan kerja yang saling mendukung, kondisi kerja yang menunjang serta informasi yang dapat diperoleh berkaitan dengan pekerjaan. Rumah Sakit merupakan salah satu sarana upaya kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat sebagai tujuan pembangunan kesehatan, oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan jaminan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit dilakukan dalam bentuk kegiatan pengendalian mutu, kegiatan ini dapat berupa program kendali mutu yang diawali dengan penetapan kriteria pengendalian mutu. Rumah sakit dikatakan bermutu dapat dilihat dari meningkatnya jumlah kunjungan pasien dan meningkatnya kepuasan pasien. Seorang perawat selalu dituntut harus dapat memberikan asuhan keperawatan yang maksimal dan profesional. Sehingga banyak perawat yang merasa stres dalam bekerja di mana pihak rumah sakit menuntut perawat agar memberikan pelayanan yang cepat, namun karena beban kerja yang tinggi membuat harapan tersebut kadang belum bisa sepenuhnya terpenuhi. Masih adanya beberapa keluhan dari pasien dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Pengaruh Role Conflict Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Perawatan Ibu Dan Anak Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan pendekatan secara cross sectional.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Stres Kerja Perawat**

Stres Kerja	Frekuensi	Persentase
Ringan	5	16,66%
Sedang	20	66,6%
Berat	5	16,66%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar perawat pelaksana memiliki stres kerja sedang sebanyak 20 orang 66,6%. Sedangkan perawat pelaksana yang memiliki stres ringan yaitu 5 orang (16,66%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja Perawat**

Kepuasan Kerja	Frekuensi	Persentase
Rendah	7	23,33%
Cukup	16	53,33%
Tinggi	7	23,33%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian perawat pelaksana memiliki Kepuasan Kerja cukup sebanyak 16 orang (53,33%), Sedangkan perawat pelaksana yang memiliki Kepuasan Kerja rendah yaitu 7 orang (23,33%).

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan dari 30 responden terdapat 20 orang (66,6 %) yang mengalami stres kerja dalam kategori sedang dan dan kepuasan kerja perawat dalam kategori cukup sebanyak 16 orang (53,33%). Dari hasil uji statistik didapatkan bahwa Nilai sig < 0.05, yaitu sebesar 0.00 yang berarti bahwa terdapat pengaruh role conflict terhadap kepuasan kerja dan tingkat stres

perawat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernita (2019) bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan dinas koperasi dan usaha kecil provinsi Jawa Barat. Penelitian Niluh dan Sagung (2015) dan I Gede (2014) juga menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan dan negatif antara stres kerja terhadap kepuasan kerja. Penelitian Faudin (2016) terdapat pengaruh signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja perawat, artinya tinggi rendahnya stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat, dimana pada kategori stres rendah sampai sedang dapat mendorong dan meningkatkan kepuasan kerja perawat tetapi pada kategori tinggi cenderung menurunkan kepuasan kerja perawat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari 30 orang perawat pelaksana sebagian besar perawat pelaksana memiliki stres kerja sedang sebanyak 20 orang 66,6%. Sedangkan perawat pelaksana yang memiliki stres ringan yaitu 5 orang (16,66%). Dan bahwa sebagian perawat pelaksana memiliki Kepuasan Kerja cukup sebanyak 16 orang (53,33%), Sedangkan perawat pelaksana yang memiliki Kepuasan Kerja rendah yaitu 7 orang (23,33%). Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat stres kerja yang dirasakan oleh perawat secara umum berada pada kategori tingkat sedang dan tingkat kepuasan kerjaperawat berada pada kategori tingkat yang cukup. Hal ini dilihat dari kepuasan internal dan eksternal yang terdiri dari gaji, promosi, pekerjaan itu sendiri, pengawasan, teman kerja. Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada perawat. Peningkatan stres kerja dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja pada perawat yang bekerja di Ruang Perawatan Ibu Dan Anak Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.

## SARAN

Saran dari penelitian ini adalah diharapkan penelitian selanjutnya dapat mencari faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Dan diharapkan kepada peneliti lainnya juga untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang lainnya untuk mengetahui tingkat stres pada perawat dan hubungan stres terhadap tingkat kepuasan kerja perawat. Disarankan kepada pihak rumah sakit harus lebih memperhatikan apa penyebab stres perawat dan konflik peran

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana I Komang, Ni Wayan Mujiati & Anak Agung Ayu Sriathi. 2013. Perilaku Keorganisasian. Edisi Kedua. Yogyakarta: Graha Ilmu. Agarwal, R. N. (2015).
- Chiv, Randy.K., , Janet S.W. Man, Jerome Thayer. 1998. Effect of Role Conflict and Role Satisfaction on Stress of Three Professions in Hong Kong: A Path Analysis Approach. *Journal of Management Pshychology*, Vol.3, No.5/6, pp.318-333.
- Davis, Keith & John W. Newstrom. 2012. *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. McGraw – Hill Education, New York.
- Detiana. (2010). Hamil Aman dan Nyaman Diatas usia 30 tahun. PT.Buku Sata.
- Dewanti, D. E. (2016). Tingkat Stres Akademik Pada Mahasiswa Bidikmisi Dan Non Bidikmisi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta, 147, 11–40.
- Ernita Yusnani & Fetty Poerwita Sary. (2019). Pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan dinas koperasi dan uasaha kecil provinsi jawa barat. *Journal eproceeding of management: Vol 6, no 1 April 2019. Page 468. ISSN: 2355-4357.*
- Fajrillah & Nurfitriani. (2016). Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana dalam Melaksanakan

- Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*. Volume 3 No.2, Januari 2016.
- Hasibuan, SP. Melayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta
- Job Satisfaction and Job Commitment's Relation with Attrition with Special Reference to Indian Sector. *Management and Innovation for Competitive Advantage*. 720-731. Retrieved from The 12th International Management Conference Al Hosis,
- K.F., Mersal, F.A & Keshk, L.I., (2013). Effects of Job stress on health of Saudi Nurses Working in Ministry of Health Hospital in Qassim Region. KSA. *Life Science Journal*. 2013; 10 (1).