

PENGARUH STRES KERJA, BEBAN KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT DI INSTALASI RAWAT JALAN RSPPN SOEDIRMAN

Cinta Albertina Harahap¹, Abdul Aji Kresna Trianggara²
2210111196@mahasiswa.upnvj.ac.id¹, abdulajikresna@upnvj.ac.id²
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

ABSTRACT

This study was conducted at RSPPN Soedirman using a quantitative approach and descriptive analysis techniques. The purpose of this study was to examine the effect of work stress, workload, and job satisfaction on the performance of nurses in the Outpatient Installation of RSPPN Soedirman. The research sample consisted of 40 nurses, selected using a saturated sampling method. Data analysis was carried out using the Partial Least Squares (PLS) method through the SmartPLS 4.0 application. The results of the study indicate that work stress has a negative effect on performance, workload has a negative effect on performance, and job satisfaction has a positive effect on the performance of nurses at RSPPN Soedirman.

Keywords: Job Stress, Workload, Job Satisfaction, dan Performance.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di RSPPN Soedirman dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh stres kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di Instalasi Rawat Jalan RSPPN Soedirman. Sampel penelitian berjumlah 40 perawat yang ditentukan menggunakan metode sampling jenuh. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) melalui aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja perawat di RSPPN Soedirman.

Kata kunci: Stres Kerja, Beban Kerja, Kepuasan Kerja.

PENDAHULUAN

Dalam manajemen sumber daya manusia, kinerja karyawan merupakan indikator utama yang mencerminkan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia menjadi faktor strategis karena berperan langsung dalam menjalankan seluruh aktivitas organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan secara optimal melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian agar sistem manajemen dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Perkembangan dunia kesehatan yang semakin pesat turut meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan. Kondisi ini mendorong masyarakat untuk semakin kritis dalam menilai kinerja tenaga kesehatan, khususnya perawat, yang berinteraksi langsung dengan pasien dalam proses pelayanan kesehatan (Iskandar, 2013). Kinerja perawat menjadi sorotan utama karena sangat menentukan kualitas pelayanan rumah sakit.

Perawat sebagai tenaga profesional dituntut untuk menjalankan peran dan fungsinya secara maksimal dalam menghadapi berbagai tuntutan, baik dari pasien, keluarga pasien, dokter, maupun tenaga kesehatan lainnya. Kompleksitas tuntutan tersebut sering kali menjadi sumber stres kerja bagi perawat (Lubis et al., 2022). Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) melaporkan bahwa sebanyak 50,9% perawat di Indonesia mengalami stres kerja yang ditandai dengan keluhan pusing, kelelahan, kurang ramah, dan kurang istirahat akibat tingginya beban kerja (Risa Mariana et al., 2021). Tekanan kerja ini umumnya

muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas individu maupun sumber daya yang tersedia.

Stres kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah faktor individu dan beban kerja. Beban kerja yang berlebih, kesulitan tugas, serta ketegangan emosional dapat mengganggu konsentrasi dan menurunkan kinerja perawat. Idealnya, beban kerja harus sebanding dengan keterampilan dan kompetensi yang dimiliki. Beban kerja yang terlalu rendah maupun terlalu tinggi dapat menyebabkan penurunan produktivitas kerja. Stres kerja yang tidak tertangani dengan baik berpotensi menimbulkan kesalahan dalam tindakan keperawatan dan berdampak pada keselamatan pasien (Maranden et al., 2023). Kondisi kerja yang monoton, fasilitas yang kurang memadai, serta tuntutan untuk bertindak cepat dan tepat, terutama di unit gawat darurat dan unit kecelakaan, semakin meningkatkan tekanan kerja perawat (Carenina et al., 2024).

Secara global, World Health Organization (WHO) melaporkan pada tahun 2020 bahwa jumlah perawat di dunia mencapai 27,1 juta jiwa. Namun, distribusi tenaga perawat masih belum merata. Indonesia memiliki 219.264 perawat yang bekerja di rumah sakit atau sekitar 45,65% dari total tenaga kesehatan di rumah sakit. Rasio perawat secara nasional adalah 87,65 per 100.000 penduduk, angka ini masih jauh dari target nasional sebesar 180 per 100.000 penduduk yang ditetapkan pada tahun 2020 (Hodijah et al., 2022). Ketidakseimbangan antara jumlah tenaga perawat dan kebutuhan pelayanan berpotensi meningkatkan beban kerja perawat.

WHO (2025) juga menyebutkan bahwa dunia saat ini mengalami kekurangan sekitar 5,8 juta tenaga perawat, terutama di negara-negara berkembang. Kekurangan ini berdampak langsung pada meningkatnya beban kerja perawat, khususnya di fasilitas rawat inap dengan tingkat hunian tempat tidur (Bed Occupancy Rate/BOR) yang tinggi. Kondisi tersebut menyebabkan perawat harus menangani lebih banyak pasien dalam waktu yang terbatas, yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan kerja.

Di Indonesia, rasio pasien terhadap perawat di beberapa rumah sakit daerah masih belum ideal. Dalam satu shift, seorang perawat dapat menangani 10–15 pasien, sementara standar ideal menurut Kementerian Kesehatan adalah 1 perawat untuk 5–7 pasien (Kemenkes RI, 2024). Ketimpangan ini menyebabkan perawat mengalami kelelahan fisik dan mental serta meningkatkan stres kerja.

Dalam menjalankan tugas sehari-hari, perawat selalu berhadapan dengan pasien dengan berbagai kondisi penyakit dan risiko penularan. Beban kerja yang berat tidak hanya berdampak pada kondisi fisik, tetapi juga pada kondisi psikologis dan emosional perawat (Riana et al., 2022). Beban kerja perawat di rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa aspek, seperti jumlah pasien, kesesuaian tugas dengan pendidikan dan kompetensi, sistem shift kerja, serta ketersediaan fasilitas pendukung (Alpian et al., 2024).

Selain beban kerja dan stres kerja, kepuasan kerja juga menjadi faktor penting dalam manajemen sumber daya manusia. Kepuasan kerja perawat berkaitan erat dengan peningkatan kinerja dalam memberikan asuhan keperawatan. Tingkat kepuasan kerja yang rendah masih banyak ditemukan di negara berkembang. Penelitian di Amerika Serikat, Kanada, Inggris, dan Jerman menunjukkan bahwa 41% perawat tidak puas dengan pekerjaannya dan 22% di antaranya berencana meninggalkan pekerjaannya dalam satu tahun (Ismainar et al., 2021). Tingginya beban kerja menjadi salah satu alasan utama rendahnya kepuasan kerja perawat.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009). Kualitas pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja perawat sebagai tenaga kesehatan yang berperan langsung dalam proses pelayanan (Lubis et al.,

2022). Oleh karena itu, peningkatan kinerja perawat menjadi kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Rumah Sakit Pusat Pertahanan Negara (RSPPN) Soedirman merupakan rumah sakit tipe B di bawah naungan Kementerian Pertahanan Republik Indonesia yang menyediakan pelayanan kesehatan paripurna, meliputi aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, dengan keunggulan pada bidang rehabilitasi medik. Sebagai rumah sakit rujukan, RSPPN Soedirman menghadapi tantangan dalam pengelolaan beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja perawat.

Hasil wawancara dan pra survei di Instalasi Rawat Jalan RSPPN Soedirman menunjukkan adanya permasalahan terkait kinerja, stres kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja perawat. Sebagian perawat belum mampu menyelesaikan tugas tepat waktu, mengalami kelelahan fisik dan emosional, serta merasa terbebani oleh jumlah pasien yang tinggi. Meskipun demikian, kerja sama tim dan hubungan dengan atasan dinilai cukup baik, meskipun masih terdapat keraguan terhadap dukungan fasilitas kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antarvariabel melalui pengujian hipotesis. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh data yang bersifat objektif, terukur, dan dapat dianalisis secara statistik (Creswell & Creswell, 2018; Sugiyono, 2022).

Variabel penelitian terdiri atas variabel independen yaitu beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja, serta variabel dependen yaitu kinerja perawat. Beban kerja menggambarkan jumlah dan tingkat kesulitan tugas yang harus diselesaikan perawat, stres kerja mencerminkan respon fisik dan psikologis akibat tuntutan pekerjaan, sedangkan kepuasan kerja menunjukkan perasaan individu terhadap pekerjaannya. Kinerja perawat diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil kerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi (Mangkunegara, 2017; Robbins & Judge, 2019).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner disusun berdasarkan indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu dan diukur menggunakan skala Likert untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden secara sistematis (Likert, 1932; Sugiyono, 2022).

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, data yang diperoleh diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel secara akurat dan konsisten. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui ketepatan indikator dalam mengukur konstruk, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi hasil pengukuran apabila dilakukan secara berulang (Ghozali, 2021).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Analisis PLS digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel laten sekaligus mengukur pengaruh langsung variabel beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat. Metode ini dipilih karena mampu menganalisis model struktural yang kompleks serta tidak menuntut asumsi distribusi data yang ketat (Hair et al., 2019; Ghozali, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis path coefficient dan t-statistic pada SmartPLS 4.0 untuk menilai pengaruh stres kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat di RSPPN Soedirman. Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak

semua variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja.

Hasil analisis menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat ($\beta = -0,180$; $t = 1,051$; $p = 0,293$). Meskipun arah hubungan bersifat negatif, pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat stres kerja yang dialami perawat belum cukup kuat untuk menurunkan kinerja. Secara deskriptif, perawat tetap menunjukkan kinerja yang tinggi, terutama dalam memastikan kelengkapan alat keperawatan dan keterbukaan dalam memberikan saran kepada atasan. Hal ini menunjukkan adanya profesionalisme, komitmen kerja, serta kemampuan coping yang baik sehingga stres kerja tidak secara langsung berdampak pada kinerja.

Selanjutnya, beban kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat ($\beta = 0,252$; $t = 2,237$; $p = 0,025$). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja, selama masih dalam batas yang dapat dikelola, dapat mendorong perawat untuk bekerja lebih fokus dan bertanggung jawab. Beban kerja yang menuntut waktu lebih lama dalam penyelesaian tugas mencerminkan tingginya intensitas pekerjaan, namun juga berfungsi sebagai challenge stressor yang memacu kinerja. Meskipun demikian, variasi tugas belum sepenuhnya dirasakan mampu meningkatkan kreativitas perawat, yang mengindikasikan adanya keterbatasan ruang inovasi akibat tekanan waktu dan prosedur kerja yang ketat.

Sementara itu, kepuasan kerja merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kinerja perawat ($\beta = 0,775$; $t = 5,912$; $p = 0,000$). Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, yang menunjukkan bahwa perawat yang merasa puas cenderung bekerja lebih optimal. Tingginya persepsi terhadap peluang pengembangan karier serta hubungan yang inspiratif dengan atasan menjadi faktor utama yang memperkuat kepuasan kerja. Kondisi ini mendorong meningkatnya motivasi, loyalitas, dan komitmen perawat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan beban kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja perawat, sedangkan stres kerja tidak memberikan pengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan kepuasan kerja dan beban kerja yang tepat menjadi kunci dalam menjaga dan meningkatkan kinerja perawat di lingkungan rumah sakit.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan beban kerja terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Pusat Pertahanan Negara (RSPPN) Soedirman, sedangkan stres kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja perawat. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja yang tinggi serta pengelolaan beban kerja yang tepat memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sebaliknya, stres kerja yang dirasakan perawat belum secara langsung mampu menurunkan kinerja ketika didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif, kepemimpinan yang efektif, serta hubungan kerja yang baik. Dengan demikian, peningkatan kinerja perawat di RSPPN Soedirman perlu difokuskan pada upaya peningkatan kepuasan kerja dan pengelolaan beban kerja yang proporsional.

REFERENCES

Achyutha, S., & Suneetha, V. L. (2024). A Study on Effect of Job Satisfaction, Stress and Emotional Intelligence on Job Performance among HEI Faculty Members (pp. 603–615). doi: 10.2991/978-94-6463-374-0_51

- Adhari, I. Z. (2021). Optimalisasi kinerja karyawan menggunakan pendekatan knowledge management & motivasi kerja (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumberdaya Manusia Teori Konsep dan. Indikator. Pekanbaru: Zanaf Publishing.
- Aisyah Tri Yustikasari, S., & Santoso, B. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Bagian Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. doi: 10.47467/alkharaj.v6i2.3831
- Alkubati, S. A., Alrashidi, O. A., Albaqawi, H., Alharbi, A., Laradhi, A. O., Albani, G. F., Alsaqri, S., Pasay-an, E., & Ali, A. Z. (2025). The mediating effect of resilience and job satisfaction on the relationship between critical care nurses' stress-and task performance: findings to improve nursing care. *BMC Nursing*, 24(1). doi: 10.1186/s12912-025-03225-3
- Alpian, N., Zulfikar, I., & Wahyuni, S. (2024). Hubungan Beban Kerja Terhadap Stress Kerja Pada Perawat Ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah DR Kanujuso Djatiwibowo Balikpapan. Retrieved from <https://jurnal.d4k3.uniba-bpn.ac.id/index.php/identifikasi143>
- Anggara, T., & Tura, T. B. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Sapphire Sky Hotel BSD Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, 3(4), 153–170.
- Arifin, Y., Rizky, G., Adhicandra, I., Riadi, H. F., & Siswanto, A. (2024). Manajemen sumber daya manusia: Dasar-dasar MSDM. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ariyati, Y., & Putri, L. M. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stress Kerja, Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Bidang Rawat Jalan RS Graha Hermine Kota Batam (Vol. 8).
- Arzeti Annaassya, A., Taufiqurahman, E., & Karawang Abstrak, S. (2025). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Pegadaian Kantor Wilayah IX Jakarta 2 Tahun 2024). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(B), 1–10.
- Bjaalid, G., Olsen, E., Melberg, K., & Mikkelsen, A. (2020). Institutional stress and job performance among hospital employees. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(2), 365–382.
- Bungin, B., & Moleong, L. J. A. (2007). Jenis dan Pendekatan Penelitian. *Proses Kerja Kbl Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility Di PT. Pelindo*, 1.
- Carenina, P. P., Dewa, M., Putri, P., Dewa, C. M., Lede, C. P., Takalapeta, P. A., Leba, L. A., Studi, P., & Masyarakat, K. (2024). Faktor Penyebab Stres Pada Perawat di Rumah Sakit Jiwa: Literatur Review. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 2(3), 203–210. doi: 10.55606/jcsrpolitama.v2i3.3876
- Creswell, J. W. (2010). Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- da Cruz Carvalho, A., Riana, I. G., & Soares, A. de C. (2020). Motivation on job satisfaction and employee performance. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 7(5), 13–23.
- Egemen, M. (2024). Assessing the individual effects of different job satisfaction facets on the job performance of qualified employees in the unique conditions of the construction industry. *Ain Shams Engineering Journal*, 15(7). doi: 10.1016/j.asej.2024.102789
- Elvera, S. E., & Yesita Astarina, S. E. (2021). Metodologi Penelitian. Penerbit Andi.
- Fahmi, I. (2018). Perilaku Organisasi Teori, Aplikasi dan Kasus (Cetakan ke-4). Bandung: Alfabeta.
- Fatiha, S. S. A., & Mulyana, M. (2025). Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BSI Area Semarang Kota Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 14(03), 1438–1453.
- French Jr, J. R. P., & Caplan, R. D. (n.d.). Van Harrison.(1982) *The Mechanisms of Job Stress and Strain*. Chichester, UK: Wiley.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.). Semarang: BP-Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial Least (PLS-SEM) Using R Equation Modeling Squares Structural. In *Springer* (Vol. 30, Issue

- 1).
- Handayani, D. N., Sri, D., Widhia, D. A., & Saleh, M. Z. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Sektor Jasa Transportasi Online Gojek. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 3(1), 231–236.
- Hatidah Hatidah, & Agung Indriansyah. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di CV Mitra Selular Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1(1), 179–189. doi: 10.59024/jumek.v1i1.39
- Hermawan, E. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. In *Jurnal Kajian Ilmiah* (Vol. 22, Issue 2). Retrieved from <http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI>
- Hidayat, C., Paridy, A., Erlinengsih, E., & Mauliansyah, F. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kumpulan Teori MSDM*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hodijah, C., Adi Jaya, U., Manajemen, J., & Manajemen Wiyata Indonesia, I. (2022). The Effect Of Service Quality And Price On Outpatient Satisfaction At The 3R Pratama Clinic In Sukabumi City- The Effect of Service Quality and Price on Outpatient Satisfaction at the 3R Pratama Clinic in Sukabumi City under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0). *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 2022. Retrieved from <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Islami, N. A., Suryanti, R., Cendekiawan, K. A., Riski Eko Ardianto4, & Tawil, M. R. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
- Ismainar, H., Djuhaeni, H., & Magretta, J. S. (2021). Job Satisfaction is Dominant Factors Influencing of Nurse Performance. In *Job Satisfaction is Dominant Factors Influencing of Nurse Performance. JPHTCR* (Vol. 4, Issue 1).