

PERAN MEDIASI STRES KERJA PADA KONFLIK PERAN DAN KEPUASAN KERJA TENAGA MEDIS DI PUSKESMAS BUSUNGBIU 1

K. Gareni¹, K. K. Heryanda²

^{1,2}Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia
e-mail: ketutgareni01@undiksha.ac.id, krisna.heryanda@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan guna menganalisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif kausal. Teknik analisis data dengan menggunakan *path analysis*. Metode pengumpulan data dengan wawancara, pencatatan dan pengumpulan data, serta kuesioner. Subjek yang diteliti adalah seluruh tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 dengan jumlah 34 orang. Sedangkan, objek yang diteliti adalah konflik pekerjaan-keluarga, stres kerja, dan kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja, (2) stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja, (3) konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja, (4) stres kerja mampu memediasi secara parsial pada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Konflik Pekerjaan-Keluarga, Stres Kerja

Abstract

This research was conducted to analyze the effect of work-family conflict on job satisfaction of medical personnel at Busungbiu 1 Health Center. The research method used was causal quantitative method. Data analysis techniques using path analysis. Methods of data collection by interview, recording and data collection, and questionnaires. The subjects studied were all medical personnel at the Busungbiu 1 Health Center with a total of 34 people. Meanwhile, the object under study is work-family conflict, job stress, and job satisfaction. The results showed that (1) work-family conflict had a significant negative effect on job satisfaction, (2) job stress had a significant negative effect on job satisfaction, (3) work-family conflict had a significant positive effect on job stress, (4) job stress was able mediate partially on the effect of work-family conflict on job satisfaction of medical personnel at Busungbiu Health Center 1.

Keywords: Job Satisfaction, Work-Family Conflict, Job Stress

1. Pendahuluan

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang berfungsi sebagai penyedia akses pelayanan kesehatan tingkat dasar di suatu wilayah dinas. Kecamatan Busungbiu memiliki 2 puskesmas, yaitu Puskesmas Busungbiu 1 dan 2. Puskesmas Busungbiu 1 memiliki status sebagai puskesmas jalan dan rawat inap. Sehingga beban kerja puskesmas ini dapat dikatakan cukup berat. Banyaknya desa yang dilayani dan lengkapnya fasilitas yang dimiliki akan meningkatkan intensitas kunjungan masyarakat untuk mendapatkan pengobatan. Hal ini juga dapat meningkatkan beban kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Banyaknya beban kerja tentunya dapat menyebabkan permasalahan yang akan memengaruhi kinerja yang mencakup produktivitas kerja, prestasi kerja, dan kepuasan kerja.

Puskesmas Busungbiu 1 menaungi 10 desa, yaitu Busungbiu, Kekeran, Tinggarsari, Bengkel, Umajero, Subuk, Kedis, Titab, Pelapuan, dan Telaga. Puskesmas ini memiliki tiga program kerja pokok, yang meliputi bidang Administrasi dan Manajemen (ADM), Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP). Masing-masing program kerja pokok tersebut terbagi lagi atas beberapa program kerja pendukung. Keseluruhannya dilaksanakan sesuai aturan 6 hari kerja dan sistem *shift* kerja untuk program kerja rawat inap, yaitu jam kerja berdasarkan waktu kerja pagi, sore, dan malam. Banyaknya desa yang dilayani dan program kerja yang dimiliki, tentu menuntut kerja sama seluruh lapisan serta kinerja yang baik agar semua program dapat terlaksana sebagaimana mestinya. Oleh

sebab itu, perlu diperhatikan faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah kepuasan kerja. Hal ini karena kepuasan kerja memengaruhi ketercapaian produktivitas kerja dan keberhasilan suatu organisasi (Robbins dan Judge, 2015).

Kepuasan kerja merupakan tanggapan menyenangkan terhadap suatu pekerjaan. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh spesifikasi pekerjaan, spesifikasi individu, aspek sosial, dan perselisihan kewajiban dalam pekerjaan dan keluarga (Levy, dalam Ardita: 2018). Selain beberapa faktor tersebut, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh stres kerja yang dialami karyawan (Luthans, 2006). Konflik pekerjaan-keluarga merupakan suatu pertentangan yang terjadi karena tidak seimbangnya pelaksanaan peran dalam pekerjaan dan keluarga (Darmawati, 2019). Konflik ini dapat dipicu oleh penerapan sistem kerja shift, yaitu pembagian waktu kerja pagi, sore, dan malam. Mendukung teori Robert dan Michael (dalam Afrilia, 2018) bahwa sistem kerja *shift* merupakan salah satu pemicu terjadinya konflik pekerjaan-keluarga. Sehingga, puskesmas yang menerapkan sistem kerja *shift* berpotensi memengaruhi kepuasan kerja karyawannya. Seperti di Puskesmas Busungbiu 1, proker rawat inap dilaksanakan dengan sistem kerja *shift*. Dimana dari keseluruhan tenaga kerja yang ada, dibagi menjadi empat kelompok kerja namun tidak untuk dokter karena kurangnya tenaga kerja dokter di Puskesmas tersebut. Hal ini tentu dapat menyebabkan terjadinya ketidakpuasan kerja yang disebabkan oleh faktor rekan kerja dan konflik pekerjaan-keluarga karena bertambahnya beban kerja karyawan yang akan mendominasi pelaksanaan peran dalam pekerjaan dibanding keluarga.

Konflik pekerjaan-keluarga juga menyebabkan stres kerja pada karyawan. Lee dan Ashforth (dalam Darmawati 2019) menyatakan konflik pekerjaan-keluarga menjadi pemicu utama stres kerja. Selain itu Bagia (2015) juga menyatakan bahwa stress dapat disebabkan oleh stresor di luar pekerjaan yang mencakup indikator dari konflik pekerjaan-keluarga, dan berdampak terhadap psikis seseorang, yaitu ketidakpuasan kerja dan depresi.

Stres kerja yang tinggi juga dapat memengaruhi keadaan psikologis seseorang, yakni menyebabkan penurunan kepuasan kerja (Luthans, 2006). Beratnya tugas kerja yang serta iklim kerja yang kurang mendukung biasanya menjadi aspek penyebab stres kerja. Jika dilihat dari kedua indikator tersebut, tentunya karyawan di Puskesmas Busungbiu 1 memiliki peluang besar mengalami stres kerja. Karena beratnya beban kerja yang ditanggung dengan terbatasnya tenaga kerja. Selain itu lingkungan kerja dengan risiko tinggi juga menjadi salah satu pendorong terjadinya stres kerja terlebih dalam wabah Pandemi Covid-19 saat ini. Pertentangan peran dalam pekerjaan dengan keluarga serta stres kerja menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan. Didukung oleh hasil studi terdahulu oleh Ariana (2016), Kurnia (2016) , Pambayuningtyas (2017), bahwa terdapat penurunan kepuasan kerja karena tingginya tingkat perselisihan antara pekerjaan dengan keluarga dan stres kerja. Selain itu hasil studi Ardita (2018) dan Astari (2018) bahwa peningkatan stres kerja akan berdampak dalam penurunan kepuasan kerja karena adanya perselisihan peran dalam pekerjaan dan keluarga.

Namun, dari hasil observasi tenaga medis yang bekerja di Puskesmas Busungbiu 1 menunjukkan hasil berbeda. Dilandasi oleh kesadaran terhadap sumpah profesi tenaga kesehatan agar tetap profesional dalam bekerja. Sehingga tidak memicu terjadinya stres kerja. Narasumber juga mampu menyesuaikan antara peran dalam pekerjaan maupun keluarga. Selain itu gaji dengan jabatan dalam pekerjaannya dirasakan sudah sepadan sehingga narasumber merasa puas dalam bekerja. Sejalan dengan hasil studi dari Sutardi, dkk. (2019) bahwa pertentangan peran dalam pekerjaan dan keluarga mampu meningkatkan kepuasan kerja yang disebabkan oleh faktor lain seperti gaji (faktor finansial) dan motivasi internal.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, diketahui adanya gap antara teori dengan fakta di lapangan mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sehingga dirasa perlu meneliti kembali "**Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Medis di Puskesmas Busungbiu 1**". Riset studi ini dilakukan selama 6 bulan dari September 2020-Februari 2021. Dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh langsung konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja maupun pengaruh tidak langsung konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 melalui mediasi stres kerja.

Kepuasan kerja merupakan respon seseorang terhadap pekerjaan yang digelutinya, yang dapat berupa respon menyenangkan atas hasil dari pekerjaannya. Kepuasan kerja akan menurun apabila terjadi konflik pekerjaan-keluarga yang tidak ditangani, Lathifah dan Rohman (dalam Yani *et al.* 2016). Penurunan kepuasan kerja merupakan dampak yang ditimbulkan ketika karyawan mengalami tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak dan tidak mampu menyeimbangkan peran tersebut dengan peran dalam keluarga. Karatepe (dalam Darmawati: 2019) menyatakan bahwa penurunan kepuasan kerja terjadi akibat adanya ketidak stabilan emosi yang disebabkan oleh adanya konflik antar pekerjaan dan keluarga. Selain itu Luthans (2006) juga menyatakan bahwa konflik intraindividu yang mencakup konflik peran dan ambiguitas dapat menyebabkan masalah psikologis seperti perubahan *mood*, penghargaan diri yang rendah, dan ketidak puasan kerja. Beberapa peneliti juga menemukan hasil yang sama mengenai pengaruh perselisihan peran pekerjaan dan keluarga terhadap kepuasan kerja, diantaranya Ariana (2016), Pambayuningtyas (2017), dan Kurnia (2016). Dengan hasil bahwa penurunan kepuasan kerja disebabkan oleh konflik peran yang meningkat.

H1: Ada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1.

Stres merupakan kondisi penuh tekanan yang berpengaruh terhadap situasi seseorang dalam bekerja, yang meliputi fisik dan psikologi serta menimbulkan suatu ketegangan dalam pekerjaan. Luthans (2006) menyatakan bahwa stres di tempat kerja memengaruhi keadaan fisik karyawan seperti pada tekanan darah dan keadaan psikologis karyawan seperti pada kepuasan kerja karyawan yang bersangkutan. Sejalan dengan Robbins (dalam Kurnia: 2016) bahwa efek dari stres terhadap kognitif seseorang adalah menyebabkan penurunan kepuasan kerja. dampak negative peningkatan stres kerja terhadap kepuasan kerja juga didukung oleh riset terdahulu, diantaranya Ariana (2016), Ardita, dkk. (2018), Pambayuningtyas (2017), Kurnia (2016), dan Astari (2018). Dengan hasil bahwa tingginya stres kerja akan menurunkan kepuasan kerja.

H2: Ada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1.

Perselisihan peran dalam pekerjaan keluarga merupakan salah satu manifestasi dari konflik peran, yaitu ketidakseimbangan dalam pelaksanaan kewajiban antar kewajiban di pekerjaan dengan kewajiban di keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985). Ketidakseimbangan peran ini tentunya akan menyebabkan suatu tekanan pada karyawan yang mengalaminya dan dapat menimbulkan terjadinya stres kerja pada karyawan tersebut. Hal ini karena, konflik yang terjadi akan memengaruhi stabilitas emosional seseorang dalam bekerja. Sejalan dengan Roolinson (2002: 283) bahwa salah satu penyebab terjadinya stres kerja adalah situasi kerja yang meliputi penyimpangan yang terjadi antar pekerjaan dengan keluarga.

Hasibuan (2006) dan Sunyoto (2012) menyatakan bahwa faktor yang menyebabkan terjadinya stres pada karyawan adalah adanya konflik dan masalah dalam keluarga serta kurangnya waktu bersama keluarga. Sehingga dapat dikatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga memiliki hubungan dengan stres kerja karyawan. Beberapa peneliti juga menemukan hasil yang sama mengenai pengaruh *work-family conflict* dengan stres kerja, diantaranya Ardita, dkk. (2018), Rajak (2013), dan Astari (2018). Dengan hasil peningkatan konflik peran dalam pekerjaan dan keluarga sejalan dengan peningkatan stres kerja.

H3: Ada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap stres kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1.

Perselisihan peran dalam pekerjaan dan keluarga serta stres kerja secara bersama diindikasikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Adanya perselisihan peran ini akan menyebabkan tekanan emosional karyawan meningkat yang berujung pada peningkatan stres kerja karyawan. Keadaan ini tentunya akan berdampak pada keadaan fisik dan psikologis karyawan. Sejalan dengan Bagia (2015) bahwa stres dapat disebabkan oleh stresor di luar pekerjaan yang mencakup tiga indikator dari *work-family conflict* dan dapat berakibat tidak baik pada psikis seseorang, yaitu ketidakpuasan kerja, depresi, , dan lain-lain. Sehingga

dapat dikatakan bahwa peningkatan stres kerja akan berdampak pada konflik dan kepuasan kerja seseorang.

Adanya pengaruh negatif dari perselisihan peran dalam pekerjaan dan keluarga berikut stres kerja terhadap kepuasan kerja didukung oleh hasil studi dari Ardita, dkk. (2018), Ariana (2016), Pambayuningtyas (2017), Kurnia (2016), dan Astari (2018). Yang menyatakan bahwa *work-family conflict* dan stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Artinya peningkatan konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja menyebabkan penurunan kepuasan kerja karyawan.

H4: Ada pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 melalui mediasi stres kerja.

2. Metode

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Busungbiu 1 dengan waktu penelitian kurang lebih 6 bulan, yaitu selama September 2020-Februari 2021. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian kausal (sebab-akibat). Subjek penelitian ini adalah seluruh tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Sedangkan, objek penelitian ini adalah konflik pekerjaan-keluarga (X_1), stres kerja (X_2), dan kepuasan kerja (Y). Penelitian ini merupakan penelitian populasi karena menggunakan seluruh populasi tenaga medis sebagai responden penelitian, yakni sebanyak 34 orang. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan dengan wawancara, pencatatan dan pengumpulan data, dan kuesioner. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis (*path analysis*) dengan bantuan program SPSS 25.0 *for windows*.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabulasi hasil koefisien penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden penelitian didominasi oleh usia 31-40 tahun dengan persentase 29,4% dari keseluruhan. Karakteristik responden penelitian juga didominasi oleh jenis kelamin perempuan dengan persentase 70,4% dibandingkan laki-laki sebesar 29,4%. Selain itu, karakteristik responden penelitian juga mayoritas telah menikah dengan persentase 91,2% dibandingkan yang belum menikah sebesar 8,8%. Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur menggunakan program SPSS 25.0 *for windows* didapatkan hasil yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Output SPSS Analisis Jalur pada Pengaruh Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y

Parameter	Koefisien	p-value	Alpha (α)	Keterangan
$R_{2YX_1X_2}$	0,889	0,000	0,05	Menolak H_0
$P_{X_2X_1}$	0,672	0,000	0,05	Menolak H_0
P_{YX_1}	-0,477	0,000	0,05	Menolak H_0
P_{YX_2}	-0,505	0,000	0,05	Menolak H_0
$P_{X_2\epsilon_1}$	0,548	-	-	-
$P_{Y\epsilon_2}$	0,193	-	-	-

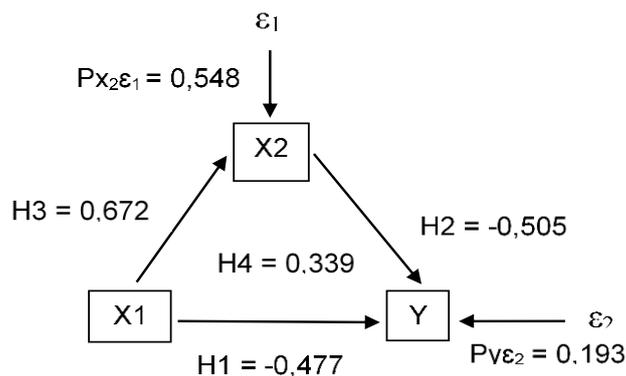
Besar sumbangan pengaruh konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.
Sumbangan Pengaruh Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y

Keterangan	Besar Sumbangan	Persentase
Besar pengaruh langsung X_1 terhadap Y	0,228	22,8%
Besar pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Y melalui X_2	0,339	33,9%

Besar pengaruh total X_1 terhadap Y	0,567	56,7%
Besar pengaruh langsung X_2 terhadap Y	0,255	2,55%
Besar pengaruh total X_1 dan X_2 terhadap Y (a)	0,807	80,7%
Besar pengaruh lain terhadap Y (b)	0,193	19,3%

Struktur pengaruh atau arah pengaruh pada hubungan antar variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1.
Struktur Pengaruh Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan analisis jalur, diketahui bahwa konflik pekerjaan-keluarga (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai p -value $P_{yx_1} = 0,000$. Nilai p -value $< \alpha = 0,05$ maka keputusannya ialah menolak H_0 . Hal ini berarti konflik pekerjaan-keluarga (X_1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1, dengan kekuatan pengaruh kategori sedang, sebesar -0,477 atau 47,7% dan besar sumbangan pengaruh sebesar 0,228 atau 22,8%. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dikatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1.

Stres kerja (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai p -value $P_{yx_2} = 0,000$. Nilai p -value $< \alpha = 0,05$ maka keputusannya ialah menolak H_0 . Hal ini berarti stres kerja (X_2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1, dengan kekuatan pengaruh kategori sedang, sebesar -0,505 atau 50,5% dan besar sumbangan pengaruh sebesar 0,225 atau 22,5%. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dikatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1.

Konflik pekerjaan-keluarga (X_1) berpengaruh terhadap stres kerja (X_2) tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai p -value $P_{yx_2} = 0,000$. Nilai p -value $< \alpha = 0,05$ maka keputusannya ialah menolak H_0 . Hal ini berarti konflik pekerjaan-keluarga (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja (X_2) tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1, dengan kekuatan pengaruh kategori kuat, sebesar 0,672 atau 67,2% dan besar sumbangan pengaruh sebesar 0,452 atau 45,2%. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dikatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh terhadap stres kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 sebesar 45,2% dan pengaruh variabel lain terhadap stres kerja sebesar 54,8%.

Konflik pekerjaan-keluarga (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Y) tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 melalui mediasi stres kerja (X_2). Berdasarkan perhitungan uji statistik *path analysis* dengan menggunakan program SPSS 25.0 for windows didapatkan hasil $P_{X_2X_1} = 0,672$ dengan $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$. Hal ini berarti konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Sedangkan, $P_{YX_2} = -0,505$ dengan $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$. Hal ini berarti stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Sehingga sumbangan pengaruh tidak langsung konflik pekerjaan-keluarga (X_1) dan stres kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 0,339 atau 33,9%. Hasil ini didapat dari pengalihan $P_{X_2X_1}$ dan P_{YX_2} . Maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja mampu memediasi pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Besar pengaruh mediasi stres kerja sebesar 0,60 atau 60%. Besar pengaruh mediasi 60% disebut dengan mediasi parsial karena berada pada rentangan 20-80%, artinya konflik pekerjaan keluarga mampu memengaruhi kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu dengan atau tanpa adanya mediasi stres kerja.

Berdasarkan interpretasi hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik pembahasan sebagai berikut. Variabel konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Hal ini berarti semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga yang dirasakan maka kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 akan menurun. Hasil penelitian ini mendukung teori Luthans (2006) bahwa konflik intraindividu yang mencakup konflik peran dan ambiguitas dapat menyebabkan masalah psikologis seperti perubahan *mood*, penghargaan diri yang rendah, dan ketidakpuasan kerja. Sedangkan, kajian empirik yang mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Ariana (2016) bahwa semakin tinggi konflik pekerjaan-keluarga maka akan mengurangi kepuasan kerja seseorang. Selain itu hasil penelitian dari Pambayuningtas (2017) dan Kurnia (2016) juga menunjukkan bahwa ketidakpuasan kerja disebabkan oleh tingginya konflik pekerjaan-keluarga yang dirasakan oleh seseorang.

Adanya konflik pekerjaan-keluarga yang dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja di Puskesmas Busungbiu 1 didukung oleh karakteristik responden penelitian, dimana mayoritas tenaga medis di puskesmas tersebut adalah wanita yang sudah menikah dan telah memiliki anak. Hal ini tentunya dapat memicu terjadinya konflik antar pekerjaan dan keluarga karena selain harus fokus pada pekerjaan, mereka juga harus menjalankan peran sebagai ibu rumah tangga dengan banyak tugas. Konflik pekerjaan-keluarga juga terjadi karena adanya tekanan keluarga terhadap pekerjaan yang dimiliki, seperti kekhawatiran keluarga terhadap risiko kerja yang dihadapi terlebih saat musim Pandemi Covid-19 saat ini. Hal ini menyebabkan tekanan pikiran dalam bekerja antara antara menunaikan tugas pekerjaan dan menjaga keamanan serta kesehatan keluarga. Kondisi ini akan menyebabkan kurang maksimalnya pelaksanaan peran baik dalam pekerjaan maupun keluarga, sehingga akan menurunkan kepuasan kerja.

Pekerjaan sebagai tenaga medis yang harus bekerja sesuai dengan aturan 6 hari kerja dan tambahan sistem kerja *shift* akan mengurangi waktu responden dalam keluarga dan kehidupan sosialnya. Sehingga akan menimbulkan *time-based conflict* karena sulitnya membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga. Oleh sebab itu, perlu diadakan manajemen konflik secara individu oleh tenaga medis yang bersangkutan untuk meminimalisir dampak yang dapat ditimbulkan, seperti menumbuhkan dukungan sosial yang baik dari keluarga maupun lingkungan kerja. Selain itu, konflik juga bisa ditangani dengan melakukan pendekatan organisasi seperti melalui pemberian bimbingan konseling terhadap tenaga medis yang bersangkutan. Seperti di Puskesmas Busungbiu 1, dapat dijelaskan bahwa ketika terjadi konflik maka pihak manajemen puskesmas akan berusaha memberikan bimbingan kepada tenaga kerja yang bersangkutan untuk dicarikan jalan keluar bersama, sehingga konflik dapat teratasi dan kepuasan kerja tetap terjaga yang akan berpengaruh pula terhadap kinerja secara keseluruhan.

Hasil penelitian selanjutnya didapatkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Temuan hasil riset ini mendukung teori dari Luthans (2006) serta Robbins (dalam Kurnia, 2016) bahwa dampak dari stres kerja yang tinggi terhadap psikologis seseorang adalah menurunkan kepuasan kerja. Sedangkan, studi empirik yang mendukung penelitian ini adalah hasil

penelitian yang dilakukan oleh Ariana (2016) dan Ardita *et al.* (2018) bahwa tingginya stres kerja dapat menurunkan kepuasan kerja seseorang. Diperkuat pula dari hasil penelitian Kurnia (2016) dan Astari (2018) bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja yang dialami seseorang maka dapat menurunkan kepuasannya. Berdasarkan observasi lanjutan, pemicu utama terjadinya stres kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 adalah beban kerja yang tinggi, salah satunya dipicu oleh kurangnya tenaga kerja dokter di puskesmas tersebut, sehingga dalam pelaksanaan *shift* kerja dalam proses rawat inap tenaga medis harus mampu mengerjakan beberapa tugas dalam waktu yang bersamaan. Selain itu stres kerja juga disebabkan oleh lingkungan kerja dengan risiko tinggi terlebih saat musim Pandemi Covid-19 saat ini, seperti risiko tertular maupun menularkan penyakit. Selain itu rendahnya kepuasan kerja juga ditandai dengan adanya keluhan mengenai gaji yang tidak sepadan dengan beban kerja yang dirasakan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan upaya-upaya dalam mengelola stres tenaga medis guna meminimalisir terjadinya dampak negatif seperti penurunan kepuasan kerja yang dapat berujung pada penurunan kinerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1.

Beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam menangani stres kerja yang terjadi diantaranya melalui pendekatan individu dan juga pendekatan organisasi. Pendekatan individu dapat dilakukan secara individual oleh tenaga medis, seperti dengan pengelolaan waktu yang efektif, latihan fisik guna menjaga imunitas dan menghindari dampak yang ditimbulkan terhadap fisiknya, melakukan relaksasi untuk menghindari dampak psikologis yang ditimbulkan, serta meningkatkan dukungan sosial. Sedangkan, pendekatan organisasi yang dimaksud adalah pendekatan yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen puskesmas dalam mengelola stres kerja yang dialami oleh tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Berdasarkan observasi lanjutan, dapat dideskripsikan beberapa upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen Puskesmas Busungbiu 1, diantaranya pengadaan APD lengkap guna menciptakan iklim kerja yang nyaman terutama saat Pandemi Covid-19 saat ini, mengadakan monitoring mingguan untuk memantau permasalahan yang dialami tenaga medis selama bertugas dan solusi pemecahannya, serta memberikan kemudahan terhadap tenaga medis dalam memperoleh izin penukaran jadwal kerja.

Penelitian mengenai pengaruh variabel konflik pekerjaan-keluarga terhadap variabel stres kerja ditemukan hasil bahwa variabel konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Adanya pengaruh positif dari konflik pekerjaan-keluarga terhadap stres kerja didukung teori dari Roolinson (2002) bahwa salah satu penyebab stres kerja adalah lingkungan kerja yang mencakup penyimpangan yang terjadi antara pekerjaan dan keluarga. Didukung pula oleh hasil penelitian Ardita *et al.* (2018) dan Astari (2018) bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Artinya, semakin tinggi konflik yang terjadi antar pekerjaan dan keluarga dapat menyebabkan peningkatan stres kerja seseorang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan karakteristik responden di Puskesmas Busungbiu 1, dimana mayoritas responden adalah wanita yang sudah menikah dan memiliki anak. Hal ini tentu menyebabkan meningkatnya konflik peran yang dirasakan yang dapat menyebabkan terganggunya stabilitas emosional dalam bekerja, maka dapat menyebabkan peningkatan stres kerja. Banyaknya tuntutan keluarga terhadap pekerjaan yang dijalani, seperti tuntutan akan kurangnya waktu dalam keluarga serta tuntutan keluarga akan risiko kerja yang dimiliki oleh tenaga medis terlebih saat musim Pandemi Covid-19 saat ini tentunya akan mengganggu kestabilan emosional tenaga medis dalam bekerja. Oleh sebab itu, diperlukan upaya-upaya dalam menangani stres kerja yang disebabkan oleh adanya konflik pekerjaan-keluarga untuk meminimalisir dampak negatif yang akan ditimbulkan. Seperti pengendalian stres secara fisik melalui olahraga, membina hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja dan keluarga, serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Karena dengan adanya dukungan sosial yang baik dengan rekan kerja dan keluarga serta didukung oleh lingkungan kerja yang nyaman maka tenaga medis akan merasa diperhatikan sehingga stres dan konflik dapat teratasi.

Hasil penelitian selanjutnya diperoleh bahwa stres kerja mampu memediasi pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu

1. Hasil penelitian ini mendukung teori Bagia (2015) bahwa stres kerja disebabkan oleh stresor diluar pekerjaan yang meliputi 3 indikator dari *work-family conflict* dan akan memengaruhi psikis seseorang, yaitu menyebabkan ketidakpuasan kerja, depresi, dan sebagainya. Sedangkan, kajian empirik yang mendukung penelitian ini adalah hasil penelitian dari Ariana (2016), Pambayuningtyas (2017), dan Kurnia (2016) bahwa konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu hasil penelitian dari Astari (2018) bahwa pengaruh konflik pekerjaan keluarga terhadap kepuasan kerja dimediasi oleh peningkatan stres kerja.

Karakteristik responden yang merupakan mayoritas ibu rumah tangga dengan jumlah anak 1-4 ini tentunya menyebabkan peningkatan beban kerja dalam keluarga dan memengaruhi fokus bekerja di Puskesmas, yang akan menyebabkan peningkatan stres kerja. Penerapan sistem kerja *shift* menyebabkan sulitnya menyesuaikan waktu pekerjaan dan keluarga. Pekerjaan menuntut tenaga medis untuk siap bekerja dalam kondisi apapun termasuk panggilan kerja dadakan saat hari libur, seperti saat terjadi kegawat daruratan. Namun disisi lain kehidupan keluarga dan sosial masyarakat juga menjadi pertimbangan. Terlebih kehidupan di Bali, masyarakat yang telah menikah memiliki kewajiban yang disebut dengan menyama braya, yaitu kegiatan yang bersumber dari budaya dan adat istiadat di Bali untuk bersilahturami dan saling membantu. Hal ini juga terjadi pada tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1. Dimana konflik yang ditimbulkan ialah seringnya melewatkan kegiatan menyama braya dalam keluarga dan masyarakat karena jadwal kerja atau panggilan kerja dadakan. Hal tersebut merupakan gambaran konflik yang sering terjadi pada tenaga medis karena sulitnya menyesuaikan waktu dalam peran pekerjaan dengan peran dalam keluarga dan sosial masyarakat.

Adanya konflik ini menyebabkan tekanan pikiran yang dapat mengganggu stabilitas emosi tenaga medis di puskesmas Busungbiu 1. Karena selain melewatkan kegiatan dalam keluarga dan sosial masyarakat mereka juga mendapat keluhan mengenai risiko kerja di tengah wabah pandemi Covid-19 saat ini. Adanya ketakutan keluarga tentang virus yang mungkin terbawa pulang dari tempat kerja sehingga membatasi ruang geraknya saat pulang kerja. Stigma tentang pekerjaan sebagai tenaga medis yang memiliki kemungkinan besar tertular dan menularkan penyakit akan menyebabkan stres kerja. Sehingga akan menimbulkan perasaan yang kurang menyenangkan atas pekerjaannya. Disisi lain, stres juga timbul karena dalam bekerja tenaga medis tidak hanya melayani pasien tetapi juga keluarga pasien dan rekan kerja.

Konflik peran dan stres kerja yang dialami tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 ini dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja. Selain adanya keluhan tentang kurang sesuainya gaji yang didapat dengan beban kerja yang semakin berat, penurunan kepuasan kerja juga terjadi karena dirasakan pekerjaan sebagai tenaga medis terkadang cukup menyita waktu dalam peran lain, seperti dalam keluarga dan sosial masyarakat. Penurunan kepuasan kerja yang disebabkan adanya konflik dan stres kerja ini apabila tidak ditangani akan berpengaruh terhadap kinerja secara keseluruhan. Oleh sebab itu, pentingnya mengelola konflik dan stres yang dirasakan agar dapat meminimalisir dampak yang ditimbulkan seperti ketidakpuasan kerja.

4. Simpulan dan Saran

Berasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 melalui mediasi stres kerja lebih besar dari pengaruh langsung konflik pekerjaan-keluarga terhadap kepuasan kerja tenaga medis di Puskesmas Busungbiu 1 dilihat dari sumbangan pengaruh yang diberikan berdasarkan hasil analisis statisti. Maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut.

Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng, diharapkan memeberikan tambahan tenaga medis, khususnya Dokter mengingat kurangnya tenaga kerja dokter di Puskesmas Busungbiu 1. Sehingga dalam pelaksanaan program kerja rawat inap tidak ada dokter berjaga sesuai *shift* kerja. Hal ini tentu dapat menyebabkan peningkatan beban kerja serta menurunkan kepuasan kerja tenaga medis di puskesmas tersebut.

Bagi Puskesmas Busungbiu 1, diharapkan meningkatkan kepuasan kerja dengan mengurangi terjadinya konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja, karena penelitian membuktikan bahwa konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Hal ini karena konflik dan stres yang tinggi serta tidak ditangani maka akan menurunkan kepuasan kerja dan akan berpengaruh terhadap kinerja secara keseluruhan.

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji aspek yang serupa yaitu konflik pekerjaan-keluarga, stres kerja serta kepuasan kerja dimana dengan adanya kajian ini diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan subjek penelitian yang lebih spesifik, seperti pada tenaga medis perawat wanita yang sudah menikah dan memiliki anak. Dengan tujuan mengetahui spesifikasi konflik pekerjaan-keluarga dan stres kerja yang terjadi yang dapat memengaruhi kepuasan kerja. Selain itu, karena keterbatasan penelitian diharapkan juga dilakukan pengembangan teknik analisis data yang lain guna mendapatkan hasil yang lebih akurat. Disamping itu juga diharapkan untuk menguji variabel lain yang diduga kuat dapat mempengaruhi kepuasan kerja seperti kompetensi, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan komitmen individu.

Daftar Pustaka

- Afrilia, D.L., & Utami, H.N. (2018). Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja (Studi pada Karyawan Wanita Rumah Sakit Permata Bunda Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55 (2), 48-56.
- Ardita, Q.T., Agusdin, & Furkan, L.M. (2018). Analisis Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga (*Work-Family Conflict*) Dan Stres Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Wanita Di Sekretaris Daerah (Setda) Kabupaten Di Pulau Lombok. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram*, 7 (3), 29-44.
- Ariana, I.W.J., & Riana, I.G. (2016). Pengaruh *Work-Family Conflict* Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5 (7), 4360-4659.
- Astari, M., & Sudibya, A. (2018). Pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap Stres dan Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 7 (7), 1895-1926.
- Bagia, I.W. (2015). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Darmawati. (2019). *Work Family Conflict Konflik (Peran Pekerjaan Dan Keluarga)*. Parepare: lain Parepare Nusantara Press.
- Greenhaus, J.H., & Beutell, N.J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Jurnal Academy Of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Hasibuan, M.S.P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi* Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurnia, D. N. (2016). *Pengaruh Wor-Family Conflict Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Wonosobo*. Skripsi (diterbitkan). Jurusan Manajemen, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Copyright Hill/Irwin.
- Pambayuningtyas, S.K. (2017). *Pengaruh Stres Kerja Dan Work-Family Conflict Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Pegawai Pt. Pln (Persero) Area Purwokerto*. Skripsi (diterbitkan). Jurusan Manajemen, Universitas Negeri Yogyakarta.

- Putri, S.B. (2019). *Pengaruh Work-Family Conflict Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Wanita Rsud. Dr. A Dadi Tjokordipo*. Skripsi (diterbitkan). Jurusan Manajemen, Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Rollinson, D. (2002). *Organisational Behaviour and Analysis*. London: Ashford Colour Press.
- Sunyoto, D. (2012). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan 1. Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Sutardi, D., dkk. (2020). Pengaruh Work-Family Conflict, Stres Kerja dan Social Support terhadap Kepuasan Kerja: Studi Kasus pada Guru Wanita di Tangerang. *EduPsyCouns Journal*, 2 (1), 482-489.
- Yani, N.W.M.S.A., Sudibya, I.G.A., & Rahyuda, A.G. (2016). Pengaruh *Work-Family Conflict* dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention* Karyawan Wanita. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5 (3), 629-658.