

## **PENGARUH KONFLIK PERAN DAN KEPUTUSAN ETIS MELALUI STRESS KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI WANITA RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT KABUPATEN JEMBER**

**David Januar**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember  
david.gooner211@gmail.com

**Abstract:** *The government builds Regional Hospital of Kalisat Jember to improve local public health service. This research aims to analyze the direct and indirect effects of role conflict, ethical decision, and work stress on work achievement of the women employees working in the Regional Hospital of Kalisat, Jember. This is a quantitative explanatory research with the sample consists of 71 respondents. Data were analyzed by path analysis using SPSS 18. Results show that role conflict has a positive and significant effect on employee work achievement; ethical decision has no effect on employee work achievement. Meanwhile, role conflict has a positive and significant effect on employee performance through work stress; ethical decision has no effect on employee work achievement through work stress; and work stress has a positive and significant effect on employee work achievement.*

**Keywords:** *Role Conflict, Ethical Decision, Work Stress, and Work Achievement.*

**Abstrak:** Salah satu upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat di bidang kesehatan adalah dengan membangun rumah sakit seperti Rumah Sakit Daerah (RSD) Kalisat Kabupaten Jember. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung dari konflik peran, keputusan etis, dan stress kerja terhadap prestasi kerja pegawai wanita RSD Kalisat Jember. Penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dengan metode pengambilan sampel menggunakan *total sampling* atau sensus. Populasi dan sampel terdiri dari 71 responden. Guna menganalisis hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis, alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan *software* SPSS 18. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja, keputusan etis tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja, sedangkan konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja melalui stress kerja, keputusan etis tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja; dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai wanita RSD Kalisat Jember.

**Kata Kunci:** Konflik Peran, Keputusan Etis, Stres Kerja, dan Prestasi Kerja.

## Pendahuluan

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, maka rumah sakit perlu menjaga kualitas layanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan. Hal ini senada dengan adanya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.159b /MENKES /PER /1988 tentang Rumah Sakit yang menyatakan bahwa "Tugas Rumah Sakit adalah melaksanakan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan kegiatan penyembuhan penderita dan pemulihan keadaan cacat badan dan jiwa yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya kesehatan rujukan". Salah satu Rumah Sakit yang berada di Kabupaten Jember adalah Rumah Sakit Daerah Kalisat (RSD Kalisat) yang berada pada wilayah timur Kabupaten Jember.

Dalam rangka mencukupi kebutuhan pelayanan tersebut, berbagai upaya telah dilakukan diantaranya melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana terutama upaya pemenuhan kebutuhan 4 pelayanan dasar antara lain pelayanan spesialisik anak, kandungan, penyakit dalam dan bedah. Selain 4 pelayanan spesialisik dasar, saat ini telah tersedia pelayanan spesialisik syaraf, jantung, orthodonsi dan anesthesi yang dilaksanakan secara purna waktu.

Perlu adanya tingkat profesionalitas kerja yang tinggi untuk dapat mengukur prestasi kerja, karena dengan prestasi kerja yang baik maka dapat dipastikan bahwa kinerja sumberdaya juga baik. Menurut Dharma (2005) prestasi kerja adalah sesuatu yang dikerjakan atau produk/jasa yang dihasilkan atau diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang. Tenaga medis dan paramedis wanita yang terdapat di rumah sakit khususnya pada RSD Kalisat Kabupaten Jember membutuhkan tingkat profesionalitas yang tinggi, karena wanita memiliki dua peran sekaligus, sebagai seorang pekerja sekaligus sebagai ibu rumah tangga. Konflik peran tersebut juga nampak pada pegawai wanita RSD Kalisat Kabupaten Jember yaitu pihak rumah sakit merasa sulit menuntut lembur ataupun menugaskan pegawai wanita khususnya tenaga medis wanita yang telah menikah dan punya anak untuk pergi keluar kota. Konflik peran adalah bila individu dihadapkan pada pengharapan peran yang berlainan, akibatnya adalah konflik peran. Konflik ini muncul bila individu menemukan bahwa patuh pada tuntunan satu

peran menyebabkan dirinya kesulitan mematuhi tuntunan peran lain Robbins (2013:283). Masalah ini merupakan salah satu contoh kecil bahwa urusan keluarga dapat berpengaruh terhadap prestasi kerja.

Keadaan tersebut di atas akan mengganggu pikiran dan mental pegawai wanita ketika bekerja sehingga menimbulkan konflik peran dan stress kerja yang tinggi pada dirinya sehingga dapat berpengaruh pada prestasi kerjanya (Indriyani, 2012). Stress kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaannya. Kondisi ini tidak dapat diabaikan begitu saja dan secepatnya harus mendapatkan solusi sehingga kualitas pelayanan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember tetap terjaga.

Faktor yang dapat berpengaruh pada prestasi kerja yaitu pengambilan keputusan etis Keputusan etis adalah keputusan tentang apa yang benar dan apa yang salah. Karenanya, ia adalah keputusan yang sering sulit dan rumit. Sementara sikap dan keputusan etis mau tidak mau harus dilakukan, dan tidak bisa dihindari Karena ia bagian hidup manusia (Brownlee, 2009). Hal ini juga sering terjadi pada tenaga medis di RSD Kalisat Kabupaten Jember. Sebagai contoh kasus dilema etis yang sering terjadi adalah ketika dokter harus memutuskan untuk melakukan tindakan kepada pasien untuk dialihkan pengobatannya ke dokter spesialis yang sesuai dengan penyakit pasien. Namun pasien menolak dan bersikukuh untuk mendapatkan perawatan hanya dari dokter tersebut. Dokter tahu bahwa tindakan harus segera dilakukan, namun tindakan tersebut bukan wewenangnya dan jika dokter tidak segera melakukan tindakan maka prognosisa buruk akan terjadi kepada pasien. Permasalahan-permasalahan tersebut tentunya berpengaruh terhadap prestasi kerja pekerja wanita khususnya tenaga medis di RSD Kalisat Kabupaten Jember, karena prestasi kerja karyawan berkenaan dengan derajat pencapaian tujuan organisasi, baik secara implisit maupun eksplisit, yaitu seberapa jauh rencana dapat dilaksanakan dan seberapa jauh tujuan dapat tercapai (Sugiyono, 2011:23). Pihak rumah sakit dalam hal ini tidak boleh membiarkannya secara berlarut-larut yang nantinya akan berakibat fatal pada keselamatan pasien.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk : (a) Untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap prestasi kerja pegawai wanita RSD Kalisat Kabupaten Jember; (b) Untuk mengetahui pengaruh keputusan etis terhadap prestasi kerja pegawai wanita RSD Kalisat Kabupaten Jember; (c) Untuk mengetahui pengaruh konflik peran melalui stress kerja

terhadap prestasi kerja pegawai wanita RSD Kalisat Kabupaten Jember; (d) Untuk mengetahui pengaruh keputusan etis melalui stress kerja terhadap prestasi kerja pegawai wanita RSD Kalisat Kabupaten Jember; (e) Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap prestasi kerja pegawai wanita RSD Kalisat Kabupaten Jember.

## Metodologi

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *Explanatory Research*, yaitu penelitian untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesis. Kegiatan penelitian ini dilakukan pada pegawai wanita di RSD Kalisat Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini digunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Peneliti ingin mengetahui pengaruh konflik peran dan keputusan etis melalui stress kerja terhadap prestasi kerja pegawai perempuan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Berdasarkan dari pendapat tersebut, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai wanita Rumah Sakit Daerah Kalisat (RSD Kalisat) Kabupaten Jember sebanyak 71 orang yang terdiri dari tenaga medis yaitu dokter, bidan dan perawat. Variabel yang akan diteliti adalah: 1) Konflik Peran ( $X_1$ ) dengan indikator yang digunakan antara lain: *Intrasender conflict*, *Intersender conflict*, *Interrole conflict*, *Person-role conflict*, *Role overload*; 2) Keputusan Etis ( $X_2$ ) dengan Indikator yang digunakan antara lain: Kriteria manfaat, Kriteria berfokus pada hak, Kriteria fokus pada keadilan; 3) Stress Kerja ( $Z$ ) dengan indikator yang digunakan yaitu: *Physiological* (Fisiologis), *Psychological* (Psikologis), *Behavior* (Tingkah laku); serta 4) Prestasi Kerja ( $Y$ ) dengan indikator yang digunakan antara lain: Kuantitas kerja, Kualitas kerja, Ketepatan waktu dalam bekerja.

## Hasil dan Pembahasan

### Pengaruh Konflik Peran Terhadap Prestasi Kerja

Untuk pengujian variabel konflik peran ( $X_1$ ) terhadap prestasi kerja ( $Y$ ) diperoleh nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,324 dengan  $p$ -value sebesar 0,015. Karena nilai  $p$ -value lebih kecil daripada  $\alpha$  ( $0,015 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima. Dengan demikian ada pengaruh signifikan konflik peran ( $X_1$ ) terhadap prestasi kerja ( $Y$ ). Artinya semakin teratasinya konflik peran yang muncul pada

seorang pegawai wanita maka akan semakin baik pula prestasi kerja pegawai wanita RSD Kalisat Jember. Menurut pendapat dengan Utami (2014:120) yang menyatakan bahwa "Jika tidak dapat menyeimbangkan tugasnya tersebut yaitu antara tugas sebagai ibu rumah tangga dan sebagai wanita pekerja yang dituntut untuk bekerja secara profesional maka akan menyebabkan terjadinya konflik peran dan tingginya stress kerja sehingga akan berpengaruh pada produktifitas dan prestasi kerja yang dihasilkan. Berdasarkan pendapat tersebut menunjukkan bahwa faktor dari prestasi kerja salah satunya adalah konflik peran.

#### Pengaruh Keputusan Etis terhadap Prestasi Kerja

Untuk pengujian variabel keputusan etis ( $X_2$ ) terhadap prestasi kerja ( $Y$ ) diperoleh nilai beta ( $\beta$ ) sebesar -0,077 dengan  $p$ -value sebesar 0,743. Karena nilai  $p$ -value lebih besar daripada  $\alpha$  ( $0,743 > 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima atau  $H_2$  ditolak. Dengan demikian tidak ada pengaruh signifikan keputusan etis terhadap prestasi kerja. Artinya, keputusan etis pada pegawai wanita pada RSD Kalisat Jember belum dilaksanakan secara maksimal dalam pelayanan yang diberikan pada pasien atau dengan kata lain dalam pengambilan keputusan etis terkesan lambat karena terbentur dengan peraturan dan kebijakan pada RSD Kalisat Jember. Oleh karena itu, jika pihak rumah sakit kurang memberikan kebebasan pada pegawai wanita khususnya tenaga paramedis untuk pengambilan keputusan etis terutama dalam kondisi kritis (*urgent*) pada pasien, maka prestasinya kurang baik.

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa keputusan etis tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai wanita pada RSD Kalisat Jember, karena dalam menjalankan aktifitas kerjanya dan membuktikan prestasi kerja pegawai wanita khususnya tenaga medis maka rumah sakit harus mampu memberikan kebebasan yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan etis kepada pegawai wanita sehingga mampu merealisasikan peningkatan prestasinya.

#### Pengaruh Konflik Peran melalui Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja

Dapat dilihat untuk pengujian variabel konflik peran ( $X_1$ ) melalui stress kerja ( $Z$ ) terhadap prestasi kerja ( $Y$ ) diperoleh nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,096 dengan  $p$ -value sebesar 0,015. Karena nilai  $p$ -value lebih kecil daripada  $\alpha$  ( $0,015 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak atau  $H_3$  diterima. Dengan demikian ada pengaruh signifikan

konflik peran melalui stress kerja terhadap prestasi kerja. Dalam hal ini semakin teratasinya konflik peran seorang pegawai wanita maka akan semakin berkurang pula tingkat stress kerja, dan secara tidak langsung akan meningkatkan prestasi kerja pada pegawai wanita RSD Kalisat Jember.

Konflik peran melalui stress kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai wanita pada RSD Kalisat Jember. Hal ini disebabkan dalam menjalankan aktifitas kerjanya dan membuktikan prestasi kerja pegawai wanita khususnya tenaga medis maka pihak rumah sakit dapat memberikan kebijakan yang tepat khususnya pada pegawai wanita seperti kebijakan pemberian cuti melahirkan agar dapat melakukan perannya sebagai seorang ibu.

#### Pengaruh Keputusan Etis melalui Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja

Dapat dilihat untuk pengujian variabel keputusan etis ( $X_2$ ) melalui stress kerja ( $Z$ ) terhadap prestasi kerja ( $Y$ ) diperoleh nilai beta ( $\beta$ ) sebesar -0,022 dengan  $p$ -value sebesar 0,743. Karena nilai  $p$ -value lebih besar daripada  $\alpha$  ( $0,743 > 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima atau  $H_4$  ditolak. Dengan demikian tidak ada pengaruh signifikan keputusan etis melalui stress kerja terhadap prestasi kerja. Artinya, keputusan etis suatu perusahaan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan adanya pemberian kebijakan oleh pihak rumah sakit terhadap pegawai wanita terutama tenaga medis tentang kebebasan bertanggung jawab atas keputusan etis yang diberikan pada pasien dan rendahnya tingkat stress kerja oleh pegawai wanita sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan prestasi kerja wanita pada RSD Kalisat Jember.

Hal itu karena untuk pencapaian tujuan perusahaan, pengambilan keputusan etis harus mengikuti peraturan rumah sakit yang dapat menimbulkan stress kerja terhadap pegawai wanita. RSD Kalisat Jember harus mampu memberikan kebijakan dalam pemberian kebebasan yang bertanggungjawab dalam pengambilan keputusan etis pada pasien kepada pegawai wanita khususnya tenaga medis sehingga mampu merealisasikan pengambilan keputusan etis baik didalam maupun diluar tanggung jawabnya.

#### Pengaruh Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja

Dapat dilihat untuk pengujian variabel stress kerja ( $Z$ ) terhadap prestasi kerja ( $Y$ ) diperoleh nilai beta ( $\beta$ ) sebesar 0,295 dengan  $p$ -value sebesar 0,013. Karena nilai  $p$ -value lebih kecil daripada  $\alpha$  ( $0,013 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak

atau  $H_5$  diterima. Sehingga, hipotesis yang menyatakan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pada pegawai wanita RSD Kalisat Jember terbukti kebenarannya atau  $H_5$  diterima. Artinya, semakin rendah tingkat stress kerja seorang pegawai wanita maka akan semakin baik pula tingkat prestasi kerja pegawai wanita RSD Kalisat Jember. Dengan demikian jelaslah bahwa stress kerja berpengaruh secara langsung pada peningkatan prestasi kerja seorang pegawai.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan, Konflik Peran berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja pegawai wanita Rumah Sakit Daerah Kalisat (RSD Kalisat) Kabupaten Jember dan Keputusan Etis tidak berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja pegawai wanita Rumah Sakit Daerah Kalisat (RSD Kalisat) Kabupaten Jember, selain itu Konflik Peran melalui Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja pegawai wanita Rumah Sakit Daerah RSD Kalisat) Kabupaten Jember. Selanjutnya Keputusan Etis melalui Stress Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja pegawai wanita Rumah Sakit Daerah Kalisat (RSD Kalisat) Kabupaten Jember, dan Stress Kerja (Z) berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja (Y) pegawai wanita Rumah Sakit Daerah Kalisat (RSD Kalisat) Kabupaten Jember.

Dari kesimpulan diatas menunjukkan ada beberapa pengaruh variabel yang tidak signifikan, sehingga dilakukan *trimming theory* dengan menghilangkan pengaruh variabel keputusan etis ( $X_2$ ) terhadap prestasi kerja (Y), dan variabel keputusan etis ( $X_2$ ) melalui stress kerja (Z) terhadap prestasi kerja (Y).

### **Saran**

Dengan mencermati hasil kesimpulan tersebut di atas, tentunya ada beberapa hal yang perlu disarankan, yaitu walaupun keputusan etis tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja, tetapi variabel ini juga variabel yang sangat penting untuk menjadi perhatian Rumah Sakit, sebab variabel ini akan membangun budaya kerja dan etos kerja karyawan serta akan layanan prima. Selain itu bagi peneliti selanjutnya menambah variabel baru, misalkan gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan lain lain, agar hasil penelitian lebih baik lagi.

## Daftar Referensi

- Brownlee, Malcom. 2009. *Pengambilan Keputusan Etis Dan Faktor-Faktor Di Dalamnya*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Dharma., Agus. 2005. *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Gibson. 2009. *Perilaku organisasi Edisi Ke-2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indriyani, Azazah. 2012. Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita Rumah Sakit (Studi Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang. Tesis. Tidak di Publikasikan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.159b tahun 1988 tentang Rumah Sakit
- Robbins, Stephen. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jilid 11. Indeks. Jakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Utami. N. 2014. Pengaruh Konflik Peran Perawat Wanita Yang Telah Berumah Tangga Terhadap Prestasi Kerja Di Rumah Sakit Islam Wonosobo. [online] <http://skripsistikes.wordpress.com>. [28 Januari 2016].