

## **KESEIMBANGAN HIDUP DAN KELELAHAN EMOSIONAL SEBAGAI PENENTU KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT SWASTA**

**Rosalina Mettathirtha<sup>1</sup>**

[jkr969@gmail.com](mailto:jkr969@gmail.com)

**Agatha Septianna Sri Ratnasari<sup>2</sup>**

[agatha@ukmc.ac.id](mailto:agatha@ukmc.ac.id)

<sup>12</sup>Faculty of Business and Accounting, Universitas Katolik Misi Charitas, Indonesia

### **Abstract**

**Purpose:** This study aims to examine the effects of work life balance and emotional exhaustion on in-role performance among nurses working in private hospitals in Palembang City. The research highlights the significance of maintaining life work balance and managing emotional fatigue in enhancing nurses' performance effectiveness.

**Design/Methodology/Approach:** A quantitative research approach was employed using a survey method. Data were collected from 112 nurses across various private hospitals in Palembang. Multiple linear regression analysis was performed using SPSS to test the direct relationships among variables.

**Findings:** The results reveal that work life balance has a positive and significant effect on in-role performance, whereas emotional exhaustion has a negative and significant effect. These findings suggest that balanced work-life integration improves nurses' job performance, while emotional fatigue reduces their motivation, focus, and productivity.

**Practical Implications:** The results emphasize the need for hospital management to develop human resource policies that promote work-life balance and emotional well-being, such as optimized shift scheduling, supportive leadership, and psychological support programs. These efforts can enhance nurses' performance and service quality in healthcare institutions.

**Originality/Value:** This study contributes to human resource management literature in the healthcare sector by integrating psychological and behavioral dimensions work life balance and emotional exhaustion as dual determinants of in-role performance. It provides empirical insights into the performance dynamics of nurses in Indonesia's private hospital context.

**Keywords:** *Work Life Balance; Emotional Exhaustion; In-Role Performance; Nurses; Private Hospitals*

---

### **Page 208 of 221**

© [Rosalina Mettathirtha]. Published in Jurnal Keuangan dan Bisnis (JKB). Published by LPPM, Universitas Katolik Misi Charitas. This article is published under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 (CC BY-NC 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate, and create derivative works of this article, subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

**LPPM, Universitas Katolik Misi Charitas**

Website: <https://journal.ukmc.ac.id/index.php/jkb>

## PENDAHULUAN

Percepatan globalisasi telah mengubah dinamika pengelolaan sumber daya manusia (SDM) secara signifikan, terutama dalam upaya organisasi mempertahankan produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Pengembangan SDM berbasis kompetensi terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan, produktivitas staf, serta kinerja organisasi secara keseluruhan (Safariningsih et al., 2023). Dalam sektor kesehatan, tenaga kerja manusia memiliki peranan vital dalam menjamin mutu pelayanan medis. Keberhasilan program kesehatan nasional dan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan sangat bergantung pada kompetensi serta keseimbangan psikologis tenaga kesehatan yang terlibat langsung dalam pelayanan publik (World Health Organization, 2020).

Rumah sakit berfungsi sebagai institusi sosial sekaligus pusat pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (World Health Organization, 2020). Namun demikian, profesi di bidang kesehatan juga termasuk dalam kategori pekerjaan dengan tingkat tekanan tertinggi. Berdasarkan data Jobplanet Indonesia (2024), beberapa profesi kesehatan seperti petugas kesehatan gigi (2,50), tenaga medis radiologi (2,85), dan dokter hewan (2,92) tercatat memiliki tingkat *work life balance* yang rendah, menandakan tingginya beban kerja yang dialami oleh tenaga kesehatan. Semakin tinggi tekanan pekerjaan, semakin besar potensi penurunan keseimbangan kehidupan kerja individu tersebut.

Hasil survei Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) menunjukkan bahwa 50,9% perawat di empat provinsi mengalami stres kerja yang disebabkan oleh beban kerja berlebih, waktu istirahat terbatas, serta kompensasi yang tidak memadai (Dewi, 2019). Penelitian internasional oleh Guillermo et al. (2015) mengungkapkan bahwa 80% perawat di Andalusia, Spanyol mengalami *burnout syndrome*, sedangkan studi Indiawati et al. (2022) menunjukkan 50,8% perawat di RSUD Ungaran mengalami kelelahan emosional. Menurut Chendra et al. (2023), *work life balance* terdiri atas empat dimensi utama, yaitu waktu, keterlibatan, kepuasan, dan energi. Dari keempat dimensi tersebut, aspek energi memiliki pengaruh paling besar terhadap profesi perawat, karena karakteristik pekerjaan mereka menuntut kesiagaan fisik dan emosional yang tinggi selama 24 jam.

Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi yang terus-menerus dapat menimbulkan *emotional exhaustion*, yakni kondisi kelelahan psikologis akibat paparan stres berkepanjangan di lingkungan kerja. Suryanto (2019) melaporkan adanya kasus bunuh diri di kalangan perawat akibat sistem kerja bergilir selama 12 jam per hari, sedangkan Ford (2023) mengungkapkan bahwa lebih dari 360 perawat di Inggris berupaya mengakhiri hidupnya pada tahun 2022 karena tekanan emosional yang berat. Kondisi tersebut menegaskan tingginya kerentanan tenaga keperawatan terhadap kelelahan emosional dan gangguan mental akibat tekanan pekerjaan yang berlebihan.

Perkembangan rumah sakit swasta di Kota Palembang mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Namun, peningkatan jumlah fasilitas kesehatan belum diikuti dengan peningkatan kualitas kinerja perawat. Sejumlah kasus pelayanan tidak profesional, seperti dugaan malapraktik (Kurniawan, 2024) dan perilaku kurang etis

tenaga perawat (RMOL, 2023), mencerminkan menurunnya *in-role performance* atau kinerja peran inti perawat dalam menjalankan tanggung jawab profesionalnya. Kondisi ini memperlihatkan bahwa faktor psikologis seperti kelelahan emosional dapat secara langsung menurunkan efektivitas kerja tenaga keperawatan.

Selain beban kerja yang tinggi, faktor kecemasan juga turut memperburuk penurunan kinerja perawat. Farid (2021) mengklasifikasikan tingkat kecemasan menjadi empat kategori, yaitu ringan, sedang, berat, dan panik. Perawat umumnya berada pada tingkat kecemasan sedang hingga berat karena tekanan kerja tinggi, risiko infeksi, dan tuntutan emosional dalam pelayanan pasien. Lebih jauh, laporan WHO (2020) memperkirakan adanya kekurangan tenaga keperawatan global sebanyak 5,9 juta orang, dengan kepadatan tenaga terendah di kawasan Asia Tenggara dan Afrika. Kekurangan tersebut meningkatkan beban kerja perawat yang ada, memperparah ketidakseimbangan kehidupan kerja, serta berimplikasi negatif terhadap kinerja individu.

Secara teoretis, ketidakseimbangan kehidupan kerja dan kelelahan emosional berpotensi menurunkan efektivitas pelaksanaan peran profesional tenaga keperawatan. Pemahaman mendalam mengenai keterkaitan antara *work life balance*, *emotional exhaustion*, dan *in-role performance* menjadi penting dalam membangun strategi pengelolaan SDM yang berkelanjutan di sektor kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work life balance* dan *emotional exhaustion* terhadap *in-role performance* perawat rumah sakit swasta di Kota Palembang, dengan harapan dapat memberikan kontribusi empiris bagi peningkatan kesejahteraan tenaga kesehatan dan mutu pelayanan rumah sakit.

## **LITERATURE REVIEW**

Konsep *work life balance* merujuk pada kemampuan individu dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Keseimbangan ini mencerminkan kondisi ketika seseorang dapat memenuhi tanggung jawab profesional tanpa mengorbankan kebutuhan pribadi dan sosialnya (Greenhaus & Allen, 2011). Dalam konteks tenaga kesehatan, terutama perawat, *work life balance* memiliki implikasi yang sangat penting karena profesi ini menuntut jam kerja panjang, tanggung jawab emosional tinggi, serta kesiapsiagaan selama 24 jam (Chendra et al., 2023). Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menimbulkan stres, kelelahan, dan menurunkan motivasi kerja.

Menurut teori *Job Demand-Resources (JD-R) Model* yang dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti (2007), keseimbangan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya yang dimiliki individu (*job resources*) menentukan tingkat kesejahteraan dan kinerja karyawan. Dalam hal ini, *work life balance* berfungsi sebagai sumber daya psikologis yang membantu individu mengelola tekanan kerja dan menjaga performa optimal. Individu dengan tingkat *work life balance* yang baik cenderung memiliki keterlibatan kerja yang lebih tinggi dan tingkat kelelahan emosional yang lebih rendah (Lukmiati et al., 2020). Oleh karena itu, *work life balance* dipandang sebagai faktor penting yang dapat memperkuat kinerja perawat di rumah sakit.

*Emotional exhaustion* merupakan salah satu komponen utama dari sindrom *burnout* yang ditandai dengan perasaan lelah secara emosional akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan berkelanjutan (Maslach & Leiter, 2016). Kondisi ini muncul ketika individu merasa sumber daya emosionalnya telah terkuras, sehingga kehilangan energi untuk menghadapi tekanan kerja. Dalam dunia keperawatan, *emotional exhaustion* sering muncul karena intensitas interaksi dengan pasien, tekanan waktu, dan ekspektasi kinerja tinggi yang menimbulkan stres kronis (Agustina & Sudibya, 2018).

Koch dan Adler (2018) menjelaskan bahwa kelelahan emosional yang tidak tertangani dapat menurunkan kemampuan individu untuk berinovasi dan beradaptasi di lingkungan kerja. Dalam konteks perawat, kondisi ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan karena penurunan konsentrasi, empati, dan tanggung jawab profesional. *Emotional exhaustion* juga dapat menyebabkan penarikan diri dari pekerjaan (*withdrawal behavior*), meningkatnya absensi, dan berkurangnya motivasi intrinsik. Penelitian oleh Nurhasanah et al. (2023) menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kelelahan emosional, semakin rendah kinerja yang dihasilkan oleh tenaga kerja di sektor pelayanan.

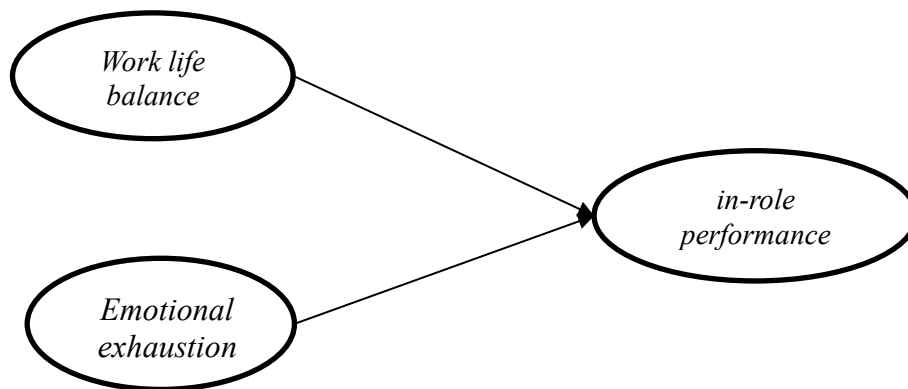
Konsep *in-role performance* merujuk pada kinerja individu dalam melaksanakan tugas-tugas inti yang menjadi tanggung jawab formalnya di tempat kerja (Campbell, 1990). Kinerja ini mencakup pemenuhan standar pekerjaan, pelaksanaan tugas sesuai prosedur, serta kontribusi terhadap tujuan organisasi (Susanto et al., 2022). Dalam profesi keperawatan, *in-role performance* meliputi pelaksanaan prosedur medis, pelayanan pasien, dan pemeliharaan etika profesional.

Menurut teori kinerja yang dikembangkan oleh Campbell (1990), *in-role performance* dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan kondisi psikologis individu. Ketika perawat mengalami keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, energi serta fokus kerja akan lebih stabil sehingga kinerja meningkat. Sebaliknya, tekanan emosional yang berlebihan dapat menurunkan motivasi dan akurasi dalam bekerja. Talukder et al. (2018) menemukan bahwa kondisi keseimbangan psikologis berperan penting dalam mendukung efektivitas kerja di lingkungan berisiko tinggi seperti rumah sakit.

Hubungan antara *work life balance*, *emotional exhaustion*, dan *in-role performance* dapat dijelaskan melalui pendekatan teori stres kerja dan teori sumber daya pekerjaan (*Job Demand-Resources Model*). Individu dengan keseimbangan kehidupan kerja yang baik memiliki kemampuan lebih besar untuk mengelola stres, sehingga tingkat kelelahan emosional dapat ditekan dan kinerja tetap optimal (Bakker & Demerouti, 2007). Sebaliknya, ketidakseimbangan kehidupan kerja meningkatkan beban psikologis dan mempercepat munculnya kelelahan emosional, yang pada akhirnya menurunkan performa kerja (Maslach & Leiter, 2016).

Penelitian terdahulu mendukung hubungan ini. Lukmiati et al. (2020) membuktikan bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja melalui peningkatan kepuasan kerja dan kesejahteraan emosional. Sementara itu, Agustina dan Sudibya (2018) menemukan bahwa *emotional exhaustion* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja individu di sektor pelayanan publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan *work life balance* dan penurunan *emotional exhaustion*

merupakan faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan *in-role performance* perawat di rumah sakit swasta.



**Gambar 1: Model Penelitian**  
Sumber: pengembangan peneliti

Konsep *work life balance* mencerminkan kemampuan individu dalam mengelola keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Menurut teori *Job Demand-Resources (JD-R)* (Bakker & Demerouti, 2007), keseimbangan ini berfungsi sebagai sumber daya psikologis yang membantu individu menghadapi tekanan kerja tanpa kehilangan efektivitas. Karyawan yang memiliki *work life balance* tinggi umumnya menunjukkan kepuasan kerja, motivasi, serta kinerja yang lebih baik karena mampu mempertahankan energi dan fokus dalam bekerja (Lukmiati et al., 2020). Dalam konteks keperawatan, perawat dengan keseimbangan kehidupan kerja yang baik dapat melaksanakan tanggung jawab profesional dengan lebih stabil, mampu beradaptasi terhadap tekanan kerja, dan memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Sebaliknya, ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi berpotensi menurunkan produktivitas dan efektivitas kerja (Chendra et al., 2023). Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut:

**H1:** Work life balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap *in-role performance* perawat rumah sakit swasta.

*Emotional exhaustion* menggambarkan kondisi kelelahan emosional yang muncul akibat tekanan kerja berkepanjangan dan intensitas tuntutan emosional yang tinggi (Maslach & Leiter, 2016). Dalam lingkungan kerja dengan beban emosional berat, individu yang mengalami *emotional exhaustion* akan kehilangan energi psikologis, menurunkan motivasi, serta menunjukkan penurunan performa dalam menyelesaikan tugas (Agustina & Sudibya, 2018). Dalam profesi keperawatan, kondisi ini sangat relevan karena interaksi yang intens dengan pasien sering kali menimbulkan stres emosional dan kelelahan mental. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja, karena mengurangi kemampuan perawat untuk fokus dan berempati dalam menjalankan tanggung jawab profesional (Nurhasanah et al., 2023). Berdasarkan teori dan temuan empiris tersebut, hipotesis kedua disusun sebagai berikut:

**H2:** Emotional exhaustion berpengaruh negatif dan signifikan terhadap in-role performance perawat rumah sakit swasta.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bersifat eksplanatori, karena bertujuan untuk menguji pengaruh *work life balance* dan *emotional exhaustion* terhadap *in-role performance* perawat rumah sakit swasta di Kota Palembang. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman empiris mengenai hubungan antarvariabel secara objektif dan terukur (Sugiyono, 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di rumah sakit swasta di Kota Palembang. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, antara lain masa kerja minimal satu tahun dan status sebagai perawat tetap. Jumlah responden yang dianalisis sebanyak 112 orang, jumlah ini telah memenuhi batas minimal untuk uji regresi berganda sesuai pedoman Hair et al. (2019).

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang jawaban dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Instrumen penelitian dibagi ke dalam empat bagian utama, meliputi identitas responden serta pernyataan mengenai *work life balance*, *emotional exhaustion*, dan *in-role performance*. Butir-butir pernyataan diadaptasi dari penelitian terdahulu yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, kemudian disesuaikan dengan konteks rumah sakit di Indonesia.

Variabel *work life balance* diukur menggunakan empat dimensi utama yang dikemukakan oleh Chendra et al. (2023), yaitu waktu, keterlibatan, kepuasan, dan energi. Variabel *emotional exhaustion* diadaptasi dari instrumen *Maslach Burnout Inventory* (Maslach & Leiter, 2016) yang menilai tingkat kelelahan emosional akibat tuntutan pekerjaan. Sementara itu, *in-role performance* diukur berdasarkan model Campbell (1990), yang menilai kualitas pelaksanaan tugas, tanggung jawab profesional, dan kepatuhan terhadap prosedur kerja rumah sakit.

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26.0 melalui beberapa tahapan, mulai dari uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), hingga analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ), di mana nilai *t-statistic* digunakan untuk menilai pengaruh parsial antarvariabel. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sementara reliabilitas diukur dengan koefisien Cronbach's Alpha, di mana nilai di atas 0,70 dianggap memadai (Hair et al., 2019).

Seluruh proses penelitian dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip etika penelitian, termasuk menjaga kerahasiaan data responden, memastikan partisipasi bersifat sukarela, serta memberikan penjelasan yang transparan mengenai tujuan penelitian. Data yang diperoleh digunakan semata-mata untuk kepentingan akademik dan dianalisis secara

anonim. Dengan rancangan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang valid dan reliabel mengenai pengaruh *work life balance* dan *emotional exhaustion* terhadap *in-role performance* perawat di rumah sakit swasta Kota Palembang.

## RESULTS

Data penelitian diperoleh dari 112 responden yang merupakan perawat yang bekerja di berbagai rumah sakit swasta di Kota Palembang. Seluruh kuesioner yang dikumpulkan memenuhi kriteria kelayakan dan dapat diolah lebih lanjut. Mayoritas responden berusia 31–40 tahun (54,46%), dengan masa kerja 6–10 tahun (50%), berpendidikan sarjana (70,54%), dan sebagian besar telah menikah (69,64%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman kerja yang cukup lama dan tanggung jawab sosial yang tinggi, sehingga relevan dalam menggambarkan kondisi keseimbangan kerja dan kelelahan emosional di lingkungan rumah sakit swasta.

Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas Pearson Product Moment dan reliabilitas Cronbach's Alpha. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi di atas *r-tabel* dan nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada variabel *work life balance*, *emotional exhaustion*, dan *in-role performance* valid serta reliabel untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

| Variabel             |  | Jumlah Item | Rentang Korelasi | Cronbach's Alpha | Keterangan |              |
|----------------------|--|-------------|------------------|------------------|------------|--------------|
| Work Life Balance    |  | 8           | 0,462 – 0,781    | 0,874            | Valid      | dan Reliabel |
| Emotional Exhaustion |  | 7           | 0,489 – 0,796    | 0,853            | Valid      | dan Reliabel |
| In-Role Performance  |  | 6           | 0,478 – 0,812    | 0,861            | Valid      | dan Reliabel |

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah, 2024

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh *work life balance* ( $X_1$ ) dan *emotional exhaustion* ( $X_2$ ) terhadap *in-role performance* ( $Y$ ). Sebelum interpretasi dilakukan, model regresi diuji kelayakannya melalui uji F dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan karena nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang berarti variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  sebesar 0,464 menunjukkan bahwa 46,4% variasi pada *in-role performance* dapat dijelaskan oleh *work life balance* dan *emotional exhaustion*, sementara 53,6% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti dukungan organisasi, beban kerja, dan motivasi individu.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

| Variabel                              | Koefisien Regresi | t-hitung     | Sig.  | Keterangan             |
|---------------------------------------|-------------------|--------------|-------|------------------------|
| Konstanta                             | 18,819            | —            | —     | —                      |
| <i>Work Life Balance</i> ( $X_1$ )    | 0,021             | 3,417        | 0,001 | Positif dan Signifikan |
| <i>Emotional Exhaustion</i> ( $X_2$ ) | -0,218            | -4,012       | 0,000 | Negatif dan Signifikan |
| $R^2 = 0,464$                         | F-hitung = 15,28  | Sig. = 0,000 |       |                        |

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah, 2024

Hasil persamaan regresi yang diperoleh adalah:  

$$Y = 18,819 + 0,021X_1 - 0,218X_2 + e$$

Koefisien regresi pada variabel *work life balance* sebesar 0,021 menunjukkan arah pengaruh positif terhadap *in-role performance*, yang berarti setiap peningkatan keseimbangan kehidupan kerja akan diikuti oleh peningkatan kinerja perawat. Sebaliknya, variabel *emotional exhaustion* memiliki koefisien negatif sebesar -0,218, yang menunjukkan bahwa meningkatnya kelelahan emosional akan menurunkan kinerja perawat. Nilai signifikansi pada kedua variabel lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa keduanya berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di rumah sakit swasta.

Hasil ini menegaskan bahwa keseimbangan kehidupan kerja berperan penting dalam menjaga stabilitas kinerja tenaga keperawatan, sementara kelelahan emosional menjadi faktor penghambat produktivitas dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap *in-role performance*, dan hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang menyatakan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *in-role performance*, keduanya diterima.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *in-role performance* perawat rumah sakit swasta di Kota Palembang. Temuan ini memperlihatkan bahwa kemampuan individu dalam mengatur keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi memiliki implikasi langsung terhadap efektivitas kinerja. Dalam perspektif teori *Job Demand-Resources (JD-R)* (Bakker & Demerouti, 2007), *work life balance* berperan sebagai sumber daya psikologis yang memungkinkan individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi tanpa mengalami kelelahan berlebih. Keseimbangan ini menciptakan kondisi afektif positif yang mendukung munculnya motivasi intrinsik dan peningkatan komitmen terhadap organisasi.

Keteraturan waktu, dukungan sosial, dan fleksibilitas kerja yang lebih baik membuat perawat mampu menjaga stabilitas emosional ketika menghadapi beban kerja

tinggi. Ketika keseimbangan tersebut tercapai, energi psikologis tidak terkuras habis, sehingga individu dapat mempertahankan konsentrasi, empati, dan kualitas pelayanan terhadap pasien. Penelitian ini menguatkan hasil studi Lukmiati et al. (2020), yang menyatakan bahwa keseimbangan kehidupan kerja meningkatkan performa melalui peningkatan kepuasan dan keterlibatan kerja. Temuan ini juga sejalan dengan hasil riset Chendra et al. (2023) yang menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dengan *work life balance* baik lebih adaptif terhadap sistem kerja bergilir dan memiliki tingkat *burnout* yang lebih rendah.

Lebih jauh, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa perawat dengan pengalaman kerja lebih panjang (6–10 tahun) memiliki kemampuan lebih baik dalam menyesuaikan ritme kehidupan pribadi dan profesional. Hal ini selaras dengan teori pembelajaran sosial (Bandura, 1986), yang menegaskan bahwa kemampuan adaptasi terhadap tekanan kerja meningkat melalui proses pengalaman dan observasi perilaku sukses di lingkungan kerja. Oleh karena itu, pengalaman kerja menjadi faktor mediasi yang memperkuat pengaruh *work life balance* terhadap *in-role performance*.

Sebaliknya, variabel *emotional exhaustion* terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *in-role performance*. Kondisi ini menggambarkan bahwa kelelahan emosional merupakan bentuk disfungsi psikologis yang muncul akibat ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan adaptasi individu. Menurut teori *Conservation of Resources (COR)* oleh Hobfoll (1989), individu berupaya mempertahankan sumber daya emosional dan energi mentalnya. Ketika tuntutan pekerjaan terus meningkat sementara sumber daya untuk mengatasinya tidak memadai, maka individu mengalami kehilangan energi psikologis yang berujung pada kelelahan emosional dan penurunan performa kerja.

Dalam konteks keperawatan, kelelahan emosional berpotensi memunculkan gejala psikologis seperti apatis, sinisme, dan penurunan empati terhadap pasien. Fenomena ini telah banyak ditemukan dalam penelitian internasional, termasuk studi Maslach dan Leiter (2016) yang menegaskan bahwa *emotional exhaustion* merupakan faktor utama yang menurunkan efektivitas kinerja tenaga kesehatan. Di rumah sakit swasta Palembang, kondisi kerja dengan sistem *shift* panjang, tuntutan pelayanan intensif, serta keterbatasan waktu istirahat mempercepat munculnya kelelahan emosional. Perawat yang tidak mampu mengelola tekanan psikologis cenderung menunjukkan penurunan fokus, peningkatan kesalahan kerja, dan penurunan kualitas pelayanan pasien.

Hasil penelitian ini juga memperlihatkan pola interaksi antara keseimbangan kerja dan kelelahan emosional yang bersifat kompensatoris. Ketika *work life balance* meningkat, tingkat *emotional exhaustion* cenderung menurun, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja. Sebaliknya, ketidakseimbangan kehidupan kerja mempercepat penurunan energi emosional dan menurunkan performa individu. Pola ini konsisten dengan hasil penelitian Agustina dan Sudibya (2018) yang menemukan bahwa stres kerja dan kelelahan emosional berperan sebagai variabel mediasi negatif antara konflik pekerjaan dan kinerja tenaga keperawatan.

Dari sisi implikasi teoritis, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya memperluas model *Job Demand-Resources* dengan mempertimbangkan variabel kesejahteraan psikologis seperti *emotional exhaustion* sebagai mekanisme yang menjembatani hubungan antara keseimbangan kerja dan kinerja. Secara empiris, hasil ini memperkuat argumentasi bahwa keseimbangan hidup bukan hanya isu kesejahteraan pribadi, tetapi juga determinan penting bagi efektivitas organisasi di sektor kesehatan.

Secara praktis, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa manajemen rumah sakit perlu memperhatikan dimensi keseimbangan kerja dan faktor kelelahan emosional dalam kebijakan pengelolaan sumber daya manusia. Program pengaturan jadwal kerja yang lebih fleksibel, pemberian *rest shift* berkala, konseling psikologis, serta dukungan sosial antarperawat dapat menjadi strategi konkret untuk meningkatkan kinerja dan menekan risiko kelelahan emosional. Dengan demikian, keberhasilan organisasi pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis tenaga medis, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang seimbang secara emosional dan psikologis.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa *work life balance* berfungsi sebagai sumber daya psikologis yang melindungi individu dari tekanan kerja yang berlebihan. Perawat yang mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung memiliki tingkat stres yang lebih rendah, energi kerja yang stabil, dan motivasi yang lebih tinggi dalam menjalankan perannya. Sebaliknya, ketika perawat mengalami *emotional exhaustion*, kapasitas mereka untuk memberikan pelayanan dengan empati, ketelitian, dan konsistensi menurun, sehingga berdampak negatif terhadap kinerja individu maupun mutu pelayanan rumah sakit.

Keterkaitan antara kedua variabel ini dapat dijelaskan melalui teori *Job Demand-Resources (JD-R)* (Bakker & Demerouti, 2007), yang menyatakan bahwa sumber daya pekerjaan seperti *work life balance* dapat menekan dampak negatif dari tuntutan pekerjaan yang tinggi. Ketika tuntutan tersebut melampaui kapasitas individu, *emotional exhaustion* muncul dan menurunkan efektivitas kerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Lukmiati et al. (2020) serta Agustina dan Sudibya (2018), yang menunjukkan bahwa keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi meningkatkan performa karyawan, sedangkan kelelahan emosional menurunkannya.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting baik dari sisi teoretis maupun praktis. Dari sisi teoretis, penelitian ini memperkuat dan memperluas penerapan *Job Demand-Resources (JD-R) Model* (Bakker & Demerouti, 2007) dalam konteks profesi keperawatan di Indonesia. Temuan empiris menunjukkan bahwa *work life balance* berperan sebagai sumber daya psikologis yang mampu menekan dampak negatif dari tuntutan pekerjaan yang tinggi terhadap kinerja individu. Sementara itu, *emotional exhaustion* terbukti menjadi bentuk kehilangan sumber daya emosional yang menghambat efektivitas kinerja. Interaksi keduanya memperlihatkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja dapat berfungsi sebagai mekanisme protektif terhadap kelelahan emosional, sehingga memperkuat kapasitas individu dalam mempertahankan performa di bawah tekanan tinggi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya

mengonfirmasi relevansi JD-R Model, tetapi juga memperkaya pemahaman mengenai kesejahteraan psikologis tenaga kesehatan dalam struktur kerja yang intensif dan penuh tuntutan.

Selain itu, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa *in-role performance* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor kemampuan dan motivasi seperti dijelaskan Campbell (1990), tetapi juga oleh aspek emosional dan keseimbangan kehidupan yang berfungsi sebagai katalis terhadap keberlanjutan kinerja. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya memasukkan variabel psikologis dan kesejahteraan emosional dalam model manajemen kinerja modern di sektor kesehatan.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam merancang kebijakan sumber daya manusia yang berorientasi pada kesejahteraan tenaga keperawatan. Peningkatan *work life balance* dapat dilakukan melalui pengaturan jadwal kerja yang lebih manusiawi, rotasi shift yang adil, serta pemberian waktu istirahat yang cukup antara pergantian shift. Selain itu, rumah sakit perlu mengembangkan program *employee assistance* seperti konseling psikologis, pelatihan manajemen stres, dan kegiatan rekreatif bersama untuk menurunkan tingkat *emotional exhaustion*.

Penerapan sistem komunikasi dua arah antara manajemen dan perawat juga diperlukan agar keluhan dan tekanan kerja dapat diidentifikasi lebih awal sebelum berkembang menjadi kelelahan emosional. Di samping itu, pemberian penghargaan non-finansial seperti pengakuan atas kinerja, pemberdayaan dalam pengambilan keputusan, serta dukungan sosial antarperawat dapat meningkatkan rasa keterikatan emosional dan memperkuat komitmen terhadap organisasi. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penciptaan lingkungan kerja yang seimbang dan suportif bukan hanya berfungsi sebagai strategi peningkatan kesejahteraan tenaga kesehatan, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam menjaga kualitas pelayanan rumah sakit.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja (*work life balance*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja peran (*in-role performance*) perawat rumah sakit swasta di Kota Palembang. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan individu dalam mengatur waktu, energi, dan keterlibatan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan berkontribusi langsung terhadap efektivitas pelaksanaan tugas profesional. Semakin seimbang kehidupan kerja yang dimiliki perawat, semakin tinggi tingkat fokus, tanggung jawab, dan empati yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Sebaliknya, kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Kondisi kelelahan psikologis yang muncul akibat tekanan kerja yang tinggi dan paparan emosional yang terus-menerus mengakibatkan penurunan motivasi, kehilangan energi, serta berkurangnya kemampuan profesional dalam menyelesaikan tanggung jawab kerja. Temuan ini menegaskan bahwa

dimensi kesejahteraan psikologis memiliki peran sentral dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini memperkuat relevansi teori *Job Demand-Resources (JD-R)* dalam konteks tenaga keperawatan Indonesia. Keseimbangan kehidupan kerja bertindak sebagai sumber daya psikologis yang melindungi individu dari dampak negatif tekanan pekerjaan, sedangkan kelelahan emosional merepresentasikan kehilangan sumber daya yang menghambat performa. Interaksi kedua variabel ini menunjukkan bahwa strategi pengelolaan sumber daya manusia di sektor kesehatan perlu diarahkan tidak hanya pada peningkatan kompetensi teknis, tetapi juga pada perawatan dimensi psikologis dan emosional tenaga kerja.

Secara praktis, manajemen rumah sakit diharapkan dapat merancang kebijakan yang lebih adaptif terhadap keseimbangan kerja, seperti penyusunan jadwal kerja yang fleksibel, rotasi shift yang adil, pemberian jeda istirahat yang memadai, serta penyediaan fasilitas pendukung kesejahteraan mental seperti program konseling, *well-being workshop*, atau kegiatan *team building*. Pendekatan ini penting untuk meminimalkan tingkat *burnout* dan menjaga kualitas kinerja perawat.

Selain itu, diperlukan budaya organisasi yang mendorong komunikasi terbuka antara pimpinan dan perawat, agar tekanan kerja dan kelelahan emosional dapat diidentifikasi lebih dini. Pemberian penghargaan atas kinerja, dukungan sosial antarperawat, serta kebijakan penghormatan terhadap waktu pribadi tenaga kesehatan merupakan langkah nyata dalam memperkuat keseimbangan psikologis di tempat kerja.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar model penelitian diperluas dengan menambahkan variabel mediasi atau moderasi seperti dukungan organisasi, kepemimpinan transformasional, atau kepuasan kerja, guna memperkaya pemahaman mengenai mekanisme hubungan antara keseimbangan kehidupan kerja, kelelahan emosional, dan kinerja perawat. Penelitian komparatif antarjenis rumah sakit atau lintas wilayah juga dapat memberikan perspektif yang lebih luas mengenai dinamika kesejahteraan tenaga kesehatan di Indonesia.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan bukti empiris tentang pentingnya keseimbangan hidup dan pengelolaan emosi bagi efektivitas kerja perawat, tetapi juga menghadirkan rekomendasi konkret bagi pengelolaan sumber daya manusia rumah sakit dalam membangun tenaga kesehatan yang produktif, berdaya tahan, dan berorientasi pada pelayanan berkualitas tinggi.

## **REFERENCES**

- Aggarwal, N. (2015). *Work Life Balance in E-Age: A Study of Women Employees. International Journal of Computer Science and Technology*, 6(1), 79–85.
- Agustina, R., & Sudibya, I. G. A. (2018). Pengaruh Work Family Conflict terhadap Stress Kerja dan Kinerja Wanita Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Praya Lombok. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 7(3), 775–808.

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Balaji, R. (2014). Work Life Balance of Women Employees. *International Journal of Innovative Research in Science, Engineering and Technology*, 3(10), 16840–16843.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Campbell, J. P. (1990). Modelling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, pp. 687–732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Chendra, W. J., Paramarta, V., Giyanvayani, G., Harahap, R. I. M., & Muchtar, M. H. (2023). Theoretical Study: Pengelolaan Work Life Balance pada Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 3(2), 37–45. <https://doi.org/10.55606/jrik.v3i2.1769>
- Dewi, N. K. S. H. (2019). *Gambaran Burnout Syndrome pada Perawat IGD Rumah Sakit Pemerintah di Provinsi Bali*. Institut Teknologi dan Kesehatan Bali.
- Farid. (2021). *Hubungan Tingkat Kecemasan dengan Kejadian Shivering pada Pasien yang Menjalani Anestesi Spinal di RSUD Undatu Palu Sulawesi Tengah*. Institut Teknologi dan Kesehatan Bali.
- Ford, M. (2023, March 9). More than 360 nurses attempted suicide in 2022, says charity. *Nursing Times*. Retrieved from <https://www.nursingtimes.net/nurse-wellbeing/more-than-360-nurses-attempted-suicide-in-2022-says-charity-09-03-2023/>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Guillermo, A. C. de la F., Vargas, C., San Luis, C., García, I., Cañadas, G. R., & De la Fuente, E. I. (2015). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International Journal of Nursing Studies*, 52(1), 240–249. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2014.07.001>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>

- Indiawati, O. C., Sya'diyah, H., Rachmawati, D. S., & Suhardiningsih, A. V. S. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kejadian Burnout Syndrome Perawat di RS Darmo Surabaya. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 24–41.
- Koch, A. K., & Adler, M. (2018). Emotional exhaustion and innovation in the workplace: A longitudinal study. *Industrial Health*, 56(6), 524–538. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2017-0154>
- Kurniawan, R. (2024, January 10). Tangan membusuk usai infus diare, pasien laporkan dugaan kasus malpraktik RS di Palembang. *Tribun Sumsel*. Retrieved from <https://sumsel.tribunnews.com/2024/01/10/tangan-membusuk-usai-infus-diare-pasien-laporkan-dugaan-kasus-malpraktik-rs-di-palembang>
- Lukmiati, D., Fajrianthi, F., & Rahardjo, W. (2020). The relationship between work-life balance and job performance: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Psychological Science*, 5(2), 101–112.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: A Brief History and How to Prevent It*. Harvard Business Review Press.
- Nurhasanah, L., Prasetyo, E., & Rachmawati, A. (2023). The effect of emotional exhaustion on performance: Evidence from public service employees. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 15(2), 85–98.
- RMOL. (2023, July 22). Viral! Pelayanan buruk di RS Bunda Jakabaring, keluarga pasien kecewa dan tidak jadi berobat. *RMOL Sumsel*. Retrieved from <https://www.rmolsumsel.id/viral-pelayanan-buruk-di-rs-bunda-jakabaring>
- Safariningsih, R. T. H., Rizan, M., & Handaru, A. W. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perkembangan Global* (Edisi Pertama). Jakarta: Eureka Media Aksara.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, A. B. (2019, October 12). Dituntut kerja 12 jam sehari dalam sistem shifting, seorang perawat ditemukan tewas bunuh diri. *Grid.id*. Retrieved from <https://www.grid.id/read/041927263/dituntut-kerja-12-jam-sehari-dalam-sistem-shifting-seorang-perawat-ditemukan-tewas-bunuh-diri?page=all>
- Talukder, A. K. M., Vickers, M., & Khan, A. (2018). Supervisor support and work-life balance: Impact on job performance in the Australian financial sector. *Personnel Review*, 47(3), 727–744. <https://doi.org/10.1108/PR-12-2016-0314>
- World Health Organization. (2020). *State of the World's Nursing 2020: Investing in Education, Jobs and Leadership*. Geneva: World Health Organization.