



**HUBUNGAN KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA, BEBAN KERJA,  
DAN DUKUNGAN SOSIAL DENGAN KEJADIAN *BURNOUT* PADA  
KARYAWAN PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN  
PELANGGAN (UP3) GARUT TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

**NAURA FADHILAH**

**2110211100**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN PROGRAM SARJANA**

**2024**



**HUBUNGAN KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA, BEBAN KERJA,  
DAN DUKUNGAN SOSIAL DENGAN KEJADIAN *BURNOUT* PADA  
KARYAWAN PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN  
PELANGGAN (UP3) GARUT TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Kedokteran**

**NAURA FADHILAH**

**2110211100**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN PROGRAM SARJANA**

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Naura Fadhilah

NRP : 2110211100

Tanggal : 14 Januari 2025

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Januari 2025

Yang menyatakan,



Naura Fadhilah

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai *civitas* akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naura Fadhilah  
NRP : 2110211100  
Fakultas : Kedokteran  
Program Studi : Kedokteran Program Sarjana (PSKPS)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Hubungan Keseimbangan Kehidupan Kerja, Beban Kerja, dan Dukungan Sosial dengan Kejadian *Burnout* pada Karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut Tahun 2024”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Januari 2025

Yang menyatakan,



Naura Fadhilah

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

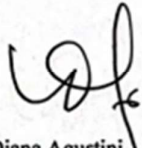
Nama : Naura Fadhilah

NIM : 2110211100

Program Studi : Kedokteran Program Sarjana

Judul Skripsi : Hubungan Keseimbangan Kehidupan Kerja, Beban Kerja, dan Dukungan Sosial dengan Kejadian *Burnout* pada Karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada Program Studi Kedokteran Program Sarjana, Fakultas Kedokteran, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



dr. Diana Agustini  
Purwaningastuti, M.Biomed  
NIP. 471080307251  
Penguji



dr. Aulia Chairani, MKK  
NIP. 474120507861  
Pembimbing 1



dr. Ayodya Heristvorini, M.Sc.  
M.Sc  
NIP. 219111151  
Pembimbing 2



Dr. dr. H. Fatmahanik Pasiak, Mkes., M.Pd.I  
NIP. 19790129200031001  
Dekan Fakultas Kedokteran



dr. Agneta Irmahanayu, M.Pd.Ked., Sp.KKLP,  
Subsp.FOMC  
NIP. 197508222021212007  
Ketua Program Studi Kedokteran Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal ujian : 23 Desember 2024

**HUBUNGAN KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA, BEBAN  
KERJA, DAN DUKUNGAN SOSIAL DENGAN KEJADIAN *BURNOUT*  
PADA KARYAWAN PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA  
PELAYANAN PELANGGAN (UP3) GARUT TAHUN 2024**

**Naura Fadhilah**

**Abstrak**

Tingginya tuntutan pekerjaan yang diberikan pada pekerja dapat menyebabkan kerentanan terjadinya *burnout*. *Burnout* merupakan reaksi terhadap stres kerja yang berkepanjangan. *Burnout* dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk tidak seimbangnya antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, tingginya beban kerja, dan rendahnya dukungan sosial yang diterima pekerja. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan keseimbangan kehidupan kerja, beban kerja, dan dukungan sosial dengan kejadian *burnout* pada karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut tahun 2024. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional* dengan metode analitik observasional. Data dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner dengan 32 orang karyawan laki-laki menjadi responden. Data dianalisis dengan menggunakan pendekatan uji univariat dan uji bivariat *chi-square*. Hasil univariat menunjukkan bahwa sebanyak 18 responden (56,2%) memiliki keseimbangan kehidupan kerja tinggi, 16 responden (50%) memiliki beban kerja mental sedang, 16 responden (50%) memiliki beban kerja mental berat, 17 responden (53,1%) menerima dukungan sosial tinggi, dan 18 responden (56,2%) mengalami *burnout* dengan tingkat yang rendah. Hasil bivariat menunjukkan bahwa terdapat adanya hubungan antara keseimbangan kehidupan kerja dengan kejadian *burnout* ( $p\text{-value} = 0,015$ ) dengan keseimbangan kehidupan kerja tinggi dapat mengurangi risiko 0,114 kali terhadap terjadinya *burnout* (OR = 0,114; 95% CI = 0,023 – 0,569). Namun, tidak didapatkan hubungan antara beban kerja dan dukungan sosial dengan kejadian *burnout*.

**Kata kunci:** *burnout*, keseimbangan kehidupan kerja, beban kerja, dukungan sosial

**THE RELATIONSHIP OF WORK LIFE BALANCE, WORKLOAD, AND  
SOCIAL SUPPORT WITH BURNOUT IN WORKERS OF PT PLN  
(PERSERO) CUSTOMER SERVICE IMPLEMENTATION UNIT GARUT IN  
2024**

**Naura Fadhilah**

***Abstract***

*The high job demands placed on workers can cause vulnerability to burnout. Burnout is a reaction to prolonged work stress. Burnout can be influenced by many factors, including an imbalance between personal and work life, high workload, and low social support. This research aims to determine the relationship between work life balance, workload, and social support with burnout in workers of PT PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Garut in 2024. The research design used is cross-sectional with observational analytical methods. Data was collected using a questionnaire instrument with 32 male workers as respondents. Data were analyzed using the univariate test approach and the bivariate chi-square test. Univariate results showed that 18 respondents (56.2%) had a high work life balance, 16 respondents (50%) had a moderate mental workload, 16 respondents (50%) had a heavy mental workload, 17 respondents (53.1% ) received high levels of social support, and 18 respondents (56.2%) experienced low levels of burnout. Bivariate results show a relationship between work-life balance and burnout ( $p$ -value = 0.015) with high work life balance reducing the risk of burnout 0.114 times (OR = 0.114; 95% CI = 0.023 – 0.569). However, there was no relationship between workload and social support and the incidence of burnout.*

**Keyword:** *burnout, work life balance, workload, social support*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Hubungan Keseimbangan Kehidupan Kerja, Beban Kerja, dan Dukungan Sosial dengan Kejadian *Burnout* pada Karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Garut Tahun 2024” secara maksimal. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran UPN “Veteran” Jakarta. Penyusunan skripsi ini dapat berhasil tidak terlepas dari arahan, bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan secara tulus rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Dr. dr. H. Taufiq Fredrik Pasiak, M.Kes, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Kedokteran UPN “Veteran” Jakarta,
2. dr. Mila Citrawati, M.Biomed, Sp.KKLP selaku Kepala Program Studi Sarjana Kedokteran beserta seluruh dosen pengajar dan staf Fakultas Kedokteran UPN “Veteran” Jakarta,
3. dr. Aulia Chairani, MKK selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan memberikan segala arahan, bimbingan, serta saran dalam penyusunan proposal skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik,
4. dr. Ayodya Heristyorini, M.Sc, M.Sc selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan segala arahan, bimbingan, serta saran dalam penyusunan proposal skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik,
5. dr. Diana Agustini, M.Biomed selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta saran dalam penyusunan proposal skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik,
6. Pihak PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan,



7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Muhammad Natsir dan Ibu Sherly, serta adik penulis tersayang Rafy dan Nadhira yang telah senantiasa memberikan doa, dukungan secara emosional dan material selama melakukan penyusunan skripsi,
8. Seluruh dosen pengajar dan staff di FK UPN “Veteran” Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan menuntun penulis selama perkuliahan,
9. Teman-teman penulis, yaitu Wandan, Khayla, Niken, dan Virly yang selalu memberikan dukungan mental bagi penulis dalam penyelesaian proposal skripsi ini,
10. Binatang peliharaan penulis, yaitu Ocil, Jojo, dan Momol yang senantiasa menghibur penulis saat penat dalam mengerjakan skripsi,
11. Teman-teman satu bimbingan departemen IKM, yaitu Sahnaz, Adel, dan Nadila yang membersamai langkah penulis, saling menyemangati satu sama lain selama proses penyelesaian skripsi.
12. Teman-teman FK UPN “Veteran” Jakarta Angkatan 2021 (*Cardio*) yang telah berjuang dan menghabiskan waktu bersama menempuh pendidikan sarjana kedokteran yang penuh lika-liku.

Penulis menyadari bahwa ada banyak aspek yang dapat ditingkatkan dan diperbaiki dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis terbuka untuk menerima saran dan kritik konstruktif demi memperbaiki skripsi yang lebih baik. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan yang berharga bagi berbagai pihak.

Jakarta, Desember 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
Abstrak .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN .....	xi
DAFTAR SINGKATAN .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.2 Penelitian Terkait yang Pernah Dilakukan.....	37
2.3 Kerangka Teori.....	40
2.4 Kerangka Konsep .....	41
2.5 Hipotesis .....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian .....	42
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
3.3 Subjek Penelitian .....	42
3.4 Sampel Penelitian .....	43
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian .....	44
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	44
3.7 Instrumen Penelitian.....	46
3.8 Pengolahan Data .....	49
3.9 Alur Penelitian.....	51

3.10 Uji Validitas dan Reabilitas.....	51
3.11 Analisis Data .....	53
3.12 Etika Penelitian.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	55
4.1 Gambaran Tempat Penelitian .....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.3 Pembahasan .....	63
4.4 Keterbatasan Penelitian .....	76
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN.....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keterangan Kuesioner Burnout .....	15
Tabel 2. Keterangan Kuesioner Keseimbangan Kehidupan Kerja.....	24
Tabel 3. Keterangan Kuesioner Dukungan Sosial.....	36
Tabel 4. Penelitian Terkait.....	37
Tabel 5. Definisi Operasional Variabel .....	44
Tabel 6. Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	52
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (Usia, Tingkat Pendidikan, dan Masa Kerja) .....	56
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Burnout .....	57
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Keseimbangan Kehidupan Kerja.....	58
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Beban Kerja .....	58
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Dukungan Sosial .....	59
Tabel 12. Hubungan Keseimbangan Kehidupan Kerja dengan Kejadian Burnout	60
Tabel 13. Hubungan Beban Kerja dengan Kejadian Burnout.....	61
Tabel 14. Hubungan Dukungan Sosial dengan Kejadian Burnout.....	62

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Teori.....	40
Bagan 2. Kerangka Konsep.....	41
Bagan 3. Alur Penelitian .....	51

## DAFTAR SINGKATAN

MBI-GS	<i>Maslach Burnout Inventory General Suvery</i>
NASA-TLX	<i>National Aeronautics and Space Task Load Index</i>
PLEW	<i>Personal Life Enhancement of Work</i>
PLIW	<i>Personal Life Interference with Work</i>
WEPL	<i>Work Enhancement of Personal Life</i>
WIPL	<i>Work Interference with Personal Life</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Etik .....	87
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	88
Lampiran 3. Surat Jawaban Izin Penelitian.....	89
Lampiran 4. Lembar Penjelasan Penelitian.....	90
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Setelah Penelitian .....	91
Lampiran 6. Formulir Identitas Responden .....	92
Lampiran 7. Kuesioner Keseimbangan Kehidupan Kerja.....	93
Lampiran 8. Kuesioner Beban Kerja.....	95
Lampiran 9. Kuesioner Dukungan Sosial .....	99
Lampiran 10. Kuesioner Burnout.....	100
Lampiran 11. Biodata Penulis .....	102