

**PENGARUH STRES KERJA DI MASA PANDEMI COVID 19
TERHADAP KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI DI
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

SKRIPSI



OLEH

SANDYA BUNGA PRATHIVI

NIM 17001003

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
AWAL BROS PEKANBARU**

2021

**PENGARUH STRES KERJA DI MASA PANDEMI COVID 19
TERHADAP KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI DI
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan**



OLEH

SANDYA BUNGA PRATHIVI

NIM 17001003

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
AWAL BROS PEKANBARU
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : PENGARUH STRES KERJA DI MASA PANDEMI
COVID 19 TERHADAP KINERJA PETUGAS
ADMINISTRASI DI RSUD ARIFIN PROVINSI RIAU

PENYUSUN : SANDYA BUNGA PRATHIVI

NIM : 17001003

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan siap untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi Program Studi Administrasi Rumah Sakit
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru

Pekanbaru, 02 Agustus 2021

Menyetujui,

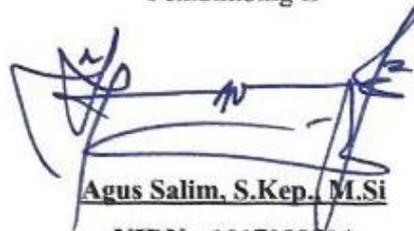
Pembimbing I



Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR

NIDN : 1001108806

Pembimbing II



Agus Salim, S.Kep., M.Si

NIDN : 1017088504

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
STIKes Awal Bros Pekanbaru



Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR

NIDN : 1001108806

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi :

Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru

JUDUL : PENGARUH STRES KERJA DI MASA PANDEMI COVID 19 TERHADAP KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI DI RSUD ARIFIN PROVINSI RIAU

PENYUSUN : SANDYA BUNGA PRATHIVI

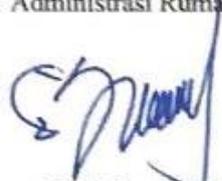
NIM : 17001003

Pekanbaru, 16 September 2021

1. Penguji I : Bobi Handoko, SKM., M.Kes
2. Penguji II : Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR
3. Penguji III : Agus Salim, S.Kep., M.Si



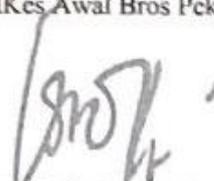
Mengetahui
Ketua Program Studi
S1 Administrasi Rumah Sakit



Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR

NIDN : 1001108806

Mengetahui
Ketua
STIKes Awal Bros Pekanbaru



Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM

NIDN : 1012076501

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sandya Bunga Prathivi
Judul : Pengaruh Stres Kerja di Masa Pandemi Covid 19 Terhadap Kinerja Petugas Administrasi di RSUD Arifin Provinsi Riau
NIM : 17001003

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 16 September 2021
Yang membuat pernyataan



(Sandya Bunga Prathivi)

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN AWAL BROS PEKANBARU**

Skripsi, Agustus 2021.

SANDYA BUNGA PRATHIVI

**Pengaruh Stres Kerja di Masa Pandemi Covid 19 Terhadap Kinerja
Petugas Administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

112 halaman, 9 tabel, 9 gambar, 13 lampiran

ABSTRAK

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan salah satu rumah sakit rujukan pasien covid 19 yang ada di Riau. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit dalam memberikan pelayanan tidak hanya kepada pasien umum tetapi juga kepada pasien covid 19. Adanya tambahan tugas yang sebelumnya tidak ada menunjukkan bahwa terdapat stres kerja terutama pada petugas administrasi karena memiliki peran penting terkait administrasi rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh stres kerja terhadap kinerja petugas baik secara parsial maupun simultan. Adapun jenis penelitian yaitu kuantitatif dengan total sampel sebanyak 46 orang dan teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dengan metode sampel jenuh.

Hasil penelitian yaitu menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* sebesar 0,681 yang artinya variabel independen dapat menjelaskan variabel dependensebesar 68,1% sedangkan 31,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam model. Pada Uji T menunjukkan bahwa masing-masing variabel baik *Organizational Stressor* dan *Life Stressor* berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas. Hasil Uji Uji F menunjukkan bahwa secara simultan *Organizational Stressor* dan *Life Stressor* di masa pandemi covid 19 berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas administrasi.

Saran yang peneliti rekomendasikan yaitu sebaiknya pihak rumah sakit memperhatikan serta mengelola stres kerja petugas administrasi, menciptakan lingkungan organisasi yang kondusif sehingga dapat meminimalisir stres, dan memberikan edukasi terkait stres kerja sehingga petugas paham dan mampu mengelola stres kerja.

Kata Kunci : *Stres Kerja, Covid 19, Kinerja.*

HOSPITAL ADMINISTRATION SI STUDY PROGRAM
SCHOOL OF HEALTH SCIENCE AWAL BROS PEKANBARU

Thesis, August 2021.

SANDYA BUNGA PRATHIVI

***The Effect of Work Stress in the Covid 19 Pandemic Period on the Performance
of Administrative Officers at Arifin Achmad Riau Province Hospital***

112 pages, 9 tables, 9 pictures, 13 attachments

ABSTRACT

Arifin Achmad Riau Province Hospital is one of the referral hospitals for covid 19 patients in Riau. This shows that hospitals provide services not only to general patients but also to covid 19 patients. The additional tasks that were not previously available indicate that there is work stress, especially for administrative officers because they have an important role related to hospital administration.

This study aims to see the effect of work stress on the performance of officers either partially or simultaneously. The type of research is quantitative with a total sample of 46 people and the sampling technique is non probability sampling with saturation sampling method.

The results of the study indicate that the Adjusted R Square is 0.681, which means that the independent variable can explain the dependent variable of 68.1% while 31.9% is explained by other factors not included in the model. The T-test shows that each variable, both Organizational Stressor and Life Stressor, has a significant effect on the performance of officers. The results of the F Test show that simultaneously Organizational Stressors and Life Stressors during the covid 19 pandemic have a significant effect on the performance of administrative officers.

The suggestion that researchers recommend is that the hospital should pay attention to and manage the work stress of administrative officers, create a conducive organizational environment so that it can minimize stress, and provide education related to work stress so that officers understand and are able to manage work stress.

Keywords: Work Stress, Covid 19, Performance.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Sandya Bunga Prathivi
Tempat/ Tanggal Lahir : Pekanbaru, 30 Desember 1999
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1
Status : Belum Menikah
Nama Orang Tua :
 Ayah : Antonius
 Ibu : Dewi Sudarwati
Alamat : Jalan Kenanga, Gg. Tauhid No. 104 E.

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2004 s/d 2005 : TK Kemala Bhayangkari I
Tahun 2005 s/d 2011 : SD Kemala Bhayangkari
Tahun 2011 s/d 2014 : SMPN 32 Pekanbaru
Tahun 2014 s/d 2017 : SMAN 7 Pekanbaru

Pekanbaru, 16 September 2021 Yang
menyatakan

(SANDYA BUNGA PRATHIVI)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmatNya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja Di Masa Pandemi Covid 19 Terhadap Kinerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan dari pihak terkait, untuk itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM selaku Ketua STIKes Awal Bros Pekanbaru.
2. Bapak dr. H. Nuzelly Husnedi, MARS selaku Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
3. Bapak Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit serta Pembimbing I saya. Terimakasih telah membimbing dan mengarahkan saya saat proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Agus Salim, S.Kep., M.Si selaku Pembimbing II dan Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan saya nasehat & membimbing dalam proses kegiatan perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
5. Bapak Bobi Handoko, SKM., M.Kes selaku Dewan Penguji yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyempurnaan penulisan skripsi.
6. Kepala Bidang Instalansi Rawat Inap, Kepala Bidang Rekam Medis RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang membantu saya dalam pengumpulan data.

7. Dosen dan Staf STIKes Awal Bros Pekanbaru.
8. Kedua orang tua saya, yaitu Antonius dan Dewi Sudarwati yang selalu mendukung, memberikan motivasi, memberikan kasih sayang kepada saya sehingga saya mampu dalam menyelesaikan skripsi.
9. Adik saya, Astrid Tanya Prativi, yang selalu memberikan semangat dan selalu mengatakan jangan mengeluh. Terimakasih selalu memberikan kebahagiaan, keceriaan dan semangat agar saya mau menyelesaikan skripsi tanpa mengeluh.
10. Teman seperjuangan dari Prodi Administrasi Rumah Sakit, Ani Riza Wati.
11. Keluarga besar Seroja, Rumbai, Kartini yang selalu memberikan semangat dan nasehat sehingga saya selalu semangat dalam mengerjakan skripsi.

Tentu saja skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu saya selaku penyusun mohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Saya mengharapkan saran dan kritik dari dosen maupun pembaca agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi kedepannya. Akhir kata saya berharap semoga skripsi ini dapat membantu memperluas wawasan mahasiswa maupun para pembaca.

Pekanbaru, 16 September 2021

Sandya Bunga Prathivi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	7
1.3 Tujuan penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan umum.....	7
1.3.2 Tujuan khusus.....	7
1.4 Manfaat penelitian.....	8
1.4.1 Bagi penulis	8
1.4.2 Bagi lembaga	8
1.4.3 Bagi akademis	8
1.5 Ruang lingkup penelitian	9
1.6 Penelitian sejenis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Telaah pustaka.....	10
2.1.1 Rumah sakit.....	10
2.1.1.1 Pengertian rumah sakit.....	10

2.1.1.2 Tugas dan fungsi rumah sakit	11
2.1.1.3 Jenis rumah sakit.....	12
2.1.1.4 Klasifikasi rumah sakit.....	13
2.1.2 <i>Corona virus</i>	14
2.1.3 Manajemen sumber daya manusia	15
2.1.3.1 Pengertian manajemen sumber daya manusia	15
2.1.3.2 Tujuan manajemen sumber daya manusia	16
2.1.3.3 Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia	16
2.1.4 Stres kerja.....	17
2.1.4.1 Pengertian stres	17
2.1.4.2 Pengertian stres kerja	18
2.1.4.3 Tingkat stres	19
2.1.4.4 Penyebab stres.....	20
2.1.4.5 Mengatasi stres.....	23
2.1.4.6 Konsekuensi/ <i>outcomes</i> stres	24
2.1.4.7 Pencegahan stres	27
2.1.5 Kinerja.....	29
2.1.5.1 Pengetian kinerja.....	29
2.1.5.2 Dimensi kinerja.....	29
2.1.5.3 Tujuan penilaian kinerja.....	30
2.1.5.4 Unsur-unsur penilaian kinerja.....	31
2.1.5.5 Indikator kinerja karyawan	33
2.1.5.6 Evaluasi kinerja.....	33
2.1.6 Hubungan stres kerja terhadap kinerja karwayan	34
2.2 Kerangka teori.....	35
2.3 Kerangka konsep.....	36
2.4 Hipotesis penelitian.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan desain penelitian.....	38
3.2 Lokasi dan waktu penelitian	38
3.3 Populasi dan sampel penelitian	39

3.4 Teknik sampling.....	40
3.5 Defenisi operasional.....	41
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.7 Prosedur pengumpulan data	42
3.8 Analisa data.....	44
3.9 Jadwal penelitian	48

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN

4.1 Hasil	49
4.1.1 Gambaran Umum.....	49
4.1.1.1 Sejarah RSUD	49
4.1.1.2 Visi, Misi, Motto.....	50
4.1.1.3 Struktur Organisasi RSUD.....	51
4.1.1.4 Pelayanan pada RSUD	52
4.1.2 Hasil Penelitian	53
4.1.2.1 Deskriptif Data Responden	53
4.1.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	56
4.1.2.3 Analisa Data dan Intepretasi Data.....	61
4.2 Pembahasan.....	66
4.2.1 Pengaruh <i>Organizational Stressor</i> Terhadap Kinerja Petugas	66
4.2.2 Pengaruh <i>Life Stressor</i> Terhadap Kinerja Petugas	67
4.2.3 Pengaruh <i>Orgaizational Stressor</i> dan <i>Life Stressor</i> di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kinerja Petugas Administrasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	68
4.2.4 Implikasi Penelitian.....	69
4.2.5 Keterbatasan Penelitian.....	70

BAB V KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA	73
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Umum RSUD	4
Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Kunjungan Pasien Umum RSUD	4
Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Pasien Covid-19 RSUD	5
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	41
Tabel 3.2 Jadwal penelitian.....	48
Tabel 4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	53
Tabel 4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Status	54
Tabel 4.4 Hasil Analisis Univariat	54
Tabel 4.5 Hasil Analisis Korelasi Sederhana Antara Variabel	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka teori.....	35
Gambar 2.2 Kerangka konsep.....	36
Gambar 4.1 Struktur organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	51
Gambar 4.2 Hasil Regresi Berganda.....	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
Gambar 4.4 Hasil Uji F.....	64
Gambar 4.5 Hasil Uji T.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Surat Izin Survey Awal
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data RSUD
- Lampiran 4 Form Pengambilan Data
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 7 Surat Permohonan Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Surat Izin Penelitian di RSUD
- Lampiran 9 Surat Keterangan Lolos Kaji Etik
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 11 Tabel Skor Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Penelitian menggunakan SPSS
- Lampiran 13 Jadwal Penelitian
- Lampiran 14 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada masa pandemi saat ini, seluruh sistem kesehatan di Indonesia menghadapi tantangan dalam bentuk peningkatan kebutuhan akan pelayanan kesehatan untuk menghadapi penyakit Coronavirus. WHO mengatakan pengertian penyakit Coronavirus (Covid-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan. Virus baru ini awalnya berasal dari Wuhan, China pada bulan Desember 2019. Saat ini covid-19 menjadi sebuah pandemi di seluruh dunia.

Berdasarkan data WHO saat ini terdapat 109.594.835 kasus covid-19 yang dikonfirmasi, termasuk 2.424.060 kematian di seluruh dunia per tanggal 18 Februari 2021 sedangkan di Indonesia data kasus covid 19 per tanggal 19 Februari 2021 yaitu dengan total kasus sebanyak 1.243.646 dengan total kematian 33.788 dan meningkat setiap harinya (WHO, 2021).

Langkah-langkah untuk peningkatan kesehatan darurat segera dilakukan untuk pencegahan penyakit covid-19, diantaranya yaitu isolasi wajib, pembatasan berkala, pelaksanaan sistem pendidikan dari rumah, dan lainnya. Hal ini dimaksudkan agar penularan penyakit covid-19 di Indonesia tidak meningkat dan ditunjukkan dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) yang berisi

tentang arahan pada pemerintah daerah agar melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diusulkan oleh gubernur/bupati/walikota kepada Menteri Kesehatan.

Berdasarkan data *Johns Hopkins University Center For Systems Science and Engineering* di Riau terdapat sebanyak 30.408 kasus dan total kematian sebanyak 734 jiwa per tanggal 18 Februari 2021. Angka tersebut semakin hari semakin bertambah, adapun upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah sudah banyak dilakukan seperti pelaksanaan PSBB, pengalihan proses pembelajaran tatap muka menjadi *daring*, serta kebijakan mengenai covid-19 oleh pemerintah daerah juga di informasikan kepada masyarakat untuk mengurangi serta mencegah terjadinya penyebaran covid-19.

Menurut Yul Asriati (2020) menyatakan tingginya angka resiko terhadap tenaga kesehatan disebabkan antara lain faktor lama terpapar, dan jumlah paparan virus. Sebagaimana yang diketahui rumah sakit merupakan garis terdepan rujukan pelayanan kesehatan, terutama rumah sakit umum daerah yang menjadi rujukan utama penyakit covid-19 di Indonesia. Rumah sakit memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta berupaya dalam memberikan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu pentingnya kinerja para petugas di rumah sakit harus diperhatikan terutama di masa pandemi covid-19 saat ini.

Kinerja didefinisikan sebagai gerakan, perbuatan, pelaksanaan, tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu (Kusnadi, 2003 dalam Dwi, 2017).

Menurut Robbins (2013) dalam Dwi (2017) kinerja karyawan adalah fungsi dari interaksi antara kemampuan dan disiplin yang mempengaruhi seberapa banyak karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi. Kinerja karyawan dapat dikatakan baik ketika tugas dan tanggungjawab sudah dilaksanakan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan pekerjaannya.

Petugas administrasi rumah sakit memiliki peran penting terkait administrasi yang ada pada suatu rumah sakit, baik pendaftaran, penyimpanan dokumen, pencatatan, mengelola data dan lainnya. Adanya pekerjaan dan tanggungjawab petugas dikatakan berhasil jika *outcome* yang ditunjukkan bagus dan sesuai dengan harapan rumah sakit. Oleh karena itu kinerja petugas administrasi rumah sakit juga harus diperhatikan. Kinerja yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan maka akan menciptakan kepuasan pelanggan (Nova dan Widya, 2017).

Pasien tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka, terutama di masa pandemi covid-19 saat ini pasien memiliki ketakutan dalam hal tertular covid-19, yang membuat manajemen harus memikirkan cara bagaimana memberikan pelayanan yang aman dan dapat memenuhi ekspektasi pasien terhadap kepuasan mereka. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja, apabila harapan tinggi sementara kinerja biasa saja maka kepuasan tidak akan tercapai, sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka kepuasan akan meningkat (Yazid, 2008 dalam Ludviyatus, *dkk.*, 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad merupakan salah satu rumah sakit yang menerima pasien covid-19. RSUD Arifin Achmad Provinsi

Riau terletak di Jl. Diponogoro No, 2, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan rumah sakit pendidikan tipe B yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Adapun visi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu menjadi rumah sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi standar internasional. Oleh karena itu pentingnya pelayanan yang bermutu agar dapat menunjang tercapainya visi dan misi tersebut terutama di masa pandemi covid-19 seperti ini.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Umum di RSUD Arifin Achmad Tahun 2016, 2017, 2018, 2019, 2020.

Instalansi	2016	2017	2018	2019	2020
Rawat Jalan	154.408	178.802	171.401	160.324	145.620
Rawat Inap	24.770	26.754	26.436	25.431	19.603
IGD	23.782	24.586	24.058	23.140	17.688
Total	202.960	230.142	221.895	208.895	182.911

(sumber : Data Sekunder RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau)

Berdasarkan data kunjungan diatas menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan di tahun 2020 yang mana pada tahun 2020 terjadi pandemi covid-19 di Indonesia hingga saat ini.

Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Kunjungan Pasien Umum di RSUD Arifin Achmad Tahun 2019 dan 2020.

	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	Rawat Jalan	Rawat Jalan	IGD	IGD	Rawat Inap	Rawat Inap
Jan	13.132	16.325	1.932	2.103	2.219	2.275
Feb	12.081	15.297	1.796	1.806	1.964	2.009
Mar	12.956	13.444	1.974	1.854	2.154	1.790
Apr	13.113	8.127	1.771	980	2.035	1.169
Mei	12.837	6.532	1.836	983	2.016	1.105
Jun	13.662	12.430	1.926	1.394	1.892	1.635
Jul	14.672	12.724	1.975	1.402	2.512	1.597

Ags	12.966	12.346	1.836	1.686	2.131	1.683
Sept	13.503	12.749	1.919	1.368	2.067	1.574
Okt	14.283	10.581	1.934	1.377	2.247	1.504
Nov	13.504	12.849	2.020	1.343	2.009	1.641
Des	13.615	12.216	2.221	1.392	2.185	1.621
TOTAL	160.324	145.62	23.14	17.688	25.431	19.603

(sumber : Data Sekunder RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa walau ditemukan penurunan kunjungan pasien di tahun 2020, namun pada bulan Agustus s/d Desember jumlah kunjungan pasien mulai meningkat dibanding bulan April dan Mei 2020. Hal ini tentu membuat rumah sakit tetap harus memberikan pelayanan pada pasien umum sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun disatu sisi tidak hanya memberikan pelayanan pada pasien umum saja, RSUD Arifin Achmad juga memberikan pelayanan pada pasien covid-19.

Tabel 1.3 Jumlah Kunjungan Pasien Covid-19 di RSUD Arifin Achmad Tahun 2020.

Maret	1
April	11
Mei	14
Juni	27
Juli	51
Agustus	75
September	170
Oktober	182
November	124
Desember	106
TOTAL	761

(sumber : Data Sekunder RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau)

Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di RSUD Arifin Achmad terhadap pasien covid-19 juga dijalankan karena RSUD Arifin Achmad merupakan rumah sakit rujukan untuk pasien covid-19, sehingga

petugas administrasi memiliki pekerjaan ekstra selama masa pandemi covid-19 yaitu memberikan pelayanan pada pasien umum dan pasien covid-19.

Adanya tambahan tugas yang sebelumnya tidak ada menunjukkan bahwa terdapat tuntutan tugas oleh organisasi serta *life change* pada karyawan, tuntutan tugas yaitu pekerjaan spesifik yang harus diwujudkan oleh karyawan sedangkan *life change* adalah perubahan yang pada situasi pekerjaan yang mana jika terlalu banyaknya perubahan kehidupan selama periode waktu pendek dapat menyebabkan masalah kesehatan (Wibowo, 2017). Tuntutan tugas dan *life change* merupakan salah satu penyebab stres (Wibowo, 2017). Stres kerja terlihat dari sindrom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, sulit tidur, tegang, gugup, dan mengalami gangguan pencernaan (Lilla Ilham, 2018).

Faktor stres kerja memiliki peran penting untuk mempengaruhi kinerja karyawan (Noor, 2015). Stres dapat dikatakan positif bila stres merangsang seseorang untuk meningkatkan usaha agar memperoleh hasil yang maksimal. Stres juga dapat dikatakan negatif bila menyebabkan penurunan produktivitas karyawan dalam bekerja (Dwi, 2017).

Informasi yang didapatkan dari hasil wawancara terbatas pada pasien ternyata masih didapati keluhan dari pasien pada petugas administrasi rumah sakit terhadap kinerja mereka. Banyaknya keluhan yang didapatkan dari informasi pasien bahwa kinerja petugas administrasi yang dinilai lamban, ketidakjelasan informasi, dan lain-lain. Keluhan yang diberikan jika tidak ditanggapi dan diperbaiki tentu dapat memberikan dampak buruk pada rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Stres Kerja di Masa Pandemi Covid 19 Terhadap Kinerja Petugas Administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang dapat dirumuskan yaitu “Apakah terdapat pengaruh stres kerja di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?”

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian sangat diperlukan karena menjadi pedoman tentang arah penelitian yang dilaksanakan, dalam penulisan penelitian tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti diantaranya :

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh stres kerja di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.3.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan latar belakang masalah, maka tujuan khusus penelitian ini yaitu:

- a) Untuk mengetahui *organizational stressor* di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
- b) Untuk mengetahui *life stressor* di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, terutama mengenai kinerja petugas administrasi dalam memberikan pelayanan di rumah sakit.

1.4.2 Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak masukan, ide dan sumber informasi bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan kinerja petugas administrasi dalam memberikan pelayanan agar dapat mempertahankan pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan masa yang akan datang.

1.4.3 Bagi Akademis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang pelayanan dimasa akan datang serta dapat memperluas pemahaman para pembaca.

1.5 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Melihat identifikasi masalah di atas dan disesuaikan dengan beberapa faktor antara lain faktor biaya, keterbatasan waktu penelitian dan kemampuan peneliti, maka peneliti membatasi penelitian ini pada Pengaruh stres kerja di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.6 PENELITIAN SEJENIS

Penelitian dengan judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Syari'ah Binama Semarang pernah dilakukan oleh Noor 'Aini Aslihah pada tahun 2015.

Penelitian yang ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap karyawan koperasi. Penelitian menggunakan teknik *random sampling* dengan rancangan analisa regresi linear berganda dengan total sampel 80 orang.

Dengan demikian, maka peneliti melakukan penelitian mengenai pengaruh stres kerja di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada tujuan penelitian, landasan teori, sumber data, tempat pelaksanaan, sudut pandang, kerangka teori, populasi dan sampel serta gambaran umum.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Pustaka

2.1.1 Rumah Sakit

2.1.1.1 Pengertian Rumah Sakit

WHO menyatakan bahwa rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1204/MENKES/SK/X/2004 bahwa rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang yang sehat.

Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah insitusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan harus berasaskan Pancasila dan didasarkan nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien serta memiliki fungsi sosial.

2.1.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Untuk menjalankan tugas tersebut maka rumah sakit memiliki fungsi diantaranya :

- a. Penyelenggaran pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaran penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.1.1.3 Jenis Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaannya, yaitu :

- a. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, rumah sakit dikategorikan dalam rumah sakit umum dan khusus.
 - 1) Rumah sakit umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.
 - 2) Rumah sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu.
- b. Berdasarkan pengelolaannya rumah sakit dapat dibagi menjadi rumah sakit publik dan rumah sakit privat.
 - 1) Rumah sakit publik adalah rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah dan badan hukum yang bersifat nirlaba.
 - 2) Rumah sakit privat adalah rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero.
- c. Rumah sakit dapat ditetapkan menjadi rumah sakit pendidikan setelah memenuhi persyaratan standar rumah sakit pendidikan, yang dimaksud rumah sakit pendidikan adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pendidikan & penelitian secara terpadu dalam bidang pendidikan profesi kedokteran, pendidikan kedokteran berkelanjutan & pendidikan tenaga kesehatan lainnya.

2.1.1.4 Klasifikasi Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, klasifikasi rumah sakit umum yaitu :

- a. Rumah sakit umum kelas A, yaitu rumah sakit yang memiliki fasilitas dan pelayanan medis yang paling sedikit 4 medis spesialis dasar, 5 penunjang medis, 12 medis spesialis lain, dan 13 medis subspecialis.
- b. Rumah sakit umum kelas B, yaitu rumah sakit yang memiliki fasilitas dan pelayanan medis paling sedikit 4 spesialis dasar, 4 spesialis penunjang medis, 8 spesialis lainnya dan 2 subspecialis dasar.
- c. Rumah sakit umum kelas C, yaitu rumah sakit yang mana paling sedikit menyediakan 4 medis spesialis dasar dan 4 spesialis penunjang medis.
- d. Rumah sakit umum kelas D, yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan diantaranya 2 pelayanan medis spesialis dasar dengan fasilitas dan kemampuan pelayanan yang meliputi pelayanan medis umum, gawat darurat, medis spesialis dasar, keperawatan dan kebidanan serta pelayanan penunjang klinis dan non klinis.

Sedangkan klasifikasi untuk rumah sakit khusus yaitu :

- a. Rumah sakit khusus kelas A adalah rumah sakit khusus yang memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medis dan pelayanan medis subspecialis yang lengkap.
- b. Rumah sakit khusus kelas B adalah rumah sakit khusus yang

memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medis dan pelayanan medis subspecialis yang terbatas.

- c. Rumah sakit khusus kelas C adalah rumah sakit khusus yang memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medis dan pelayanan medis subspecialis yang minimal.

2.1.2 Corona Virus

Pada Desember 2019, kasus pneumonia pertama kali dilaporkan terjadi di Wuhan, Provinsi Hubei, China. Penyakit ini berkembang sangat pesat dan menyebar ke berbagai provinsi lain di China, bahkan menyebar ke Thailand dan Korea Selatan dalam waktu kurang dari satu bulan (Nur Indah, 2020). WHO mengumumkan nama penyakit tersebut merupakan *Corona Virus Disease (Covid-19)* yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2 pada tanggal 11 Februari 2020.

Corona virus adalah penyakit jenis baru yang ditemukan dapat menyebabkan penyakit covid-19, sedangkan covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus yang baru ditemukan (Yul Asriati, 2020).

Berdasarkan laporan WHO terdapat sebanyak 109.594.835 kasus covid-19 yang dikonfirmasi, termasuk 2.424.060 kematian di seluruh dunia per tanggal 18 Februari 2021. Kasus covid-19 sendiri di Indonesia masih terus meningkat dan bertambah, berdasarkan data yang didapatkan menurut WHO per tanggal 19 Februari 2021 dijumpai dengan total kasus sebanyak 1.243.646 dan total kematian 33.788 jiwa.

Kejadian luar biasa oleh *Corona virus* bukanlah kejadian pertama kali. Pada tahun 2002 *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) disebabkan oleh SARS-coronavirus (SARS-CoV) pernah terjadi sebelumnya dengan total sebanyak 8000-an kasus. (Yuliana, 2020).

Covid 19 saat ini menjadi perhatian dunia, terjadinya penyebaran penyakit yang cepat disertai penambahan kasus yang terus melonjak setiap harinya termasuk di Indonesia berpotensi pada kolapsnya sistem kesehatan (Vollono *dkk.*, 2020 dalam Nur Indah, 2020).

2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.3.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara mengatur hubungan dan peranan karyawan yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien sehingga dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat (Zainal, *dkk.*, 2014 dalam Fabiani dan Sisca, 2018). Manajemen sumber daya manusia menurut Sedarmayanti (2017) dalam Fabiani dan Sisca (2018) merupakan proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, pengarahan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Manajemen sumber daya manusia mengandung pengertian bahwa karyawan yang ada pada suatu perusahaan adalah aset yang mana harus dipelihara dan dipenuhi kebutuhannya dengan baik.

2.1.3.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia adalah meningkatkan kontribusi karyawan terhadap organisasi dalam mencapai produktivitas organisasi (Hani, 2001 dalam Nazar 2016).

Menurut Werther & Davis dalam Nazar (2016) menyatakan bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu :

a. Tujuan organisasional

Memastikan bahwa manajemen sumber daya manusia berkontribusi pada efektifitas organisasional.

b. Tujuan fungsional

Menjaga kontribusi departemen sumber daya manusia dalam tingkat yang layak bagi kebutuhan organisasi.

c. Tujuan kemasyarakatan

Bersikap etis dan bertanggung jawab sosial terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat.

d. Tujuan personal

Membantu para karyawan mencapai tujuan pribadi mereka sejauh tujuan mendorong kontribusi individual bagi organisasi.

2.1.3.3 Fungsi – Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun fungsi manajemen menurut Hasibuan (2012) dalam Fabiani dan Sisca (2018) yaitu :

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan suatu rencana karyawan yang dikerjakan

secara efektif serta efisien dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dapat dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Adapun yang termasuk dalam program kepegawaian yaitu pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian

Suatu kegiatan untuk mengorganisasi seluruh karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam organisasi.

c. Pengarahan

Suatu kegiatan dalam mengarahkan seluruh karyawan, agar mau bekerjasama dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan.

d. Pengendalian

Suatu kegiatan untuk mengendalikan karyawan agar mentaati peraturan yang ada di perusahaan dan bekerja sesuai rencana.

2.1.4 Stres Kerja

2.1.4.1 Pengertian Stres

Stres menurut Griffin dan Moorhead (2014) dalam Wibowo (2017) adalah respon adaptif orang pada stimulus yang menempatkan psikologis atau tuntutan fisik berlebihan pada orang tersebut. Stres dapat berarti berbeda bagi orang yang berbeda. Bagi perspektif

pekerja biasa, stres dapat dijelaskan sebagai perasaan tegang, cemas, atau kekhawatiran (Wibowo, 2017).

Gibson, Ivancevich, Donnelly dan Konopaske (dalam Wibowo, 2017) menyatakan bahwa stres adalah respon adaptif, dimediasi oleh perbedaan individual, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau kejadian yang mengenakan tuntutan khusus pada orang.

Stres didefinisikan sebagai respon psikologis terhadap tuntutan yang mempunyai taruhan tertentu bagi orang dan yang membebani atau melebihi kapasitas orang atau sumber daya (Wibowo, 2017).

Stres menurut Noor (2015) adalah keadaan yang bersifat internal yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik, situasi lingkungan dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol.

Berdasarkan pengertian tersebut peneliti dapat menyimpulkan stres adalah adanya sebuah respon yang dialami oleh setiap individu yang muncul karena adanya tuntutan sehingga menimbulkan dampak yang dapat berpotensi merusak individu tersebut.

2.1.4.2 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2008) dalam Lilla Ilham (2018) adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Stres kerja terlihat dari sindrom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang

berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan (Lilla Ilham, 2018).

Stres kerja yang dialami oleh karyawan jika terlalu besar, maka kinerja akan mulai menurun, karena stres tersebut mengganggu pelaksanaan kerja dan tentunya akan membuat karyawan akan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya atau menjadi tidak mampu untuk mengambil keputusan. Akibat yang paling ekstrim adalah kinerja menjadi nol, mengalami gangguan, menjadi putus asa, keluar (Lutfhi, dalam Elizar, *dkk*, 2019).

2.1.4.3 Tingkat Stres

Adapun tingkat stres menurut Potter & Perry (2005) dalam Boi (2018) dapat dibedakan menjadi 3 yaitu:

a. Stres Ringan

Stres ringan adalah *stressor* yang dihadapi setiap orang secara teratur, seperti terlalu banyak tidur, kemacetan lalu lintas, kiritikan dari atasan. Situasi seperti ini biasanya berlangsung beberapa menit atau jam. Ciri-cirinya yaitu semangat meningkat, penglihatan tajam, energi meningkat, kemampuan menyelesaikan pekerjaan meningkat. Stres yang rendah berguna karena dapat memacu seseorang untuk berpikir dan berusaha lebih tangguh untuk menghadapi tantangan.

b. Stres Sedang

Berlangsung lebih lama dari beberapa jam sampai

beberapa hari. Situasi perselisihan yang tidak terselesaikan dengan rekan, permasalahan keluarga, anak yang sedang sakit merupakan penyebab stres sedang. Ciri-ciri dari stres sedang diantaranya yaitu sakit perut, perasaan tegang, otot-otot terasa tegang, dan gangguan tidur.

c. Stres Berat

Pada kategori stres berat adalah situasi yang lama dirasakan oleh seseorang dapat berlangsung beberapa minggu sampai beberapa bulan, seperti perselisihan perkawinan secara terus-menerus, kesulitan finansial yang berlangsung karena tidak ada perbaikan, berpisah dengan keluarga, berpindah tempat tinggal, dan memiliki penyakit kronis. Ciri-ciri dari stres pada kategori berat yaitu, sulit beraktivitas, sulit tidur, penurunan konsentrasi, takut tidak jelas, kelelahan meningkat, tidak mampu melakukan pekerjaan sederhana, dan perasaan takut meningkat.

2.1.4.4 Penyebab Stres

Banyak hal yang dapat menyebabkan stres, kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut dengan *stressors*. Griffin dan Moorhead (2014) dalam Wibowo (2017) mengatakan ada 2 kelompok penyebab stres yaitu *Organizational Stressor* dan *Life Stressor*.

a. *Organizational Stressor*

Pendorong stres pada tingkat organisasional, dapat dikelompokkan menjadi:

1) *Task demands*

Tuntutan tugas adalah stres yang berkaitan dengan pekerjaan spesifik yang harus diwujudkan karyawan.

2) *Physical demands*

Tuntutan fisik adalah stres yang berkaitan dengan pengaturan fisik pekerjaan, seperti penerangan serta kebutuhan fisik saat bekerja.

3) *Role demands*

Tuntutan peran adalah stres yang berkaitan dengan peran yang diharapkan dilakukan oleh pekerja.

4) *Interpersonal demands*

Tuntutan hubungan antarpribadi adalah stres yang berkaitan dengan tekanan kelompok, gaya kepemimpinan, dan konflik antar kepribadian.

b. *Life Stressors*

Stres dalam organisasi dapat pula dipengaruhi oleh kejadian diluar organisasi. *Life stressor* dapat dikelompokkan menjadi :

1) *Life Change*

Sesuatu perubahan yang berarti dalam situasi personal atau pekerjaan orang. Terlalu banyaknya perubahan kehidupan selama periode waktu pendek dapat menimbulkan masalah kesehatan.

2) *Life Trauma*

Sesuatu pergolakan dalam kehidupan individu yang mengubah

sikap, perilaku, dan emosi. Trauma kehidupan utama yang dapat menyebabkan stres termasuk masalah perkawinan, masalah kesulitan keuangan, dan masalah kesehatan yang pada awalnya tidak berhubungan dengan stres.

Sedangkan penyebab stres menurut Gibson, Ivancevich, Donnelly dan Konopaske dalam Wibowo (2017) terdapat 4 macam tingkatan, yaitu:

- a. Tingkat individual yang mencakup :
 - 1) Konflik peran
 - 2) Kelebihan peran
 - 3) Ambiguitas peran
 - 4) Tanggungjawab terhadap orang
 - 5) Gangguan
 - 6) Langkah perubahan.
- b. Tingkat kelompok yang mencakup :
 - 1) Perilaku manajerial
 - 2) Kurangnya kekompakan
 - 3) Konflik antar kelompok
 - 4) Ketidaksesuaian status.
- c. Tingkat organisasional yang mencakup
 - 1) Budaya
 - 2) Teknologi
 - 3) Struktur
 - 4) Politik

- 5) Kurangnya peluang karir
 - 6) Defisiensi umpan balik.
- d. Tidak berkaitan dengan dengan pekerjaan mencakup :
- 1) Perawatan orang tua dan anak
 - 2) Ekonomi
 - 3) Kurangnya mobilitas
 - 4) Pekerjaan sukarela
 - 5) Kualitas kehidupan.

2.1.4.5 Mengatasi Stres

Mengatasi stres dapat melibatkan banyak tipe aktivitas berbeda, dan aktivitas tersebut dikelompokkan menjadi 4 kategori didasarkan pada 2 dimensi (Coquitt, LePine, dan Wesson, 2013 dalam Wibowo, 2017), yaitu :

a. Dimensi pertama

1) *Behavior Coping*

Menyangkut serangkaian aktivitas yang digunakan untuk berurusan dengan situasi yang menimbulkan stres. Orang yang dihadapkan dengan banyak tekanan waktu dipekerjakan mungkin memilih mengatasi dengan bekerja lebih cepat.

2) *Cognitive coping*

Menunjukkan pada pemikiran yang menyangkut dalam usaha mengatasi situasi yang menimbulkan stres. Orang yang dihadapkan pada tekanan waktu mungkin mengatasi dengan

berpikir tentang cara berbeda menyelesaikan pekerjaan secara lebih efisien.

b. Dimensi kedua

1) *Problem –focused coping*

Menunjukkan perilaku dan kesadaran dimaksudkan untuk mengelola situasi yang menimbulkan stres sendiri.

2) *Emotion-focused coping*

Menunjukkan pada berbagai cara dimana individu mengelola reaksi emosional mereka sendiri pada tuntutan yang menimbulkan stres.

2.1.4.6 Konsekuensi atau *Outcomes* dari Stres

Stres dapat menimbulkan beberapa konsekuensi. Stres yang bersifat positif dapat menghasilkan energi, antusiasme, dan motivasi. Konsekuensi negatif menurut Griffin dan Moorhead (2014) dalam Wibowo (2017) dari stres dapat menghasilkan :

a. *Individual Consequences*

Konsekuensi individual dari stres adalah hasil yang terutama mempengaruhi individu. Organisasi mungkin juga menderita, baik informal maupun formal. Tetapi yang menjadi beban sebenarnya adalah individu. Stres dapat menghasilkan :

1) *Behavioral consequences*

Konsekuensi perilaku yang mana dapat melukai atau menyakitkan orang dibawah stres atau lainnya.

2) *Psychological consequences*

Konsekuensi psikologis dari stres terkait pada kesehatan dan mental seseorang.

3) *Medical consequences*

Konsekuensi medis dari stres mempengaruhi kesehatan fisik seseorang.

b. *Organisational Consequences*

Hasil dari stres bahkan lebih mempunyai konsekuensi langsung bagi organisasi. Konsekuensi organisasional termasuk diantaranya:

1) *Performance*

Penurunan kinerja, yaitu adanya penurunan kualitas kerja buruk atau penurunan produktivitas.

2) *Withdrawal*

Perilaku pengunduran diri juga dapat sebagai hasil stres. Pengunduran diri yang paling penting yang dimaksud yaitu ketidakhadiran dan keluar dari pekerjaan.

3) *Attitude*

Sikap, yaitu adanya kepuasan kerja, moral dan komitmen organisasional yang mana semua dapat menderita, bersamaan dengan motivasi untuk berpretasi disemua tingkat.

c. *Burnout*

Burnout menurut Wibowo (2017) adalah perasaan umum

kelelahan yang berkembang ketika individu secara simultan mengalami terlalu banyak tekanan dan memiliki terlalu sedikit sumber kepuasan. Orang dengan aspirasi tinggi dan motivasi kuat untuk menyelesaikan pekerjaan merupakan kandidat utama untuk *burnout* dalam kondisi tertentu. Situasi yang dimaksud adalah pekerja mungkin meletakkan terlalu banyak pekerjaan dalam dirinya, dengan berusaha memenuhi harapan organisasi.

Sedangkan menurut Gibson, Ivancevich, Donnelly dan Konopaske (dalam Wibowo, 2017) mengungkapkan sebagai hasil stres dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu:

a. *Behavior* mencakup:

- 1) Kepuasan
- 2) Kinerja
- 3) Ketidakhadiran
- 4) Pergantian
- 5) Kecelakaan
- 6) Penyalahgunaan
- 7) Tuntutan perhatian kesehatan.

b. *Cognitive* mencakup:

- 1) Pengambilan keputusan yang buruk
- 2) Kurangnya konsentrasi
- 3) Pelupa
- 4) Frustrasi
- 5) Kelesuan.

c. *Psychological* mencakup:

- 1) Meningkatkan tekanan darah
- 2) Kolesterol tinggi
- 3) Sakit jantung koroner.

2.1.4.7 Pencegahan Stres

Manajer yang handal tentu tidak akan mengabaikan masalah ketidakhadiran, penurunan kinerja, sering terjadinya konflik, menurunnya kualitas kerja serta tidak tercapainya tujuan organisasi. Pada kenyataannya manajer efektif memandang kejadian tersebut sebagai gejala dan melihatnya sebagai sesuatu hal yang seharusnya tidak terjadi dan melakukan pengoreksian. Manajer biasanya lebih mencari penyebab tradisional seperti buruknya pelatihan, kerusakan peralatan atau kurangnya instruksi tentang apa yang perlu dilakukan. Stres tidak akan dimasukkan sebagai kemungkinan masalah (Wibowo, 2017).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam menghadapi stres yaitu mengetahui bahwa stres dapat terjadi. Selanjutnya yaitu melakukan berbagai pendekatan dan program untuk mencegah dan mengelola stres organisasi organisasional tersedia. Gibson, Ivancevich, Donnelly dan Konopaske (2012) dalam Wibowo (2017) menunjukkan bahwa program *organizational stress management* ditargetkan pada:

- a. Mengidentifikasi dan memodifikasi *work stressor*.
- b. Meningkatkan pekerja dalam memahami, memodifikasi dan pengaruhnya
- c. Menyediakan dukungan pada pekerja untuk mengatasi pengaruh negatif stres.

Beberapa program yang dijadikan target sebagai koreksi (Wibowo, 2017) adalah:

- a. Program pelatihan untuk mengelola dan mengatasi stres
- b. Merancang ulang pekerjaan untuk meminimalisir *stressor*
- c. Perubahan dalam gaya manajemen pada dukungan dan pelatihan untuk membantu pekerja mencapai tujuan mereka
- d. Menciptakan jam kerja yang lebih fleksibel dan memberikan perhatian lebih besar pada *work-life balance*, keseimbangan pekerjaan dengan kehidupan keluarga, diarahkan pada kepedulian terhadap anak dan orang tua
- e. Praktik komunikasi dan membangun tim yang lebih baik
- f. Umpan balik pada kinerja dan harapan manajemen.

Pencegahan stres berfokus pada pengawasan atau mengurangi *stress* yang dapat membangkitkan respon stres. Manajemen stres menganjurkan prosedur untuk membantu orang mengatasi secara efektif dengan atau menurunkan stres yang telah dialami.

2.1.5 Kinerja

2.1.5.1 Pengertian Kinerja

Kinerja memiliki arti bukan hanya hasil kerja seseorang karyawan tetapi juga termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung (Wibowo, 2007 dalam Friska, 2017). Kinerja merupakan hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan (Mangkuprawira dan Hubies, 2007).

Menurut Robbins (1996) dalam Aryan (2016) kinerja karyawan adalah sebagai fungsi dari interkasi antara kemampuan dan motivasi. Menurut Rivai dan Basri (2005) dalam Dwi (2017) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu dalam menjalankan tugas kemudian dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran yang sudah ditetapkan dan disepakati bersama.

Dictionary Contemporary English Indonesia dalam M. Aryan Maulana (2016) istilah kinerja digunakan apabila seseorang menjalankan suatu proses dengan terampil sesuai dengan ketentuan yang ada. Kinerja mencakup segi usaha, loyalitas, kepemimpinan, dan moral kerja (M. Aryan, 2016).

2.1.5.2 Dimensi Kinerja

Adapun dimensi kinerja menurut Mathis dan Jackson (2010) dalam Wiwik dan Dewi (2017) yaitu:

- a. Kuantitas dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah kegiatan yang dikerjakan dan hasilnya.
- b. Kualitas dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan juga kesempurnaan tugas terhadap kemampuan karyawan.
- c. Ketepatan waktu dari hasil, yaitu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu kegiatan yang diselesaikan serta upaya dalam memaksimalkan waktu yang ada.
- d. Kehadiran, yaitu tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan.
- e. Kemampuan bekerja sama, yaitu diukur dari kemampuan karyawan dalam bekerja sama antar rekan kerja dan lingkungannya.

2.1.5.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja menurut Dharma (2001) dalam Tri Wartono (2017) adalah:

- a. Kedisiplinan

Penilaian yang dilakukan dengan melihat karyawan dalam mematuhi peraturan yang ada dan proses dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan instruksi yang telah diberikan.

- b. Kreatifitas

Penilaian dengan melihat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dengan kreatifitas yang dikembangkan oleh karyawan tersebut.

c. Pertanggungjawaban

Jika standar dan sasaran digunakan sebagai alat pengukur pertanggungjawaban, maka dasar untuk pengambilan keputusan kenaikan gaji atau upah, promosi dan lainnya adalah kualitas hasil pekerjaan karyawan bersangkutan.

d. Pengembangan

Jika standar dan sasaran digunakan untuk keperluan pengembangan, hal ini mengacu pada dukungan yang diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka.

2.1.5.4 Unsur-Unsur Penilaian Kinerja

Unsur-unsur penilaian kinerja yang dapat digunakan menurut Hasibuan (2002) dalam Tri Wartono (2017) yaitu:

a. Prestasi

Penilaian hasil kerja baik kualitas dan kuantitas yang dihasilkan karyawan.

b. Bekerjasama

Penilaian kesediaan karyawan dalam berpartisipasi dan melakukan kerjasama dengan karyawan lain.

c. Kecakapan

Penilaian dalam menyatukan berbagai elemen yang terlibat dalam menyusun kebijaksanaan.

d. Tanggung jawab

Penilaian kesediaan karyawan dalam bertanggungjawab terhadap

pekerjaannya, juga perilaku kerjanya.

Sedangkan menurut Sastrowiharjo (2006) dalam Friska (2017) unsur-unsur yang dapat dinilai dari kinerja karyawan adalah:

a. Kesetiaan

Tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, menjalankan sesuatu dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab.

b. Prestasi kerja

Kinerja yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan yang diberikan.

c. Tanggungjawab

Kesanggupan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang telah diberikan.

d. Ketaatan

Kesanggupan karyawan untuk mematuhi segala peraturan.

e. Kejujuran

Ketulusan hati seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

f. Kerjasama

Kesanggupan karyawan untuk menjalin kerjasama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan tugasnya.

g. Prakarsa

Kemampuan seorang tenaga kerja dalam mengambil keputusan untuk melaksanakan suatu tindakan.

2.1.5.5 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada 3 indikator menurut Yusuf Qordhawi (1997) dalam Maria Ulfa (2015) diantaranya:

a. Kuantitas

Jumlah yang harus diselesaikan, terkait pengukuran dimulai dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Berkaitan terhadap keluaranyang dihasilkan.

b. Kualitas

Mutu yang harus dihasilkan seperti baik atau tidaknya, berkaitan dengan bentuk keluaran.

c. Ketepatan waktu

Sesuai atau tidak dengan waktu yang sudah direncanakan.

2.1.5.6 Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja adalah bentuk penilaian yang berguna untuk membandingkan rencana masa lalu dan eksekusi strategi, kegiatan operasi, pembentukan organisasi dan partisipasi pegawai dalam merencanakan masa depan dan mempersiapkan target kinerja untuk mencapai tujuan organisasi (Dreveton, 2013 dalam Adi Mora, *dkk.*, 2016). Adapun beberapa fungsi evaluasi kinerja menurut Wirawan dalam Jafar (2017) yaitu :

a. Untuk memberikan *feedback* kepada perusahaan mengenai kinerja karyawan

- b. Sebagai alat promosi dan demosi
- c. Promosi yang dapat berupa kenaikan gaji
- d. Sebagai motivasi bagi karyawan yang dinilai
- e. Sebagai penentuan dan pengukuran kinerja karyawan
- f. Melakukan konseling terhadap kinerja karyawan yang buruk

2.1.6 Hubungan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Stres dapat mempengaruhi kinerja dan komitmen sumber daya manusia dalam organisasi (Wibowo, 2017). Oleh karena itu, pentingnya peran organisasi dalam mengelola stres para karyawan sehingga dapat memberikan kontribusi yang baik pada organisasi. Stres yang sangat luas tentu akan mengganggu organisasi, berbagai upaya dan strategi yang dikembangkan untuk membantu mengelola stres di organisasi banyak dilakukan, menurut Griffin dan Moorhead (2014) dalam Wibowo(2017) ada 2 hal yang dapat dilakukan diantaranya:

a. Individual coping strategies

- 1) Latihan
- 2) Relaksasi
- 3) Mengelola waktu dengan baik
- 4) Peran manajemen
- 5) Kelompok pendukung.

b. Organizational coping strategies

- 1) *Intitutional programs*

Mengelola melalui mekanisme organisasional yang telah ada.

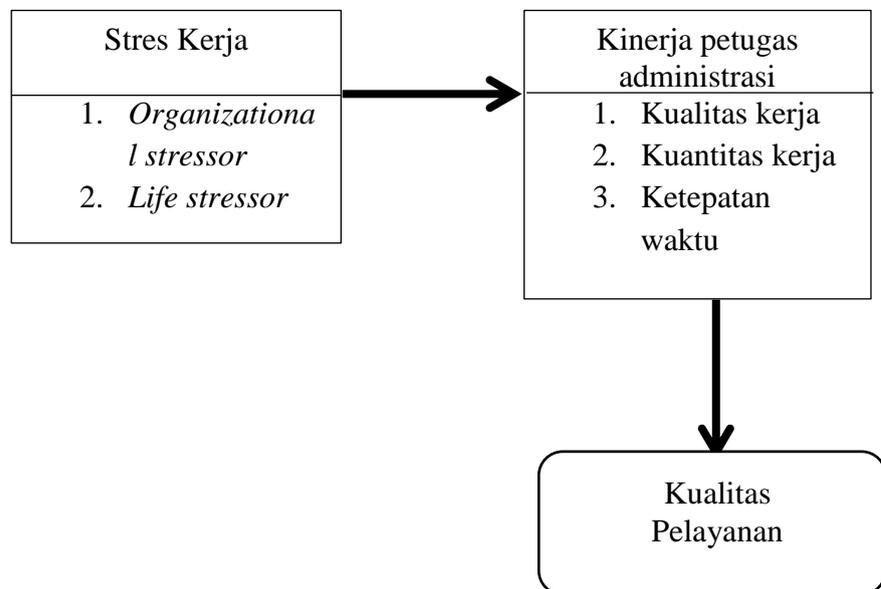
2) *Collateral programs*

Adanya usaha manajemen dalam membantu karyawan menurunkan stres.

Pentingnya pelaksanaan program untuk mengatasi stres tersebut dilakukan oleh organisasi agar karyawan mampu mengatasi stres kerja yang dialami sehingga mereka mampu memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

2.2 Kerangka Teori

Berdasarkan uraian pada tinjauan pustaka, disusun kerangka teori sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Teori

(Modifikasi Griffin dan Moorhead ; 2014, dalam Wibowo ; 2017, Yusuf ;1997, dalam Maria Ulfa ; 2015).

Keterangan:

→ : mempengaruhi

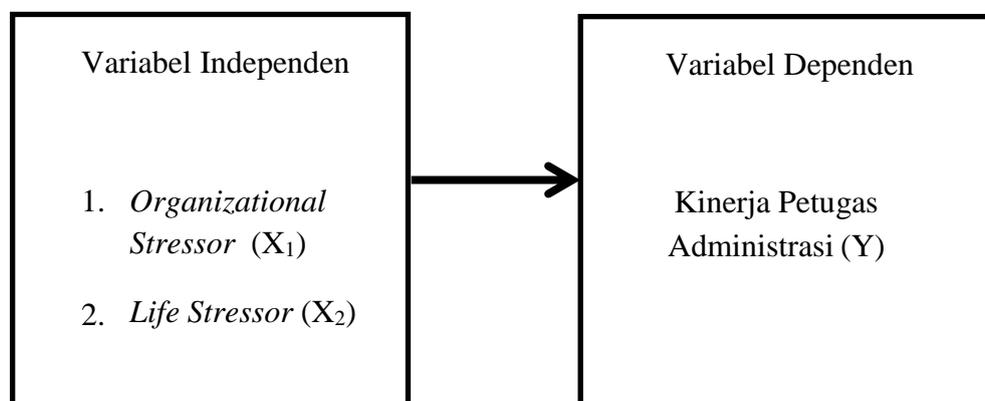
□ : diteliti

□ : tidak diteliti

Berdasarkan kerangka teori diatas mengacu pada stres kerja dan kinerja. Adapun indikator kinerja menurut Yusuf (1997) dalam Maria Ulfa (2015) yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu. Sedangkan yang mempengaruhi stres kerja yaitu *organizational stressor* dan *life stressor* (Griffin dan Moorhead, 2014 dalam Wibowo, 2017).

2.3 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah gambaran tentang hubungan variabel dalam suatu penelitian yang diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka yang logis. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu :



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

2.4 Hipotesis Penelitian

Setelah peneliti melakukan studi kepustakaan dan telah berhasil dalam merumuskan masalah untuk penelitiannya, maka peneliti selanjutnya merumuskan hipotesis. Mengkaji berbagai bahan pustaka akan menambah pengetahuan terlebih lagi pada bahan pustaka yang sejalan dengan penelitiannya, seperti berbagai penelitian-penelitian terdahulu.

Hipotesis adalah pernyataan dugaan tentang hubungan antar 2 variabel atau lebih. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang dirumuskan (Toto, *dkk.* 2015).

Hipotesis akan teruji bilamana semua gejala yang muncul tidak bertentangan dengan hipotesis tersebut. Hipotesis yang telah teruji kebenarannya maka dapat disebut dengan teori. Sebaliknya bila gejala tersebut bertentangan maka dapat dikatakan bahwa hipotesis tersebut akan ditolak. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pikir yang telah diutarakan di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_0 : Stres kerja di masa pandemi Covid-19 tidak berpengaruh terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

H_a : Stres kerja di masa pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang memberlakukan kuantifikasi pada variabel-variabelnya, menguraikan distribusi variabel secara numerik serta kemudian menguji hubungan antar variabel menggunakan formula statistik (Wibowo, 2014).

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode survey. Penelitian survey menurut Robert (2010) dalam Susila (2019) yaitu menanyakan kepada beberapa responden tentang pendapat, kepercayaan, karakteristik dan perilaku yang sedang terjadi.

Adapun responden merupakan petugas administrasi yang memberikan pelayanan kepada pasien di masa pandemi covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3.2 Lokasi dan Waktu

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

b. Waktu Penelitian

Pelaksanaan waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei s/d Juli 2021.

3.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, terdiri dari peristiwa atau gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakter tertentu (Sukandarrumidi, 2004 dalam Toto., *dkk.* 2015).

Populasi dalam penelitian ini adalah petugas administrasi yang memberikan pelayanan kepada pasien di masa pandemi covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Unit rawat inap sebanyak 30 orang, unit rawat jalan sebanyak 8 orang dan instalansi gawat darurat sebanyak 8 orang, maka total seluruh petugas administrasi yaitu sebanyak 46 orang. Tujuan ditetapkannya populasi adalah untuk menghindari kesalahan generalisasi kesimpulan.

b. Sampel

Sampel menurut Arikunto 2002 dalam Toto., *dkk.* 2015 adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Penelitian ini mengambil sampel dengan menggunakan pengambilan sampel jenuh. Sampel jenuh menurut Sugiyono (2017) adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dapat disimpulkan sampel pada penelitian ini yaitu seluruh anggota populasi digunakan menjadi sampel yaitu sebanyak 46 orang responden.

3.4 Teknik Sampling

Teknik sampling dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *Non Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2017) mengatakan bahwa *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *non probability sampling* yang digunakan yaitu dengan sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2017) sampling jenuh adalah teknik pengumpulan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Pada penelitian ini sampel yang dibutuhkan yaitu seluruh petugas administrasi pendaftaran rawat jalan yang memberikan pelayanan pada pasien di masa pandemi covid-19 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu sebanyak 46 orang.

3.5 Defenisi Operasional

Tabel 3.1 Defenisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
Variabel Independen						
1.	<i>Organizational Stressor</i>	Pendorong stres yang berasal dari organisasi, yang dikelompokkan menjadi: <i>Task demands,</i> <i>Physical demands,</i> <i>Role demands,</i> <i>Interpersonal demands.</i>	Kuesioner	Lembar kuesioner menggunakan Akan Skala Likert	Ordinal	Sangat Setuju 5 Setuju 4 Netral 3 Tidak Setuju 2 Sangat Tidak Setuju 1
2.	<i>Life stressors</i>	Stres yang dipengaruhi oleh kejadian diluar organisasi, yang dapat dikelompokkan menjadi : <i>Life Change</i> <i>Life Trauma</i>	Kuesioner	Lembar kuesioner menggunakan akan skala likert	Ordinal	Sangat Setuju 5 Setuju 4 Netral 3 Tidak Setuju 2 Sangat Tidak Setuju 1
Variabel Dependen						
3.	Kinerja	Tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu dalam mengerjakan tugas kemudian dibandingkan dengan target, yang sudah ditetapkan. Adapun indikator yang harus diperhatikan yaitu : Kuantitas, Kualitas, Ketepatan waktu.	Kuesioner	Lembar kuesioner menggunakan akan skala likert	Ordinal	Sangat Setuju 5 Setuju 4 Netral 3 Tidak Setuju 2 Sangat Tidak Setuju 1

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

- 1) Jika r -hitung positif dan r -hitung $>$ r -tabel (0,3961) maka butir pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika r -hitung negatif dan r -hitung $<$ r -tabel (0,3961) maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengukuruan yang reliabel, yang dimaksudkan konsisten. Instrument yang reliabel merupakan instrument yang dapat dipercaya (Arikunto, 2013 dalam Dwi, 2017). Instrumen dapat dinyatakan reliabel jika nilai Alpha ≥ 0.60 (Sugiyono, 2012 dalam Dwi, 2017).

3.7 Prosedur Pengumpulan Data

Adapun prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam proses penelitian yaitu :

a. Observasi / Survey Lapangan

Observasi adalah merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung (Riyanto, 2010).

Pada penelitian ini dilakukan observasi langsung yang

mana peneliti mengamati langsung bagaimana kondisi lokasi penelitian untuk mengetahui kinerja petugas administrasi pendaftaran di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

b. Wawancara

Adanya kegiatan percakapan yang dilakukan yang memiliki tujuan memperoleh informasi terkait dengan variabel yang diteliti (Nasution, 2019).

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif biasanya digunakan untuk melakukan test terhadap responden (Toto, *dkk.* 2015). Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data sehingga nantinya peneliti akan mengetahui tentang variabel yang diukur dan mengetahui hasil dari pertanyaan yang diberikan kepada responden.

d. Studi Kepustakaan

Peneliti berupaya mengumpulkan informasi dan mempelajari berbagai teori dan konsep dasar yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

e. Dokumentasi

Merupakan data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, dan sebagainya (Supriyanto dan Machfudz, 2010 dalam Rossy, 2017). Peneliti berupaya mengumpulkan data yang diperoleh dari instansi terlibat maupun secara langsung dari objek yang diteliti.

3.8 Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program *IBM SPSS Statistics* 25. Adapun pengujian-pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mengetahui distribusi, frekuensi dan persentase. Analisis yang dilakukan yaitu jenis kelamin, pendidikan dan status responden.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk menganalisis dua variabel yang diduga berhubungan. Penelitian ini menggunakan analisa bivariat untuk melihat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Peneliti menganalisis menggunakan korelasi *pearson* dengan ketentuan jika $P < \alpha$ maka tolak H_0 ($\alpha = 0,05$).

c. Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini juga dilakukan pengujian penyimpangan asumsi klasik terhadap model regresi yang telah diolah meliputi:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat data yang digunakan dalam penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal.

Pedoman pengambilan keputusan:

- Nilai sig atau signifikansi $< 0,05$ distribusi adalah tidak normal.
- Nilai sig atau signifikansi $> 0,05$ distribusi adalah normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homosdastistas.

3) Uji Linearitas

Uji liniearitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak serta signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi liniear. Pengujian pada *SPSS* dengan menggunakan *test for linearity* dengan pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan liniear bila signifikansinya kurang dari 0,05.

d. Analisis Regresi Liniear Berganda

Regresi dalam statistika adalah salah satu metode untuk menentukan tingkat pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang lain. Analisis regresi liniear berganda dilakukan untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, dengan rumus :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kinerja Petugas Administrasi

β_0 : Konstanta Tetap

X_1 : *Organizational Stressor* (Stres Organisasi)

X_2 : *Life Stressor* (Stres di luar Organisasi)

e : kesalahan prediksi (*error*)

Variabel yang pertama disebut dengan bermacam-macam istilah: variabel penjelas, variabel independen, atau secara bebas, variabel X. Variabel yang kedua adalah variabel yang dipengaruhi, variabel dependen, variabel terikat atau variabel Y. Adapun bentuk pembagiannya menjadi :

1) Uji Outlier

Uji outlier digunakan untuk mendeteksi adanya outlier pada data, yang dilambangkan dengan SDR. Deteksi outlier nantinya akan membutuhkan tabel distribusi t, Kriteria pengujiannya adalah jika nilai absolute, maka pengamatan tersebut merupakan outlier.

$$SDR > t_{n-k-1}^{\alpha/2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel,

K = Jumlah variabel bebas.

2) Uji Koefisiensi Determinasi

Uji koefisiensi determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output *SPSS*, koefisiensi determinasi terletak pada tabel *model summary* dan tertulis *adjusted R Square*

3) Uji T

Pengujian regresi yang dilakukan untuk melihat masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $T_{tabel} > T_{hitung}$ maka H_0 diterima dan jika $T_{tabel} < T_{hitung}$ maka H_a diterima begitu juga dengan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka keputusannya adalah terima H_0 atau variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka tolak H_0 atau variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

4) Uji Signifikan Statistik F

Uji Simultan dengan uji F bertujuan untuk mengalami pengaruh secara bersama-sama yaitu variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melakukan pengujian hipotesis, maka ketentuan yang perlu diperhatikan yaitu merumuskan :

H_0 : Stres kerja di masa pandemi Covid-19 tidak berpengaruh terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

H_a : Stres kerja di masa pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Jika $sig > 0,05$ maka artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $sig < 0,05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.9 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian meliputi proses pembuatan skripsi, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data hingga pelaksanaan ujian pelaporan hasil akhir skripsi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Gambaran Umum

4.1.1.1 Sejarah RSUD Arifin Achmad

RSUD Arifin Achmad merupakan Rumah Sakit Pemerintah Tipe B dengan batasan-batasan sebagai berikut :

Sebelah Utara	: Berbatasan dengan FK UNRI
Sebelah Selatan	: Berbatasan dengan Gereja HKBP
Sebelah Timur	: Berbatasan dengan RS Bhayangkara
Sebelah Barat	: Berbatasan dengan Pasar Sail

Perkembangan RSUD Arifin Achmad dimulai pada tahun 1950-an, pada saat itu gedung rumah sakit merupakan peninggalan pemerintah Belanda. Sejak tahun 1963 kegiatan pelayanan kesehatan pada rumah sakit dipindahkan ke gedung di jalan Melur, selanjutnya bersamaan Pemerintah membangun gedung di jalan Diponegoro.

Pada tahun 1976 rumah sakit yang berada di jalan Diponegoro diresmikan dengan nama Rumah Sakit Umum Provinsi (RSUP) dengan status Rumah Sakit Tipe C, pada tahun 1993 berdasarkan SK No. KPTS-22/I1993 RSUP Pekanbaru ditingkatkan kelasnya menjadi Rumah Sakit Kelas B Non Pendidikan dengan nama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Kemudian tahun 1999 menjadi rumah sakit

kelas B Pendidikan pada SK Menkes No. 240/MENKES-KESSOS/SK/III/2001 tentang Peningkatan Kelas RSUD Pekanbaru Milik Pemerintah Provinsi Riau. RSUD Arifin Achmad tahun 2010 masuk dalam kategori peringkat 10 besar RSUD Terbaik di Indonesia. Pada tahun 2017 RSUD Arifin Achmad telah mendapatkan Sertifikat Akreditasi Versi 2012 dengan predikat Lulus Tingkat Paripurna.

4.1.1.2 Visi, Misi dan Motto

a. Visi

“Menjadi Rumah Sakit Pendidikan Mandiri dengan Pelayanan Paripurna yang Memenuhi Standar Internasional”.

b. Misi

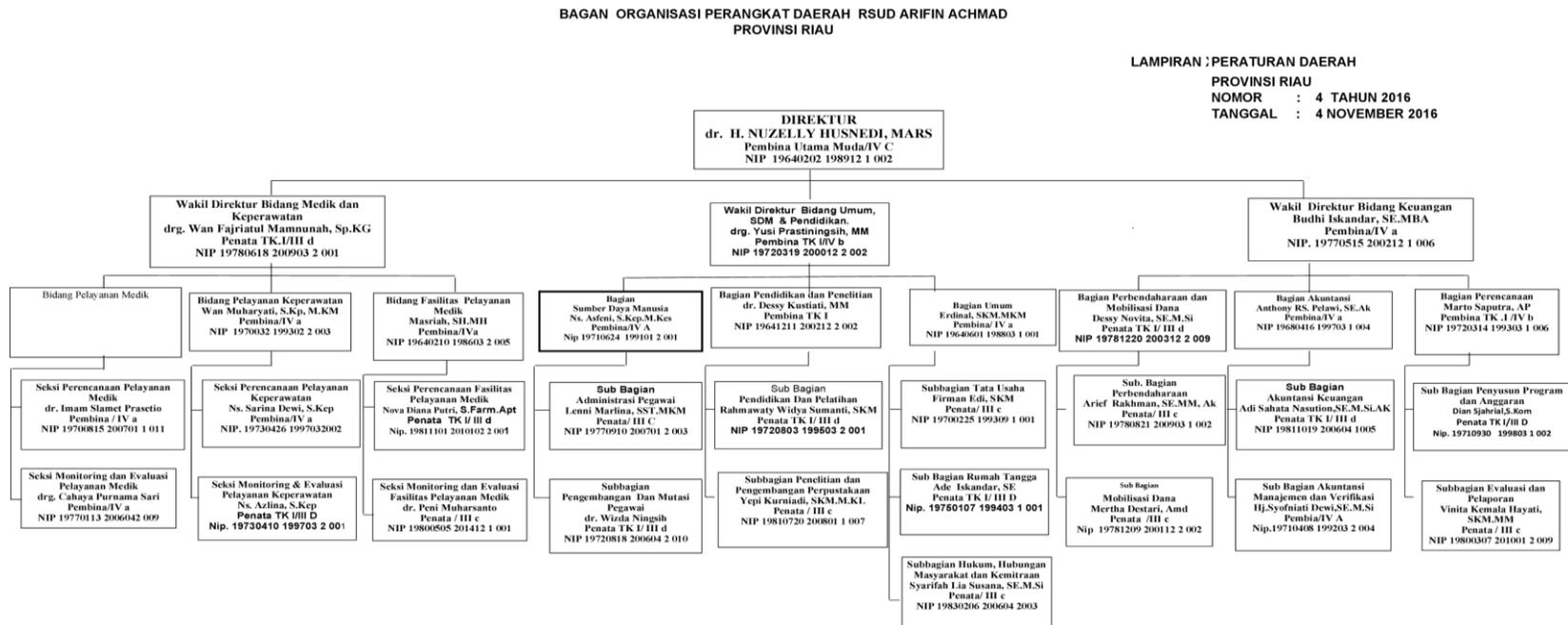
- 1) Rumah Sakit Pendidikan Mandiri, rumah sakit yang mampu menjalankan fungsinya dengan prinsip-prinsip Tri Darma Perguruan Tinggi yaitu Pendidikan dan Penelitian.
- 2) Pelayanan Paripurna, tersedianya pelayanan Subspesialistik dengan *system one stop services* dimana RSUD ArifinAchmad Provinsi Riau menjadi salah satu rumah sakit rujukantertinggi di Provinsi Riau.
- 3) Standar Internasional, Untuk meningkatkan daya saing pada era globalisasi/Masyarakat Ekonomi Asia (MEA).

c. Motto

“Kepuasan anda adalah kebahagiaan kami”.

4.1.1.3 Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau



4.1.1.4 Pelayanan pada RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Adapun pelayanan yang terdapat di rumah sakit diantaranya yaitu :

- a.** Poliklinik Urologi
- b.** Poliklinik Anak
- c.** Poliklinik Bedah Anak
- d.** Poliklinik Bedah Digestif
- e.** Poliklinik Bedah Plastik
- f.** Poliklinik Bedah Syaraf
- g.** Poliklinik Bedah Umum
- h.** Poliklinik Gigi dan Mulut
- i.** Poliklinik Jantung
- j.** Poliklinik Kebidanan
- k.** Poliklinik Mata
- l.** Poliklinik Kulit dan Kelamin
- m.** Poliklinik Orthopedi
- n.** Poliklinik Paru
- o.** Poliklinik Penyakit Dalam
- p.** Poliklinik THT
- q.** Poliklinik Bedah Onkologi
- r.** Poliklinik Anestesi
- s.** Poliklinik Thoraks
- t.** Poliklinik Syaraf
- u.** Poliklinik Okupasi.

4.1.2 Hasil Penelitian

Adapun pada hasil akan membahas terkait hasil dari penelitian mengenai stres kerja dan kinerja petugas di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang dilaksanakan dari bulan Mei s/d Juli 2021 dengan jumlah responden sebanyak 46 orang.

4.1.2.1 Deskriptif Data Responden

a. Analisis Univariat

Berdasarkan data yang diolah pada analisis univariat, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini yaitu :

Tabel 4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Reponden	Persentase (%)
Laki-Laki	18	39 %
Perempuan	28	61 %
Jumlah	46	100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 46 responden, sebagian besar responden laki-laki sebanyak 18 orang (39 %) dan perempuan sebanyak 28 orang (61 %).

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dari hasil persebaran responden pada penelitian ini yaitu :

Tabel 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan

Jenis Kelamin	Jumlah Reponden	Persentase (%)
SMA	19	41 %
Diploma	8	17 %
Sarjana	18	39 %
Magister	1	3 %
Jumlah	46	100

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa dari 46 responden, yang berlatar belakang pendidikan SMA sebanyak 19 orang (41%), Diploma sebanyak 8 orang (17%), Sarjana sebanyak 18 orang (39%) dan Magister sebanyak sebanyak 1 orang (3%).

Karakteristik responden berdasarkan status dari hasil pesebaran kuesioner pada penelitian ini yaitu :

Tabel 4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Status

Jenis Kelamin	Jumlah Reponden	Persentase (%)
Menikah	36	78 %
Belum Menikah	10	22 %
Jumlah	46	100

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa dari 46 responden, sebagian besar responden yang sudah menikah sebanyak 36 orang (78%) dan belum menikah sebanyak 10 orang (22%).

Adapun hasil analisis univariat pada masing-masing variabel yaitu :

Tabel 4.4 Hasil Analisis Univariat

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Organizational Stressor		
Rendah	9	19,6%
Sedang	19	41,3%
Tinggi	18	39,1%
Total	46	100%
Life Stressor		
Rendah	10	21,7%
Sedang	13	28,3%
Tinggi	23	50%
Total	46	100%
Kinerja		
Rendah	18	39,1%
Sedang	16	34,8%
Tinggi	12	26,1%
Total	46	100%

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa dari distribusi frekuensi menurut *organizational stressor* menunjukkan dari 46 responden sebanyak 18 orang (39,1%) mengalami *organizational stressor* yang tinggi 46 responden, sedangkan untuk *life stressor* menunjukkan dari 46 responden sebanyak 23 orang (50%) mengalami *life stressor* yang tinggi dan untuk kinerja menunjukkan dari 46 responden sebanyak 18 orang (39,1%) memiliki kinerja yang rendah dari 46 responden.

b. Analisis Bivariat

Pada analisis bivariat metode yang digunakan yaitu korelasi *pearson* dengan ketentuan jika $P < \alpha$ maka tolak H_0 ($\alpha = 0,05$).

Adapun hasil dari analisis yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.4 Hasil Analisis Korelasi Sederhana Antara Variabel *Organizational Stressor* dan *Life Stressor* Terhadap Kinerja

Variabel	P-Value	Pearson Correlation
Organizational Stressor	0.000	-.801
Life Stressor	0.000	-.628

Koefiensi p-value dengan jumlah nilai 0.000 maka dapat dikatakan bahwa *organizational stressor* memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja, dimana nilai p yaitu $0.000 < 0.05$, begitu juga pada *life stressor* hasil menunjukkan bahwa nilai 0.000 maka dapat dikatan bahwa *life stressor* memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja.

4.1.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian

Deskripsi data yang disajikan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh di lapangan. Adapun dalam deskripsi data ini disajikan dengan bentuk distribusi frekuensi. Variabel penelitian yaitu *Organizational Stressor* (X_1), *Life Stressor* (X_2) dan Kinerja (Y) dengan sampel sebanyak 46 orang. Deskripsi dari masing-masing variabel dari 46 responden yaitu :

a. *Organizational Stressor*

1) Tuntutan Tugas

Pada poin pertanyaan pertama sebanyak 2% menyatakan sangat setuju dengan informasi tugas yang tidak jelas, 9% menyatakan setuju, 24% menyatakan netral, 46% menyatakan tidak setuju dan 20% menyatakan sangat tidak setuju. Poin kedua menunjukkan bahwa sebanyak 24% petugas sangat setuju memiliki wewenang yang jelas, 44% menyatakan setuju, 20% menyatakan netral, 7% menyatakan tidak setuju dan 7% menyatakan sangat tidak setuju. Poin ketiga sebanyak 20% menyatakan sangat setuju memiliki pekerjaan yang banyak yang harus diselesaikan dalam waktu yang sama, 30% setuju, 24% netral, 22% tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju.

2) Tuntutan Fisik

Pada poin pertanyaan keempat sebanyak 11% sangat setuju dengan peralatan pendukung untuk bekerja masih kurang, 20% menyatakan setuju, 35% netral, 24% tidak setuju dan 11% sangat tidak setuju. Poin pertanyaan kelima sebanyak 2% sangat

setuju dengan penerangan yang berlebihan, 7% setuju, 46% netral, 28% tidak setuju dan 17% sangat tidak setuju. Poin pertanyaan keenam sebanyak 24% sangat setuju dengan tidak nyaman bekerja jika terlalu bising, 28% setuju, 26% netral, 4% tidak setuju dan 17% sangat tidak setuju.

3) Tuntutan Peran

Poin pertanyaan ketujuh menyatakan bahwa sebanyak 2% sangat setuju dengan kurang siap dalam melaksanakan pekerjaan, 4% menyatakan setuju, 22% netral, 54% tidak setuju dan 17% sangat tidak setuju. Poin kedelapan sebanyak 2% sangat setuju menyatakan tugas yang diberikan tidak jelas, 20% setuju, 17% netral, 44% tidak setuju dan 17% sangat tidak setuju. Poin kesembilan sebanyak 13% sangat setuju dalam waktu menyelesaikan pekerjaan kurang, 4% setuju, 41% netral, 26% tidak setuju dan 15% sangat tidak setuju.

4) Tuntutan Hubungan Antar Pribadi

Poin pertanyaan kesepuluh yaitu sebanyak 15% sangat setuju bahwa atasan bertindak adil, 30% setuju, 37% netral, 15% tidak setuju dan 2% sangat tidak setuju. Poin kesebelas sebanyak 11% sangat setuju dengan pengawasan yang dilakukan atasan kurang, 26% setuju, 28% netral, 20% tidak setuju dan 15% sangat tidak setuju. Poin kedua belas menyatakan sebanyak 13% sangat setuju dengan hasil pekerjaan yang kurang dihargai, 22% setuju, 15% netral, 33% tidak setuju dan 17% sangat tidak setuju.

b. *Life Stressor**1) Life Change*

Poin pertanyaan ketiga belas menyatakan sebanyak 9% sangat setuju dengan perubahan sistem kerja di masa pandemi covid-19 membuat tidak nyaman dalam bekerja, 37% menyatakan setuju, 15% netral, 24% tidak setuju dan 15% sangat tidak setuju. Poin keempat belas sebanyak 4% menyatakan sangat setuju dengan merasa kesulitan tidur sehingga mengganggu konsentrasi dalam bekerja, 24% menyatakan setuju, 28% menyatakan netral, 30% menyatakan tidak setuju dan 13% sangat tidak setuju. Poin kelima belas menyatakan sebanyak 17% sangat setuju dengan mendapatkan energi positif disekitar sehingga semangat dalam bekerja, 33% setuju, 35% netral, 11% tidak setuju dan 4% sangat tidak setuju. Poin keenam belas menyatakan bahwa sebanyak 15% sangat setuju dengan lingkungan yang memberikan dampak besar produktivitas dalam bekerja, 41% setuju, 17% netral 13% tidak setuju dan 13% sangat tidak setuju. Poin ketujuh belas menyatakan bahwa sebanyak 2% sangat setuju dengan adanya perubahan diluar organisasi membuat tidak konsentrasi dalam bekerja, 22% setuju, 37% netral, 30% tidak setuju dan 9% sangat tidak setuju. Poin kedelapan belas menyatakan bahwa sebanyak 15% setuju dengan merasa depresi disebabkan oleh lingkungan luar organisasi sehingga mempengaruhi dalam bekerja, 24% netral, 39% menyatakan tidak setuju dan 22% menyatakan sangat tidak setuju.

2) *Life Trauma*

Poin pertanyaan kesembilan belas menyatakan 7% sangat setuju dengan masalah keluarga menyita waktu dan pikiran sehingga menghambat pekerjaan, 28% menyatakan setuju, 22% menyatakan netral, 30% menyatakan tidak setuju dan 13% menyatakan sangat tidak setuju. Poin kedua puluh menyatakan bahwa 15% sangat setuju merasa lelah ketika pulang kerja, 33% menyatakan setuju, 30% menyatakan netral, 15% menyatakan tidak setuju dan 7% menyatakan sangat tidak setuju. Poin kedua puluh satu sebanyak 9% setuju dengan permasalahan finansial membuat tidak fokus bekerja, 35% menyatakan netral, 39% menyatakan tidak setuju dan 17% menyatakan sangat tidak setuju. Poin kedua puluh dua menyatakan sebanyak 24% sangat setuju dengan keluarga berperan penting ketika menjalankan pekerjaan, 41% menyatakan setuju, 17% menyatakan netral, 4% tidak setuju dan 13% menyatakan sangat tidak setuju. Poin kedua puluh tiga sebanyak 11% sangat setuju dengan emosi yang tidak stabil jika ada masalah keluarga ketika bekerja, 22% setuju, 20% menyatakan netral, 39% menyatakan tidak setuju dan 9% menyatakan sangat tidak setuju. Poin kedua puluh empat bahwa sebanyak 7% sangat setuju dengan sikap yang berubah jika ada masalah keluarga, finansial, kesehatan sehingga produktivitas tidak memuaskan, 24% menyatakan setuju, 26% menyatakan netral, 24% menyatakan tidak setuju dan 20% menyatakan sangat tidak setuju.

c. Kinerja

1) Kualitas

Poin kedua puluh lima sebanyak 17% menyatakan sangat setuju dengan dapat menyelesaikan setiap pekerjaan, 35% menyatakan setuju, 17% menyatakan netral, 26% menyatakan tidak setuju dan 4% menyatakan sangat tidak setuju. Poin kedua puluh enam sebanyak 17% sangat setuju dengan mampu mengambil inisiatif dalam bekerja, 26% menyatakan setuju, 15% menyatakan netral, 22% menyatakan tidak setuju dan 20% menyatakan sangat tidak setuju. Poin kedua puluh tujuh sebanyak 2% sangat setuju dengan lalai saat bekerja, 2% menyatakan setuju, 13% menyatakan netral, 48% menyatakan tidak setuju dan 35% menyatakan sangat tidak setuju.

2) Kuantitas

Poin kedua puluh delapan menyatakan bahwa 7% sangat setuju dengan pasien yang datang terlalu banyak, 17% menyatakan setuju, 28% menyatakan netral, 33% menyatakan tidak setuju dan 15% menyatakan sangat tidak setuju. Poin kedua puluh sembilan bahwa 11% sangat setuju dengan petugas administrasi tidak banyak, 15% setuju, 20% menyatakan netral, 20% menyatakan tidak setuju dan 35% menyatakan sangat tidak setuju. Poin pertanyaan 30 sebanyak 2% sangat setuju dengan pekerjaan yang tidak banyak, 7% setuju, 22% netral, 44% tidak setuju dan 26% menyatakan sangat tidak setuju.

3) Ketepatan Waktu

Poin ke tiga puluh satu menyatakan sebanyak 2% sangatsetuju dengan tidak pernah terlambat, 7% setuju, 46% menyatakan netral, 13% menyatakan tidak setuju dan 26% sangat tidak setuju. Poin ketiga puluh dua sebanyak 4% sangat setuju dengan tidak pernah bekerja diluar jam yang ditetapkan, 13% menyatakan setuju, 17% menyatakan netral, 35% menyatakan tidak setuju dan 30% menyatakan sangat tidak setuju. Poin pertanyaan ketiga puluh tiga menyatakan bahwa sebanyak 4% sangat setuju dengan pekerjaan yang dilakukan tidak berpacu dengan *deadline* yang diberikan, 17% menyatakan setuju, 28% menyatakan netral, 22% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 28% menyatakan sangattidak setuju.

4.1.2.3 Analisa Data dan Interpretasi Data

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Untuk menguji data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Adapun kriteria pengujian yaitu jika nilai sig > 0.05 maka data normal begitu juga sebaliknya. Hasil dari uji normalitas yaitu $0.065 > 0.05$ maka data berdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedasitas

Untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan pada saat penelitian terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

Berdasarkan output pada grafik scatterplot bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu dan tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa non-heteroskedasitas terpenuhi.

3) Uji Linieritas

Uji dilakukan untuk mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan yang linear. Dua variabel mempunyai hubungan linear bila signifikansinya kurang dari 0,05. Berdasarkan output nilai sig sebesar 0.000, yang menunjukkan $0.000 < 0.05$ maka ada hubungan linear antara Kinerja Petugas dengan *Organizational Stressor* dan *Life Stressor*.

b. Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil data yang diolah menggunakan SPSS sebagai berikut.

Gambar 4.2 Hasil Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	47.195	2.704		17.455	.000
X1 (OS)	-1.156	.177	-1.295	-6.521	.000
X2 (LS)	.449	.164	.545	2.745	.009

a. Dependent Variable: Y (Kinerja)

Sumber : data primer yang diolah menggunakan SPSS, 2021.

Berdasarkan hasil analisis persamaan regresinya yaitu :

$$Y = 47,195 + (-1,156) X_1 + 0,449 X_2 + e$$

Nilai konstanta sebesar 47.195 artinya jika *organizational stressor* dan *life stressor* nilainya adalah 0, maka kinerja nilainya adalah 47,195%.

Jika variabel independen lain tetap dan *organizational stressor* mengalami kenaikan 1% maka kinerja akan mengalami penurunan sebesar 1,156%. Jika variabel independen lain tetap dan *life stressor* mengalami kenaikan 1% maka kinerja akan mengalami peningkatan sebesar 0,449%.

1) Uji Outlier

Uji yang dilakukan untuk mendeteksi adanya outlier pada data. Berdasarkan output menunjukkan terdapat 3 sampel yang memiliki nilai $|SDR| > 2,069$, yaitu sampel ke 8, 15, dan 16.

2) Uji Koefisien Determinasi

Uji yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Adapun dalam SPSS koefisien determinasi ada pada tabel *model summary* dan tertulis *adjusted R square*.

Gambar 4.3 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.834 ^a	.695	.681	4.454	1.743

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer yang diolah menggunakan SPSS, 2021.

Berdasarkan output menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,681 yang artinya variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 68,1% sedangkan 31,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam model.

3) Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen yang ditunjukkan pada tabel Anova pada SPSS.

Gambar 4.4 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1946.314	2	973.157	49.063	.000 ^b
	Residual	852.904	43	19.835		
	Total	2799.217	45			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : data primer yang diolah menggunakan SPSS, 2021.

Berdasarkan hasil output menunjukkan bahwa Nilai sig yaitu sebesar 0.000 yang berarti $0.000 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa *Organizational Stressor* dan *Life Stressor* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas administrasi di masa pandemi Covid-19. Dengan demikian, disimpulkan bahwa tolak H_0 dan terima H_a yang berarti “Terdapat pengaruh yang signifikan antara *organizational stressor* dan *life stressor* terhadap kinerja petugas administrasi”.

4) Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil penelitian dapat dikatakan tolak H_0 jika nilai sig > 0.05 .

Gambar 4.5 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	47.195	2.704		17.455	.000		
X1 (OS)	-1.156	.177	-1.295	-6.521	.000	.180	5.565
X2 (LS)	.449	.164	.545	2.745	.009	.180	5.565

a. Dependent Variable: Y (Kinerja)

Sumber : data primer yang diolah menggunakan SPSS, 2021.

Berdasarkan hasil output pada uji T untuk variabel X_1 (*Organizational Stressor*) adalah $0.000 < 0.05$ maka tolak H_0 dan terima H_a yang artinya “Terdapat pengaruh signifikan *Organizational Stressor* di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”.

Untuk uji T pada variabel X_2 (*Life Stressor*) adalah $0.009 < 0.05$ maka tolak H_0 dan terima H_a yang artinya “Terdapat pengaruh signifikan *Life Stressor* di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh *Organizational Stressor* Terhadap Kinerja Petugas Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai stres kerja, diketahui bahwa ternyata ditemukan pengaruh signifikan yang didukung dengan hasil uji t $0.000 < 0.05$ maka tolak H_0 yang artinya “Terdapat pengaruh signifikan *Organizational Stressor* di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Hasil dari distribusi penelitian yang didapatkan ternyata pada tuntutan tugas sebanyak 56% setuju dengan pekerjaan yang banyak yang harus diselesaikan dalam waktu yang sama, hal ini sejalan dengan Wibowo (2017) bahwa tuntutan tugas merupakan stres yang berkaitan dengan pekerjaan spesifik yang harus dikerjakan oleh karyawan. Untuk tuntutan fisik terdapat sebanyak 52% setuju dengan tidak nyaman dalam bekerja ketika terlalu bising, hal ini sejalan dengan Wibowo (2017) bahwa tuntutan fisik yaitu stres yang berkaitan dengan fisik pekerjaan. Untuk tuntutan peran terdapat sebanyak 17% setuju dengan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang kurang, hal ini sejalan dengan Wibowo (2017) bahwa tuntutan peran yaitu terdapat stres yang berkaitan dengan peran yang diharapkan dapat dilakukan oleh petugas. Untuk tuntutan hubungan antar pribadi terdapat sebanyak 37% setuju dengan pengawasan yang dilakukan oleh atasan kurang, hal ini sejalan dengan Wibowo (2017) bahwa tuntutan hubungan antar pribadi yaitu stres yang berkaitan dengan tekanan kelompok, gaya kepemimpinan dan konflik.

Asumsi peneliti pada hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh *organizational stressor* terhadap kinerja, hal ini didukung dengan hasil data yang didapat dalam kuesioner sehingga sebaiknya organisasi dapat mengelola stres kerja petugas dengan harapan dapat meningkatkan kinerja petugas.

4.2.2 Pengaruh *Life Stressor* Terhadap Kinerja Petugas Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai stres kerja, diketahui bahwa ternyata ditemukan pengaruh signifikan yang didukung dengan hasil uji t $0.009 < 0.05$ maka tolak H_0 yang artinya “Terdapat pengaruh signifikan *Life Stressor* di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”.

Hasil dari distribusi penelitian yang didapatkan ternyata pada *life change* sebanyak 56% setuju dengan lingkungan di luar organisasi memberikan dampak yang besar pada produktivitas saat bekerja, hal ini sejalan dengan Wibowo (2017) bahwa *life change* yaitu stres yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang, jika terlalu banyak perubahan kehidupan selama periode waktu pendek dapat menimbulkan masalah, contoh masalah kesehatan. Untuk *life trauma* terdapat sebanyak 65% setuju dengan keluarga berperan penting ketika menjalankan pekerjaan, hal ini sejalan dengan Wibowo (2017) bahwa *life trauma* adalah terjadinya suatu pergolakan dalam kehidupan individu yang mengubah sikap, perilaku dan emosi. Trauma yang dimaksud merupakan kehidupan utama yang dapat menyebabkan stres.

Asumsi peneliti pada hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh *life stressor* terhadap kinerja, hal ini didukung dengan hasil data yang didapat dalam kuesioner serta sejalan dengan Wibowo (2017) yang mengatakan stres dapat mempengaruhi kinerja. Sehingga pada petugas diharapkan dapat mengelola *life stressor* dengan baik dan benar dengan harapan jika stres dikelola maka kinerja akan meningkat.

4.2.3 Pengaruh *Organizational Stressor* dan *Life Stressor* di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kinerja Petugas Administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh stres kerja dimasa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan antara stress kerja dengan kinerja petugas hal ini didukung dengan hasil uji F yakni $0.000 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa *Organizational Stressor* dan *Life Stressor* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas administrasi di masa pandemi Covid-19. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian tolak H_0 yang berarti menyatakan “Terdapat pengaruh yang signifikan *organizational stressor* dan *life stressor* terhadap kinerja petugas”.

Hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan membuktikan bahwa hipotesa peneliti diterima atau dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang simultan signifikan antara *organizational stressor* dan *life stressor* pada masa pandemic covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noor (2015) yang mengemukakan bahwa stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian juga sejalan dengan Wibowo (2017) bahwa hal yang menyebabkan stres adalah kondisi yang cenderung menyebabkan stres hal ini disebut *stressor*. Wibowo (2017) juga mengatakan bahwa terdapat 2 kelompok yang dapat menyebabkan stres yaitu *organizational stressor* dan *life stressor*. *Organizational stressor* yang dimaksud diantaranya yaitu tuntutan tugas, tuntutan fisik, tuntutan peran, dan tuntutan hubungan antar pribadi. Sedangkan *life stressor* yang dimaksud diantaranya *life change* dan *life trauma* berasal dari lingkungan diluar organisasi, keluarga, serta juga kesehatan.

Asumsi peneliti pada hasil penelitian yaitu terdapat pengaruh *organizational stressor* dan *life stressor* terhadap kinerja, hal ini didukung dengan hasil data yang didapat dalam kuesioner yang sudah dibagikan kepada responden kemudian diolah yang berarti stres kerja baik dari organisasi dan kejadian diluar organisasi sebaiknya dikelola dengan baik dan benar sehingga tidak mengganggu proses dalam memberikan pelayanan kepada pasien dalam hal kinerja. Jika petugas dapat mengelola stres kerja dengan baik harapannya di masa yang akan datang kinerja akan meningkat.

4.2.4 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian Pengaruh Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kinerja Petugas Administrasi di RSUD Arifin Achmad ternyata adanya pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja petugas.

Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya terutama yang akan meneliti di bidang yang sama dengan metode dan teknik yang sama saat penelitian di masa yang akan datang.

Hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi bagi pihak rumah sakit agar dapat mengelola stres kerja pada petugas administrasi, dikarenakan petugas administrasi merupakan pintu gerbang utama pada saat pasien masuk ke rumah sakit. Kinerja petugas administrasi dapat meningkat jika stres kerja dikelola oleh pihak manajemen, dengan harapan jika stres kerja dikelola dengan baik dan benar maka kinerja akan meningkat serta dapat bersifat menguntungkan di masa yang akan datang bagi pihak rumah sakit.

4.2.5 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya agar hasil penelitian lebih baik. Adapun keterbatasan yang dimaksud yaitu :

- a. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen yaitu *organizational stressor* dan *life stressor*. Masih terdapat variabel lain yang mampu menjelaskan dan kemungkinan memiliki pengaruh terhadap kinerja petugas.
- b. Dalam penelitian data yang didapatkan berasal dari instrumen kuesioner yang didasarkan persepsi jawaban responden, sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrumen kuesioner.

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang sudah dilakukan pada bulan Mei s/d Juli 2021 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan jumlah responden sebanyak 46 orang didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil output Uji F menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0.000 yang berarti $0.000 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa *Organizational Stressor* dan *Life Stressor* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas administrasi di masa pandemi covid-19. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian tolak H_0 yang berarti “Terdapat pengaruh yang simultan signifikan antara *organizational stressor* dan *life stressor* di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”.
- b. Berdasarkan hasil output pada uji T untuk variabel *Organizational Stressor* adalah $0.000 < 0.05$ maka tolak H_0 yang artinya “Terdapat pengaruh signifikan *Organizational Stressor* di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”, sedangkan untuk uji T pada variabel *Life Stressor* adalah $0.009 < 0.05$ maka tolak H_0 yang artinya “Terdapat pengaruh signifikan *Life Stressor* di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan maka peneliti memberikan saran bagi pihak rumah sakit agar memperhatikan serta mengelola stres kerja petugas administrasi baik itu yang berasal dari organisasi maupun dari luar organisasi, menciptakan lingkungan organisasi yang kondusif sehingga dapat meminimalisir stres, dan memberikan edukasi terkait stres kerja sehingga petugas paham dan mampu mengelola stres kerja mereka agar kinerja dapat meningkat serta sesuai dengan yang diharapkan oleh rumah sakit terutama di masa pandemi covid-19 saat ini.

5.2.2 Bagi STIKes Awal Bros Pekanbaru

Diharapkan pihak STIKes Awal Bros Pekanbaru dapat memberikan dukungan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya serta dapat menambahkan sumber referensi yang lebih lengkap agar memudahkan proses pembelajaran ataupun penelitian.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang sudah dilakukan hanya untuk mengetahui pengaruh stres kerja di masa pandemi covid-19 terhadap kinerja petugas administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, mungkin untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan pengkajian lebih dalam terkait variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja petugas administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Mora, *dkk.* 2016. Evaluasi Kinerja Organisasi Publik dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* dan *Analytic Network Process*. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*. 124-132.
- Anggi, Sopian. (2017). Pengaruh Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. Skripsi Strata Satu. Universitas Pasundan, Bandung.
- Arif Budiman. (2017). Analisis Pengaruh *Work-Family Conflict*, *Burnout*, & Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Arsi Medical Center Yogyakarta. Skripsi Strata Satu. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Boi S, Pasaribu. (2018). *Hubungan Tingkat Stres dengan Motivasi Mahasiswa Mengerjakan Skripsi di Fakultas Kesehatan Masyarakat USU*. Skripsi strata satu, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Deddy, Setiawan. (2011). *Analisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Broco Electrical Semarang*. Skripsi strata satu, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
- Dwi, Sari. (2017). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Instalansi Rawat Inap RSUD dr. Sayidiman Magetan. Skripsi strata satu, STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun, Jawa Timur.
- Erma Elizar., Namora Lumongga Lubis., Yuniati. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Datu Beru. (versi elektronik). *Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan*, 5 (1), 78-89.
- F.C. Susila. 2019. Hukum dan Studi Penelitian Empiris : Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. *Journal Administrative Law & Governance*. 2 (4), 697-709.

- Fabiani dan Sisca Eka. 2018. Identifikasi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Usaha Menengah (Studi Pada CV. Kota Agung). *Jurnal Wacana Ekonomi*. 18 (1), 2-12.
- Friska Aprilia. (2017). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perwata Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru (versi elektronik). *JOM Fekon*, 4 (1), 87-100.
- Jafar Abdurrahman. 2017. Faktor yang Mempengaruhi Evaluasi Kinerja Para Pegawai di Kantor Pemerintahan. *Jurnal Pendidikan*. 6 (1), 151-165.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1204/MENKES/SK/X/2004.
- Lilla Ilham. (2018). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Medis (Kasus Pada Karyawan Medis Rumah Sakit Azzahra – Ujungbatu) (versi elektronik). *JOM Fisip*, 5 (1), 1-10.
- M. Nazar. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia : Implementasi Dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*. 19 (2).
- Maria Ulfa. 2015. Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan dengan Metode *Human Resources Scorecard* di BMT Logam Mulia. *Jurnal Ekonomi Syariah*. 3 (2), 312-339.
- Muhammad Aryan Maulana. (2016). Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Pasien Yang Dirujuk Ke RSUD Arifin Achmad Pekanbaru) (versi elektronik). *JOM Fisip*, 3 (2), 1-13.
- Nasution, S. 2019. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Cetakan ke 16. Jakarta : Bumi Aksara.

- Nasehudin, Toto Syatori, *dkk.* 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan ke 2. Bandung : Pustaka Setia.
- Noor ‘Aini. 2015. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di koperasi Syari’ah Binama Semarang. Skripsi Strata Satu. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang : Semarang.
- Nova Hari dan Widya. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas*, 4 (1), 1-15.
- Nur Indah Fitriani. (2020). Tinjauan Pustaka Covid 19 : Virologi, Patogenesis dan Manifestasi Klinis (versi elektronik). *Jurnal Medika Malahayati*, 4 (3), 194-201.
- Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Putu Anda Tustas. 2020. Dampak Pandemi Covid-19 Pada Pelayanan Pasien Kanker di Rumah Sakit Tersier di Indonesia : Serial Kasus. *Jurnal Bedah Nasional*. 4 (1), 29-33.
- Ridha Hidayat dan Hilda. (2019). Pengaruh Pelaksanaan SOP Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien di Rawat Inap RSUD Bangkinang. *Jurnal Ners*. 84-96.
- Rossy Trisna Arismayanti. 2017. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Beban Kerja Sebagai Variabel *Intervening* Pada Puskesmas Kendal Kerep Kota Malang. Skripsi Strata Satu. UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.

Tri Wartono. 2017. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother and Baby). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen*. 4 (2), 41-55.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Wibowo, Adik. (2014). *Metodologi Penelitian Praktis*. Cetakan ke-2. Depok : RajaGrafindo Persada.

Wibowo. (2017). *Perilaku dalam Organisasi, Edisi Ketiga*. Cetakan ke-5. Depok : Rajawali Pers.

World Health Organization. 2020. *Health Topics : Coronavirus*. https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1 (diakses pada tanggal 18 februari)

Yul Asriati. (2020). Beban Kerja Pelayanan Rekam Medis Di Masa Pandemi Covid 19 (versi elektronik). *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 3 (2), 44-49.

Yuliana. (2020). Tinjauan Pustaka Corona Virus Diseases (Covid- 19). *Wellness and Healthy Magazine*. <https://wellness.journalpress.id/wellness/article/view/21026/pdf>.

LAMPIRAN

*Lampiran 1***Kuesioner Penelitian****A. Pengantar**

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja di Masa Pandemi Covid 19 Terhadap Kinerja Petugas Administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”, maka saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini tidak mempengaruhi posisi atau jabatan bapak/ibu dan kerahasiaan akan tetap terjaga. Saya mohon dalam mengisi kuesioner ini bapak/ibu dapat membaca setiap butir pernyataan dan mengisi sesuai dengan keyakinan bapak/ibu. Terimakasih atas kesediaan bapak/ibu yang telah membantu penelitian untuk menjawab kuesioner ini.

B. Identitas Responden

1. No Responden :
2. Inisial Responden :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
5. Agama :
6. Pendidikan Terakhir :
7. Status Pernikahan : Menikah/Tidak Menikah/Janda/Duda

Pekanbaru, 10 Maret 2021

(Sandya Bunga Prathivi)

I. **ORGANIZATIONAL STRESSOR**

Petunjuk pengisian, mohon untuk memberikan tanda ceklis (v) pada setiap pernyataan dibawah ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<i>Tuntutan Tugas</i>					
1.	Selama dalam mengerjakan pekerjaan saya, informasi terkait tugas saya tidak jelas					
2.	Saya memiliki wewenang yang jelas dalam menjalankan pekerjaan saya					
3.	Saya memiliki pekerjaan yang banyak yang harus diselesaikan dalam waktu yang sama					
	<i>Tuntutan Fisik</i>					
4.	Peralatan pendukung untuk saya bekerja masih kurang memadai sehingga menghambat saya dalam bekerja					
5.	Penerangan di tempat saya bekerja Berlebihan					
6.	Saya merasa tidak nyaman jika terlalu Bising					
	<i>Tuntutan Peran</i>					
7.	Saya selalu kurang siap dalam melaksanakan pekerjaan saya					
8.	Tugas yang diberikan kepada saya tidak Jelas					
9.	Waktu saya dalam menyelesaikan pekerjaan kurang					
	<i>Tuntutan Hubungan Antar Pribadi</i>					
10.	Atasan saya bertindak adil pada seluruh Karyawan					
11.	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan kurang					
12.	Saya merasa hasil pekerjaan saya kurang dihargai					

(sumber : Modifikasi Deddy Setiawan, 2011)

II. *LIFE STRESSOR*

Petunjuk pengisian, mohon untuk memberikan tanda ceklis (v) pada setiap pernyataan dibawah ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<i>Life Change</i>					
1.	Perubahan sistem pekerjaan di masa pandemi Covid-19 membuat saya merasa tidak nyaman dalam bekerja					
2.	Saya merasa kesulitan tidur sehingga mengganggu konsentrasi saya dalam bekerja					
3.	Saya mendapatkan energi positif di sekitar saya sehingga ketika bekerja saya merasa semangat					
4.	Lingkungan di luar organisasi memberikan dampak yang besar pada produktivitas saya saat bekerja					
5.	Jika terjadi perubahan di luar organisasi membuat saya tidak konsentrasi dalam bekerja					
6.	Terkadang saya merasa depresi yang disebabkan oleh lingkungan diluar organisasi sehingga mempengaruhi saya dalam bekerja					
	<i>Life Trauma</i>					
7.	Masalah keluarga menyita waktu dan pikiran saya sehingga menghambat saya menyelesaikan pekerjaan					
8.	Saya merasa lelah setelah pulang kerja					
9.	Saya memiliki permasalahan finansial sehingga membuat saya tidak fokus dalam bekerja					
10.	Saya merasa keluarga berperan penting ketika saya menjalankan pekerjaan					
11.	Saya merasa emosi saya tidak stabil jika terjadi permasalahan keluarga ketika saya bekerja					
12.	Terkadang saya merasa sikap saya berubah jika ada masalah keluarga, finansial, dan kesehatan sehingga menyebabkan produktivitas saya tidak memuaskan					

(sumber : Modifikasi Arif Budiman, 2017)

III. KINERJA

Petunjuk pengisian, mohon untuk memberikan tanda ceklis (v) pada setiap pernyataan dibawah ini.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<i>Kualitas</i>					
1.	Saya dapat menyelesaikan setiap pekerjaan saya					
2.	Saya merupakan orang yang tergolong mampu mengambil inisiatif dalam Bekerja					
3.	Saya lalai dalam melaksanakan Pekerjaan					
	<i>Kuantitas</i>					
4.	Saya merasa pasien yang datang terlalu banyak					
5.	Saya merasa petugas administrasi pelayanan saat ini tidak terlalu banyak					
6.	Saya merasa pekerjaan saya tidak terlalu banyak					
	<i>Ketepatan Waktu</i>					
7.	Saya tidak pernah terlambat					
8.	Saya tidak pernah bekerja diluar jam jadwal yang ditentukan					
9.	Saya merasa pekerjaan yang saya lakukan tidak harus berpacu dengan waktu (<i>deadline</i>) yang diberikan					

(sumber :Modifikasi Dwi Kartika, 2017).



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

AWAL BROS PEKANBARU

No : 003 /C.1a/STIKes-ABP/S1/01.2021 Pekanbaru, 21 Januari 2021
 Lampiran :-
 Perihal : Permohonan Izin Survey Awal

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
 di-

Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru Tahun Ajaran 2020/2021, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Penelitian (Skripsi).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Survey Awal untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Sandya Bunga Prathivi
 Nim : 17001003
 Dengan Judul : Pengaruh Stres Kerja di Masa Pandemi Covid-19 terhadap Kinerja Petugas Administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Ketua Program Studi
 Administrasi Rumah Sakit
 Awal Bros Pekanbaru

M. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR
 NIDN. 1001108806

Tembusan :
 1. Arsip

Jl. Karya Bakti No. 8 Simp. BPG, Kel. Bambu Kuning,
 Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28141
 Telp. (0761) 8409768/0812-7552-3788
 Email : stikes.awalbrospekanbaru@gmail.com



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
 Pekanbaru



Nomor : 071 / RSUD – DIKLIT / 016
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Pengambilan Data

Pekanbaru, 01 Maret 2021
 Kepada
 Yth Kepala Bidang Fasilitas
 Pelayanan Medik,
 Kepala Sub Bagian Mobilisasi
 Dana dan
 Kepala Instalasi Rawat Jalan
 di

Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru, Nomor : 003/C.1a/STIKES-ABP/S1/01 2021, tanggal 21 Januari 2021, perihal izin Pengambilan Data untuk keperluan penyusunan skripsi yaitu :

Nama : Sandya Bunga Prathivi
 NIM : 17001003
 Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit
 Judul : *Pengaruh stres kerja di masa pandemi Covid-19 terhadap kinerja petugas Administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.*

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi izin pengambilan data dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pengambilan data tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Pengambilan data berlaku selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.
4. Pengambilan data ini tidak dibenarkan untuk memfoto, fotocopy dan menscanner.
5. Pengambilan data hanya berlaku untuk data sekunder pasien

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharapkan kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
 PROVINSI RIAU,**

dr. H. NUZELLY HUSNEDI, MARS
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19640202 198912 1 002

Tembusan Kepada Yth :

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip



Digitized with CamScanner

**FORMULIR ISIAN
PENGAMBILAN DATA UNTUK PENELITIAN
DI RSUD ARIFIN ACHMAD**

1. Nama : Suleha Nurqa Prathani
2. NIM : 17001003
3. Asal Pendidikan : STIKes Aul Base Pekanbaru
4. Judul Penelitian : Pengaruh Atres Kerja di masa Pandemi Covid 19 terhadap kinerja Pegawai Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad (R.S.U.A)
5. Tujuan Penelitian
- a. Tujuan Umum : Untuk mengetahui ^{dan menguji} Atres Kerja di masa Pandemi Covid 19 terhadap kinerja Pegawai Administrasi di RSUD Arifin Achmad (R.S.U.A)
- b. Tujuan Khusus :
- Untuk mengetahui Atres Kerja di masa Pandemi Covid 19
- Untuk mengetahui kinerja Pegawai Administrasi di masa Pandemi Covid 19
- Untuk mengetahui pengaruh Atres Kerja di masa Pandemi Covid 19 terhadap kinerja Pegawai Administrasi
6. Masalah Penelitian : Pengaruh Atres Kerja terhadap kinerja Pegawai Administrasi di masa Pandemi Covid 19.
7. Variabel Penelitian :
x : atres kerja
y : kinerja Pegawai Administrasi
8. Data yang akan diperlukan :
1. Jumlah Pegawai Administrasi Pegawai Rumah Sakit (2015-2020)
2. Jumlah kunjungan pasien (2015-2020) pada Poli Dasar Jalan, dan 16
3. Indikator hasil kinerja Pegawai Administrasi Pegawai Rumah Sakit dan (GD (5 tahun terakhir)
4. Tingkat ketercapaian KEMAS Administrasi Pegawai (2015-2020)
5. Data pegawai Administrasi Pegawai Rumah Sakit dan (GD (Nama).
9. Jumlah Sampel :
10. Kuesioner Penelitian : Jika ada, Mohon dilampirkan.

Pekanbaru, 08 Mei 2021
Yang melakukan Penelitian,


Suleha Nurqa Prathani

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING I

Nama : Sandya Bunga Prathivi
 NIM : 17001003
 Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja Di Masa Pandemi Covid 19 Terhadap Kinerja
 Petugas Administrasi Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
 Nama Pembimbing I : Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR

No	Hari/Tanggal	Keterangan	TTD
1	Selasa, 19 Januari 2021	Pengesahan judul dan bab 1	f
2	Rabu, 17 Februari 2021	Revisi bab 1,2,3 (Penulisan dan Teori)	f
3	Senin, 02 Maret 2021	Revisi bab 1,2,3 (Daftar pustaka dan Instrumen Penelitian)	f
4	Jumat, 12 Maret 2021	Revisi bab 1,2,3 (Kuesioner)	f
5	Jumat, 19 Maret 2021	Pengecekan keseluruhan dan persetujuan	f
6	Selasa, 30 Maret 2021	Konsultasi terkait revisi setelah ujian proposal	f
7	Kamis, 08 April 2021	Konsultasi terkait pelaksanaan Uji Validitas	f
8	Kamis, 15 Juli 2021	Konsultasi terkait hasil uji validitas dan hasil ujian kaji etik	f
9	Selasa, 20 Juli 2021	Konsultasi bab 4 dan bab 5	f
10	Kamis, 29 Juli 2021	Konsultasi, pengecekan keseluruhan dan persetujuan	f

Pekanbaru, 03 Agustus 2021

Pembimbing I



Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR

NIDN : 1001108806

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING II

Nama : Sandya Bunga Prathivi
 NIM : 17001003
 Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja Di Masa Pandemi Covid 19 Terhadap Kinerja
 Petugas Administrasi Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Nama Pembimbing II : Agus Salim, S.Kep., M.Si

No	Hari/Tanggal	Keterangan	TTD
1	Rabu, 20 Januari 2021	Pengesahan Judul	
2	Senin, 22 Februari 2021	Revisi Bab 1 dan 3 (Teori dan Sampel)	
3	Kamis, 11 Maret 2021	Revisi Bab 3 (Defenisi Operasional)	
4	Kamis, 18 Maret 2021	Revisi (Rumusan Masalah dan Tujuan)	
5	Jumat, 19 Maret 2021	Persetujuan	
6	Minggu, 28 Maret 2021	Revisi setelah siding proposal (Bab 1)	
7	Kamis, 15 Juli 2021	Konsultasi terkait hasil uji validitas dan hasil ujian kaji etik	
8	Selasa, 20 Juli 2021	Konsultasi bab 4 dan bab 5	
9	Kamis, 22 Juli 2021	Konsultasi revisi bab 4 dan bab 5	
10	Senin, 02 Agustus 2021	Konsultasi abstrak, pengecekan keseluruhan serta persetujuan	

Pekanbaru, 03 Agustus 2021

Pembimbing II



Agus Salim, S.Kep., M.Si

NIDN : 1017088504



PEMERINTAH PROPINSI RIAU
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PETALA BUMI

Jl. DR. Soetomo No. 65, Telp. (0761) 23024 - Pekanbaru

NOTA DINAS

No : 890/RSUD-PB/ 1270

Dari : Ketua Tim Kordik
 Perihal : Izin Uji Validitas dan Reliabilitas
 Tanggal : April 2021
 Diturunkan Kepada : Kepala Instalasi Rekam Medis

Menindaklanjuti surat dari Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru, Nomor : 050/C.1a/STIKes-ABP/S1/04.2021 tanggal 15 April 2021, perihal permohonan izin penelitian mahasiswa berikut ini:

Nama : **SANDYA BUNGA PRATHIVI**
 NIM : 17001003
 Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit
 Judul Penelitian : **Pengaruh Stres Kerja Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kinerja Petugas Administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.**

Untuk itu disampaikan bahwa pihak RSUD Petala Bumi dapat memberi Izin Penelitian dimaksud dengan ketentuan:

1. Yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian ini berlaku selama 3 (Tiga) bulan terhitung dikeluarkan surat ini

Dapat kami sampaikan bahwa untuk efektif dan efisiensinya kegiatan penelitian tersebut, kami harapkan kranya saudara dapat membantu mahasiswa tersebut memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.

An. Ketua Tim Koordinator Pendidikan
 RSUD Petala Bumi Prov.Riau



dra. SUCI HESTRIANI
 Pembina

NIP. 19780123 200501 2 007

Lampiran 8



Nomor : 071 / RSUD – DIRLIT / 058
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Pekanbaru, 12 Juli 2021
 Kepada
 Yth. Kepala Bagian Perbendaharaan
 Dan Mobiltasi Dana
 Kepala Bagian SDM dan Kepala
 Instalasi Rekam Medik
 di-
 Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Awal Bros Pekanbaru, Nomor : 068/C.1aSTIKES-ABP/S1/05.2021, tanggal 25 Mei 2021 perihal izin penelitian untuk keperluan penyusunan Skripsi yaitu:

Nama : Sandya Bunga Prathivi
 NIM : 17001003
 Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit
 Judul : Pengaruh Stres Kerja di Masa Pandemi COVID-19 terhadap Kinerja Petugas Administrasi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi Izin Penelitian dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Penelitian tidak melakukan tindakan teknis/media secara langsung kepada responden (pasien).
3. Penelitian berlaku selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharap kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
 PROVINSI RIAU,

dr. H. NUZELLY HUSNEDI, MARS
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19640202 196912 1 002

Tembusan Kepada Yth :

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Ansp



UNIT ETIK PENELITIAN KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
 ETHICAL REVIEW BOARD FOR MEDICINE & HEALTH RESEARCH
 FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS RIAU
 Jl. Diponegoro No. 1 Pekanbaru, Riau, Indonesia Kode Pos 28133
 Telpom : +62(0761) 839264, Email: kajietik@gmail.com
 NOMOR KEPK : 1471032P

KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK
ETHICAL CLEARANCE

No : B / 028 / UN19.5.1.1.8-UEPKK/2021

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Sandya Bunga Pratiwi
Principal Investigator

Pembimbing : 1. Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep, MMR
 2. Agus Salim, S.Kep, M.Si
Advisor

Nama Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru
Name of the Institution

Dengan Judul : PENGARUH STRES KERJA DI MASA PANDEMI COVID 19
 TERHADAP KINERJA PETUGAS ADMINISTRASI DI RSUD
 ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU
Title

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Buran dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bajakan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Pengetahuan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guideline. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Keterangan Lolos Kaji Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 23 April 2021 sampai dengan tanggal 23 April 2022 dan dapat diperbaharui dengan pemberitahuan maksimal 30 hari sebelum masa berlaku habis.

This Ethical Clearance is Applicable from April 23, 2021 until April 23, 2022 and renewal must be submitted at least 30 days prior to expired date.

April 23, 2021
 Ketua
 Subkomisi

 Dr. Dina Prima, S.FPK
 NID 197807282009012002

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas

No	Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	<i>Organizational Stressor (X1)</i>	P1	0,633	0,3961	Valid
2		P2	0,430	0,3961	Valid
3		P3	0,558	0,3961	Valid
4		P4	0,295	0,3961	Tidak Valid
5		P5	0,029	0,3961	Tidak Valid
6		P6	0,481	0,3961	Valid
7		P7	0,091	0,3961	Tidak Valid
8		P8	0,574	0,3961	Valid
9		P9	0,449	0,3961	Valid
10		P10	0,138	0,3961	Tidak Valid
11		P11	0,397	0,3961	Valid
12		P12	0,151	0,3961	Tidak Valid
13		P13	0,259	0,3961	Tidak Valid
14		P14	0,750	0,3961	Valid
15		P15	0,482	0,3961	Valid
16		P16	0,393	0,3961	Tidak Valid
17		P17	0,584	0,3961	Valid
18		P18	0,407	0,3961	Valid
19		P19	0,604	0,3961	Valid
20		P20	0,227	0,3961	Tidak Valid
21	<i>Life Stressor</i>	P1	0,053	0,3961	Tidak Valid
22		P2	0,052	0,3961	Tidak Valid
23		P3	0,402	0,3961	Valid
24		P4	0,666	0,3961	Valid
25		P5	0,229	0,3961	Tidak Valid
26		P6	0,447	0,3961	Valid
27		P7	0,411	0,3961	Valid
28		P8	0,529	0,3961	Valid
29		P9	0,421	0,3961	Valid
30		P10	0,042	0,3961	Tidak Valid
31		P11	0,066	0,3961	Tidak Valid
32		P12	0,427	0,3961	Valid
33		P13	0,066	0,3961	Tidak Valid
34		P14	0,561	0,3961	Valid
35		P15	0,470	0,3961	Valid

36		P16	0,400	0,3961	Valid
37		P17	0,419	0,3961	Valid
38		P18	0,168	0,3961	Tidak Valid
39		P19	0,110	0,3961	Tidak Valid
40		P20	0,556	0,3961	Valid
41	Kinerja	P1	0,485	0,3961	Valid
42		P2	0,576	0,3961	Valid
43		P3	0,692	0,3961	Valid
44		P4	0,527	0,3961	Valid
45		P5	0,573	0,3961	Valid
46		P6	0,499	0,3961	Valid
47		P7	0,453	0,3961	Valid
48		P8	0,705	0,3961	Valid
49		P9	0,422	0,3961	Valid

Sumber data primer yang diolah, 2021.

Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritik	Keterangan
<i>Organizational Stressor</i>	0,785	>0,60	Reliabel
<i>Life Stressor</i>	0,731	>0,60	Reliabel
Kinerja	0,759	>0,60	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah, 2021.

Tabel Skor Deskripsi Variabel

Variabel	Item	TOTAL									
	Pertanyaan	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
X1	P1	1	2%	4	9%	11	24%	21	46%	9	20%
	P2	11	24%	20	44%	9	20%	3	7%	3	7%
	P3	9	20%	14	30%	11	24%	10	22%	2	4%
	P4	5	11%	9	20%	16	35%	11	24%	5	11%
	P5	1	2%	3	7%	21	46%	13	28%	8	17%
	P6	11	24%	13	28%	12	26%	2	4%	8	17%
	P7	1	2%	2	4%	10	22%	25	54%	8	17%
	P8	1	2%	9	20%	8	17%	20	44%	8	17%
	P9	6	13%	2	4%	19	41%	12	26%	7	15%
	P10	7	15%	14	30%	17	37%	7	15%	1	2%
	P11	5	11%	12	26%	13	28%	9	20%	7	15%
	P12	6	13%	10	22%	7	15%	15	33%	8	17%
X2	P13	4	9%	17	37%	7	15%	11	24%	7	15%
	P14	2	4%	11	24%	13	28%	14	30%	6	13%
	P15	8	17%	15	33%	16	35%	5	11%	2	4%
	P16	7	15%	19	41%	8	17%	6	13%	6	13%
	P17	1	2%	10	22%	17	37%	14	30%	4	9%
	P18	0	0%	7	15%	11	24%	18	39%	10	22%
	P19	3	7%	13	28%	10	22%	14	30%	6	13%
	P20	7	15%	15	33%	14	30%	7	15%	3	7%
	P21	0	0%	4	9%	16	35%	18	39%	8	17%
	P22	11	24%	19	41%	8	17%	2	4%	6	13%
	P23	5	11%	10	22%	9	20%	18	39%	4	9%
	P24	3	7%	11	24%	12	26%	11	24%	9	20%
Y	P25	8	17%	16	35%	8	17%	12	26%	2	4%
	P26	8	17%	12	26%	7	15%	10	22%	9	20%
	P27	1	2%	1	2%	6	13%	22	48%	16	35%
	P28	3	7%	8	17%	13	28%	15	33%	7	15%
	P29	5	11%	7	15%	9	20%	9	20%	16	35%
	P30	1	2%	3	7%	10	22%	20	44%	12	26%
	P31	4	9%	3	7%	21	46%	6	13%	12	26%
	P32	2	4%	6	13%	8	17%	16	35%	14	30%
	P33	2	4%	8	17%	13	28%	10	22%	13	28%

Sumber : Data Primer yang diolah 2021

RESPONDEN PETUGAS ADMINISTRASI RSUD AA

No Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TOTAL	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	TOTAL	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	TOTAL	
1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	1	1	20	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	20	3	4	4	3	4	4	5	2	3	32	
2	2	4	4	3	4	4	2	3	5	3	4	4	42	4	4	4	5	2	2	3	4	3	4	3	4	42	2	2	1	1	1	1	3	2	1	14	
3	1	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	19	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	18	4	5	2	4	5	2	3	2	5	32	
4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	2	34	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	2	2	37	4	4	2	3	3	2	3	4	4	29	
5	2	4	2	4	3	4	2	4	5	5	3	4	42	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	2	2	37	1	1	2	3	1	2	3	1	1	15	
6	3	4	2	5	3	5	2	3	3	3	4	2	39	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	2	37	4	4	2	3	3	2	3	2	2	25	
7	3	4	2	4	3	5	3	4	3	3	3	2	39	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	2	2	37	4	3	2	2	1	2	1	1	2	18	
8	2	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	39	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	45	5	4	2	4	4	3	3	3	4	32	
9	1	4	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	31	2	2	4	3	3	2	2	3	2	4	2	3	32	4	2	2	3	1	2	2	1	2	19	
10	2	5	3	4	3	3	2	4	5	4	4	4	42	5	3	5	2	4	2	3	2	2	5	3	4	43	2	1	2	1	2	1	3	1	1	14	
11	3	4	2	5	3	5	2	3	3	3	4	2	39	5	3	3	4	5	2	3	5	3	5	2	2	42	2	2	1	1	2	3	1	1	1	14	
12	2	4	5	3	3	4	3	2	3	5	4	4	42	4	2	5	5	3	3	2	4	2	5	4	3	42	3	1	1	2	1	2	1	2	2	15	
13	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2	19	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	17	4	4	2	3	2	5	2	5	5	32	
14	1	5	5	1	1	1	2	2	4	4	2	2	30	2	2	5	2	2	1	1	4	1	4	1	4	22	2	2	1	2	2	3	1	2	2	18	
15	2	5	5	2	2	4	2	2	2	4	3	2	35	4	2	5	2	2	2	1	3	2	3	2	3	31	4	4	2	3	3	3	3	4	4	30	
16	2	4	3	1	2	4	2	2	2	4	2	2	30	1	1	3	2	1	1	1	3	1	3	2	1	20	4	5	1	5	5	2	4	3	3	32	
17	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	32	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	30	5	4	1	2	2	2	5	5	2	28	
18	2	5	4	2	2	5	2	2	2	4	2	2	34	2	2	5	5	2	3	3	3	4	5	5	42	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	29	
19	3	4	4	3	3	5	3	2	3	3	3	2	38	3	4	4	4	3	2	4	4	3	5	3	4	43	4	3	3	4	4	2	2	2	3	27	
20	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	5	42	4	4	4	4	3	2	4	4	2	5	3	3	42	2	2	1	1	2	2	1	3	1	15	
21	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2	1	33	4	2	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	43	5	5	2	3	4	3	3	4	3	32	
22	2	4	5	3	2	4	2	2	2	4	3	3	36	4	2	4	4	2	2	3	2	3	2	5	2	34	4	4	2	3	4	4	3	2	4	28	
23	1	2	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	19	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	4	1	20	5	5	3	3	4	3	4	3	3	33	
24	2	5	4	2	3	5	2	4	2	5	5	4	43	2	2	5	5	2	2	4	2	3	5	5	42	2	3	2	2	1	1	2	1	1	15		
25	2	4	5	5	3	3	2	4	3	5	3	5	44	3	3	4	3	2	4	5	5	3	5	2	3	42	3	2	1	2	2	1	1	1	1	14	
26	1	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	19	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	1	20	5	5	2	4	4	4	3	3	3	3	33	
27	4	4	3	5	2	5	2	4	3	4	3	4	43	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	43	2	1	1	2	1	2	3	1	2	15	
28	2	5	5	3	3	5	2	2	3	3	3	2	38	5	3	3	3	2	3	4	5	3	5	5	4	45	4	5	2	4	3	2	4	4	3	31	
29	4	5	3	3	2	5	3	2	3	3	5	5	43	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	42	2	3	1	2	1	1	1	1	2	15	
30	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	42	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	43	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	14
31	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	4	5	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	15
32	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	34	5	3	3	4	3	3	5	5	3	2	4	3	43	3	2	3	3	3	3	3	3	4	27	
33	1	5	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	20	1	1	1	3	1	1	1	5	1	3	1	1	20	5	5	3	3	4	1	5	3	3	32	
34	1	2	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	19	2	1	2	1	3	1	2	3	1	1	2	1	20	4	3	5	4	5	2	5	2	4	34	
35	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	5	3	42	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	36	3	1	1	1	1	2	1	2	3	15	
36	2	4	4	2	5	4	3	2	5	5	4	3	43	3	2	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4	46	3	2	2	1	1	1	2	1	1	14	
37	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	18	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	20	4	4	2	5	5	3	3	2	4	32	
38	2	5	5	3	2	3	5	2	5	4	5	5	46	4	5	3	5	3	2	3	5	3	5	2	3	43	3	1	3	2	1	1	3	1	2	17	
39	4	5	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	42	2	2	5	5	4	4	4	2	2	4	4	5	43	2	2	1	2	1	2	3	1	1	15	
40	2	3	4	4	2	5	4	3	3	4	4	4	42	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	42	2	3	2	1	1	2	1	2	1	15	
41	1	5	4	3	2	3	1	1	2	3	4	3	32	2	3	4	4	2	1	3	3	2	4	1	2	31	4	2	1	2	2	3	3	1	2	20	
42	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	19	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	2	1	19	5	5	2	5	5	2	3	2	3	32	
43	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	34	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	39	4	4	2	3	3	3	3	3	3	28	
44	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	5	42	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	36	2	1	1	2	1	1	1	1	3	13	
45	5	3	4	3	3	2	3	5	3	4	4	3	42	3	5	3	2	4	4	3	3	4	4	5	2	42	1	1	1	4	2	1	2	1	1	1	14
46	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	34	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	42	4	4	2	4	3	3	3	3	3	29	

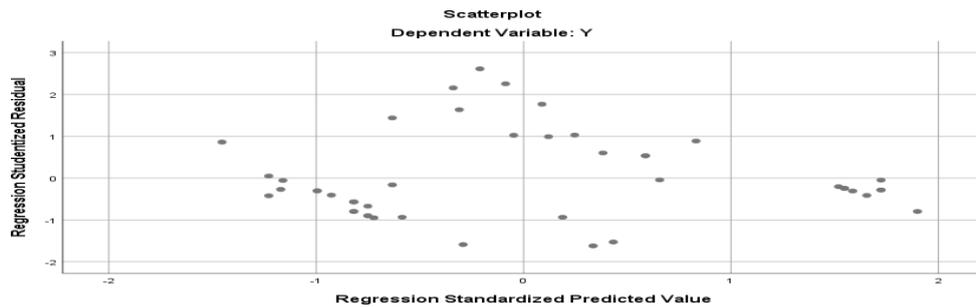
Hasil Uji Asumsi Klasik Menggunakan SPSS

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		46	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	4.35355193	
Most Extreme Differences	Absolute	.190	
	Positive	.190	
	Negative	-.107	
Test Statistic		.190	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.065 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.058
		Upper Bound	.071

b. Uji Heteroskedasitas



c. Uji Linearitas X₁

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y *	Between	(Combined)	2460.407	15	164.027	14.524	.000
X1	Groups	Linearity	1796.855	1	1796.855	159.103	.000

d. Uji Linearitas X₂

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y	Between	(Combined)	1903.742	16	118.984	3.853	.001
*	Groups	Linearity	1102.919	1	1102.919	35.718	.000
X2		Deviation from Linearity	800.823	15	53.388	1.729	.100

Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Menggunakan SPSS

a. Uji Outlier

	X1	X2	Y	RES_1	SDR_1
1	20	20	32	-1.04506	-24262
2	42	42	14	-3.48033	-79285
3	19	18	32	-1.30362	-30487
4	34	37	29	4.51299	1.02926
5	42	37	15	-2.35569	-05445
6	39	37	25	6.29506	1.45804
7	39	37	18	-7.04594	-15934
8	39	45	32	9.70364	2.37388
9	31	32	19	-6.71162	-1.55172
10	42	43	14	-3.92926	-89696
11	39	42	14	-6.94958	-1.61796
12	42	42	15	-2.48033	-56297
13	19	17	32	-85469	-20048
14	30	28	18	-7.07233	-1.65141
15	36	31	30	9.36297	2.25813
16	30	20	32	10.51909	2.81593
17	32	30	28	4.34265	99171
18	34	42	29	2.26835	53086
19	38	43	27	4.45066	1.02522
20	42	42	15	-2.48033	-56297
21	33	43	32	3.66301	88477
22	36	34	28	7.17260	1.67004
23	19	20	33	-1.20147	-28017
24	43	42	15	-1.32392	-30079
25	44	42	14	-1.16750	-26662
26	19	20	33	-1.20147	-28017
27	43	43	15	-1.77284	-40267
28	38	45	31	7.54723	1.81356
29	43	42	15	-1.32392	-30079
30	42	43	14	-3.92926	-89696
31	43	48	15	-4.01748	-93323
32	34	43	27	-1.8058	-4262
33	20	20	32	-1.04506	-24262
34	19	20	34	-2.0147	-94594
35	42	36	15	2.1323	44970
36	43	46	14	-4.11953	-94766
37	18	20	32	-3.35789	-79285
38	46	43	17	3.69640	85962
39	42	43	15	-2.92926	-66586
40	42	42	15	-2.48033	-56297
41	32	31	20	-4.10529	-93367
42	19	19	32	-1.76255	-40936
43	34	39	28	2.61513	59713
44	42	36	13	-1.78677	-41733
45	42	42	14	-3.48033	-79285
46	34	42	29	2.26835	53086

b. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.834 ^a	.695	.681	4.454	1.743

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

c. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1946.314	2	973.157	49.063	.000 ^b
	Residual	852.904	43	19.835		
	Total	2799.217	45			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

d. Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	47.195	2.704		17.455	.000		
X1 (OS)	-1.156	.177	-1.295	-6.521	.000	.180	5.565
X2 (LS)	.449	.164	.545	2.745	.009	.180	5.565

a. Dependent Variable: Y (Kinerja)

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGST
1	Pembuatan Proposal								
2	Seminar Proposal								
3	Perbaikan Proposal								
4	Pengumpulan Data								
5	Pengolahan Data Analisis								
6	Uji Skripsi								
7	Perbaikan Hasil Skripsi								

DOKUMENTASI



Observasi (19 Maret 2021)



Pengisian Kuesioner di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau