

**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,

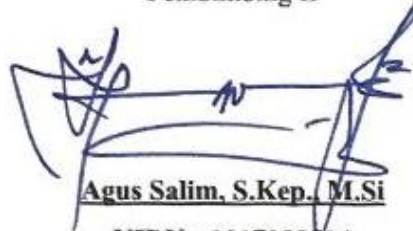
Pembimbing I



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



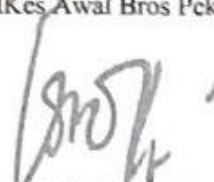
Mengetahui  
Ketua Program Studi  
S1 Administrasi Rumah Sakit



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 dependensi sebesar 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

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
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 karyawan .....	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

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
-----------------------------	-----------

#### **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.

<b>Instalansi</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
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.

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>Rawat Jalan</b>	<b>Rawat Jalan</b>	<b>IGD</b>	<b>IGD</b>	<b>Rawat Inap</b>	<b>Rawat Inap</b>
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.