

**FAKTOR - FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
STRES KERJA PADA PETUGAS ADMINISTRASI DI RUMAH
SAKIT ERIA PEKANBARU**

SKRIPSI



Oleh:

AISYA PUTRI HARIANTIKA

NIM 19001001

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS AWAL BROS

2023

**FAKTOR - FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
STRES KERJA PADA PETUGAS ADMINISTRASI DI RUMAH
SAKIT ERIA PEKANBARU**

**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan**



Oleh:

AISYA PUTRI HARIANTIKA

NIM 19001001

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS AWAL BROS

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN
DENGAN STRES KERJA PADA PETUGAS
ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT ERIA
PEKANBARU

PENYUSUN : AISYA PUTRI HARIANTIKA

NIM : 19001001

Skripsi ini telah diperiksa dan dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

Pekanbaru, Agustus 2023

Menyetujui,

1. Penguji I : Bobi Handoko, SKM., M.Kes ()
NIDN : 1008039101
2. Penguji II : Agus Salim, S.Kep., M.Si ()
NIDN : 1017088504
3. Penguji III : Shelly Angella, M.Tr.Kes ()
NIDN : 1012075601

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN : 1002129401

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

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

JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN
DENGAN STRES KERJA PADA PETUGAS
ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT ERIA
PEKANBARU

PENYUSUN : Aisya Putri Hariantika

NIM : 19001001

Pekanbaru, Agustus 2023

1. Penguji I : Bobi Handoko, SKM., M.Kes ()
NIDN : 1008039101
2. Penguji II : Agus Salim, S.Kep., M.Si ()
NIDN : 1017088504
3. Penguji III : Shelly Angella, M.Tr.Kes ()
NIDN : 1012075601

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Administrasi rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

Marian Tonis,SKM.,MKM
NIDN : 1002119401

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aisyah Putri Hariantika

NIM : 19001001

Judul : Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan 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, 01 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan

(Aisyah Putri Hariantika)

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AWAL BROS**

**Skripsi, Agustus 2023
Aisya Putri Hariantika**

**Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Petugas
Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru**

xiii + 80 halaman, 11 tabel, 2 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya jaman tentu rumah sakit juga menghadapi perubahan. Petugas yang memiliki peran dalam sektor kesehatan juga mengalami perubahan tersebut. Meningkatnya jumlah kunjungan pasien di tahun 2022 menunjukkan bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan prima pada saat pasien berkunjung maupun berobat. Perubahan yang signifikan tersebut tentu dirasakan oleh seluruh petugas rumah sakit salah satunya yaitu petugas administrasi rumah sakit. Petugas administrasi rumah sakit merupakan pihak yang bertanggung jawab pada urusan administrasi pasien dimulai pada pendaftaran, hingga kelengkapan berkas pasien agar pasien mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor individual dan pekerjaan dengan stres kerja petugas administrasi rumah sakit Eria Pekanbaru. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 36 orang dan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling*. Sedangkan untuk penentuan sampel yang akan diteliti menggunakan *Sampling Jenuh*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada uji *Chi-Square* variabel X1 (Masa Kerja) dan X3 (Beban Kerja) memiliki nilai yang $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa variabel X1 dan X3 memiliki hubungan sig terhadap variabel dependen yang diteliti. Saran peneliti karena terdapat 2 variabel yang memiliki hubungan dengan stres kerja yaitu masa kerja dan beban kerja, hal ini dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi bagi pihak rumah sakit agar berupaya mengatasi stres kerja ini, dengan harapan jika stres kerja diatasi dengan baik dan benar maka kinerja petugas administrasi akan meningkat dan bisa dengan mudah mencapai target dan tujuan dari rumah sakit yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Faktor Stres Kerja, Petugas Administrasi Rumah Sakit.

**STUDY PROGRAM S1 HOSPITAL ADMINISTRATION
FACULTY OF HEALTH SCIENCES INITIAL UNIVERSITY OF AWAL BROS**

**Thesis, August 2023
Aisya Putri Hariantika**

***Factors Associated with Job Stress on Administrative Officers at Eria Hospital
Pekanbaru***

xiii + 80 pages, 11 tables, 2 figures, 10 attachments

ABSTRACT

Along with the development of the times, of course the hospital also faces changes. Officers who have a role in the health sector also experienced this change. The increasing number of patient visits in 2022 shows that hospitals must provide excellent service when patients visit or seek treatment. This significant change is certainly felt by all hospital staff, one of which is the hospital administration officer. The hospital administrative officer is the party responsible for patient administration, starting from registration to the completeness of patient files so that patients get the desired service.

This study aims to determine the relationship between individual and work factors with the work stress of administrators at Eria Pekanbaru Hospital. The type of research used is quantitative research with a total sample of 36 people and the non-probability sampling technique. As for the determination of the sample to be studied using Saturated Sampling.

The results showed that in the Chi-Square test the variables X1 (Length of Service) and X3 (Workload) had a value <0.05 , so it can be said that the variables X1 and X3 have a sig relationship to the dependent variable studied. The researcher's suggestion is because there are 2 variables that have a relationship with work stress, namely work period and workload, this can be input and evaluation material for the hospital to try to overcome this work stress, with the hope that if work stress is handled properly and correctly, performance will improve. Administrative officers will increase and can easily achieve the targets and goals of the hospital that have been set.

Keywords: Work Stress Factors, Hospital Administrative Officers

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Aisya Putri Hariantika
Tempat / Tanggal Lahir : Pekanbaru, 13 Oktober 2001
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 3
Status : Mahasiswa
Nama Orang Tua
Ayah : Hari Yanto
Ibu : Usi Suriyantika
Alamat : Jl. Kereta Api No.85, Pekanbaru

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2007 s/d 2013 : SDN 151 Pekanbaru
Tahun 2013 s/d 2016 : SMPN 13 Pekanbaru
Tahun 2016 s/d 2019 : SMAN 5 Pekanbaru

Pekanbaru, 01 Agustus 2023

Yang menyatakan

(AISYA PUTRI HARIANTIKA)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmatNya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru”**.

Dalam proses penyusunan skripsi penelitian ini tentu tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang selalu memberikan arahan, informasi serta ilmu yang tentunya tidak akan bisa saya lupakan, oleh karena itu saya selaku peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Hari Yanto dan Ibunda Usi Suriyantika tercinta selaku orang tua yang telah membesarkan dan memberi semangat serta doa yang tiada henti kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ennimay, S. KP., M. Kes selaku Rektor Universitas Awal Bros.
3. Ibu Ns. Rachmawaty M. Noer. M. Kes., M. Kep selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik
4. Ibu Bd. Amina Aatina Adhyatma, S.Si.T., M. Keb selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.
5. Bapak Marian Tonis, SKM., MKM selaku Ketua Prodi Administrasi Rumah Sakit.
6. Ibu Anastasya Shinta Yuliana SKM., MKM selaku Sekretaris Prodi Administrasi Rumah Sakit.
7. Bapak Agus Salim, S.Kep., M.Si selaku Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi penelitian.

8. Ibu Shelly Angella M.Tr. Kes selaku Pembimbing II yang selalu memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi penelitian.
9. Pak Bobi Handoko, SKM., M.Kes selaku penguji yang telah memberikan masukan dalam penyempurnaan proses penulisan dan pembuatan skripsi penelitian.
10. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Awal Bros yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan pada proses perkuliahan.
11. Seluruh Kepala serta Staf Rumah Sakit Eria Pekanbaru yang membantu dalam proses pengumpulan data.
12. Seluruh keluarga, rekan dan teman-teman yang selalu hadir dan mendukung saya dari awal hingga saat ini, terimakasih banyak.

Skripsi penelitian ini tentunya masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu saya selaku penyusun memohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan. Saya mengharapkan saran serta kritik agar skripsi penelitian ini menjadi lebih baik kedepannya. Akhir kata saya berharap semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Pekanbaru, 02 Januari 2023

Aisya Putri Hariantika

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	6
1.3 Tujuan penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian	7
1.4.1 Bagi Penulis	7
1.4.2 Bagi Rumah Sakit Eria Pekanbaru	7
1.4.3 Bagi Universitas Awal Bros.....	7
1.5 Ruang lingkup penelitian	8
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 rumah sakit	11
2.1.1.3 Fungsi rumah sakit	11
2.1.1.4 Tujuan rumah sakit.....	12
2.1.1.5 Jenis rumah sakit	12
2.1.2 Stres.....	13
2.1.2.1 Pengertian stres	13
2.1.3 Pengertian stres kerja.....	14
2.1.3.1 Indikator stres kerja.....	15
2.1.3.2 Dampak stres	16
2.1.4 Faktor penyebab stres.....	18
2.1.5 Mengatasi stres.....	21
2.2 Kerangka teori.....	21
2.3 Kerangka Konsep.....	22
2.4 Hipotesis penelitian.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis dan desain penelitian.....	23
3.2	Lokasi dan waktu penelitian	23
3.3	Populasi dan sampel penelitian.....	24
3.4	Teknik sampling	24
3.5	Defenisi operasional	25
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	26
3.7	Prosedur pengumpulan data.....	26
3.8	Analisa data.....	27
3.9	Jadwal penelitian.....	28

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN

4.1	Hasil penelitian.....	29
4.1.1	Gambaran umum lokasi penelitian.....	29
4.1.2	Hasil Penelitian.....	32
4.2	Keterbatasan penelitian	37
4.3	Pembahasan penelitian	38

BAB V KESIMPULAN & SARAN

5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Sejenis	9
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	25
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	32
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan	33
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Agama.....	33
Tabel 4.5 Distribusi Hasil Bivariat Variabel Masa Kerja (X1).....	34
Tabel 4.6 Distribusi Hasil Bivariat Variabel <i>Shift</i> Kerja (X2).....	35
Tabel 4.7 Distribusi Hasil Bivariat Variabel Beban Kerja (X3)	35
Tabel 4.8 Distribusi Hasil Multivariat	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	21
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RS Eria Pekanbaru	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Survey Awal
Lampiran 2	Surat Permohonana Izin Penelitian
Lampiran 3	Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran 4	Surat Keterangan Riset/Penelitian
Lampiran 5	Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran 6	Surat Permohonan Persetujuan Kaji Etik
Lampiran 7	Surat Balasan Kaji Etik
Lampiran 8	Data Kunjungan RS Eria Pekanbaru
Lampiran 9	Kuesioner
Lampiran 10	Lembar Konsultasi Pembimbing 1
Lampiran 11	Lembar Konsultasi Pembimbing 2
Lampiran 12	Distibusi Kuesioner Responden
Lampiran 13	Hasil Analisis Bivariat
Lampiran 14	Hasil Analisis Multivariat
Lampiran 15	Dokumentasi

DAFTAR SINGKATAN

WHO	: <i>World Health Organization</i>
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
UU	: Undang – Undang
Kemendes	: Kementerian Kesehatan
ILO	: <i>International Labour Organization</i>
PHK	: Pemutusan Hubungan Kerja
OR	: <i>Odds Ratio</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

World Health Organization (WHO) menyatakan rumah sakit ialah komponen penting dari organisasi sosial serta kesehatan yang tugasnya meliputi menawarkan layanan komprehensif, mengobati penyakit, dan mencegah penyakit di masyarakat. Selain melanjutkan perawatan penyakit akut dan kompleks, rumah sakit juga memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan dan meningkatkan efektivitas komponen sistem kesehatan lainnya (WHO, 2023).

UU No. 44 Tahun 2009 mengenai Rumah Sakit, ialah suatu fasilitas kesehatan tersendiri selenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat secara lengkap. Layanan promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif merupakan salah satu pelayanan kesehatan paripurna diperebutkan.

Selain merawat dan memulihkan pasien, rumah sakit memainkan peran penting dalam pemberian layanan kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 03 Tahun 2020 mengenai Klasifikasi serta Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit diklasifikasikan selaku rumah sakit umum atau khusus tergantung dari jenis pelayanan yang dikasih. Rumah sakit umum ialah rumah sakit yang merawat semua jenis penyakit serta bidan. Rumah sakit mengkhususkan diri pada satu bidang ataupun satu jenis penyakit khusus disebut rumah sakit khusus.

Pada tahun 2023, Indonesia akan memiliki 3.122 rumah sakit, terdiri 2.565 rumah sakit biasa serta 557 rumah sakit khusus menurut Kementerian Kesehatan. Menurut informasi Kementerian Kesehatan per 29 Januari 2023, Provinsi Riau hingga saat ini memiliki 76 rumah sakit, termasuk 31 rumah sakit aktif berikan pelayanan kesehatan kepada warga Kota Pekanbaru.

Seiring dengan berkembangnya jaman tentu rumah sakit juga menghadapi perubahan. Petugas yang memiliki peran dalam sektor kesehatan juga mengalami perubahan tersebut. Perubahan yang dimaksud diantaranya persaingan yang semakin ketat, semakin tingginya ekspektasi yang berhubungan dengan kinerja dan jam kerja yang lebih lama pada lingkungan kerja yang menyebabkan tekanan. Selain itu adanya resesi ekonomi saat ini yang menambah laju perubahan organisasi yang membuat pekerja mengalami PHK besar-besaran, serta rasa takut akan kehilangan pekerjaan yang mana hal ini berpengaruh pada kesehatan mental dan kesejahteraan pekerja (ILO, 2016).

International Labour Organization (ILO, 2016) menambahkan bahwa salah satu isu global yang masih terjadi hingga saat ini akibat dari perubahan signifikan tersebut yaitu stres. Reaksi orang yang berbahaya terhadap ketidakseimbangan antara harapan yang dirasakan dan kapasitas mereka untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah stres. Diperkirakan sekitar 10% penduduk Indonesia menderita stres. Hana (2018) menambahkan salah satu bentuk stres yaitu gangguan mental emosional yang mana penderita pada umumnya dapat sembuh jika ditangani dengan baik dan benar. Menurut Safitri (2020) salah satu sektor prevalensi yang paling tinggi pada stres kerja yaitu sektor kesehatan.

Menurut *National Institute For Occupational Safety and Health* dalam Miptahul, *dkk.* (2020) tenaga kesehatan ialah suatu pekerjaan punya resiko tinggi timbulnya stres. Banyaknya isu kesehatan salah satunya yaitu angka kematian yang meningkat sebesar 24,8% pada bulan Agustus 2022 (CNBC Indonesia, 2022) menunjukkan bahwa sektor pelayanan kesehatan yang ada harus berupaya mengurangi angka tersebut. Salah satu tenaga kesehatan yang memiliki peranan penting pada rumah sakit yaitu petugas administrasi rumah sakit. Pintu pertama pada saat pasien datang berkunjung ke rumah sakit adalah petugas administrasi rumah sakit, oleh karena itu resiko stres pada tenaga administrasi rumah sakit juga harus diperhatikan agar tetap memberikan layanan berkualitas pada pasien. Ketika mengalami stres pada umumnya merasakan khawatir, marah, sedih, cemas serta mengalami gangguan konsentrasi. Stres kerja dapat mengakibatkan petugas kehilangan kemampuan buat mengendalikannya. Dampak paling ekstrim yaitu kehilangan semangat, kinerja rendah, keluar/menolak kerja untuk menghindari stres (Elizar, *dkk.* 2020).

Banyak faktor yang menyebabkan stres kerja sangat tergantung dengan sifat dan kepribadian petugas. Suatu kejadian sehari-hari, kondisi fisik, serta tekanan baik dari luar maupun dalam individu juga berpotensi menyebabkan stres. Stres dapat berdampak pada beberapa aspek diantaranya aspek psikologis, aspek jasmaniah, aspek perilaku, dan aspek lingkungan. Aspek stres bila tidak ditangani dengan baik akan bakal timbulkan pengaruh yang dapat merusak jasmani, rohani serta kesehatan petugas (Kadek, *dkk.* 2018).

Menurut Habibi dan Jefri (2018), diantara faktor-faktor yang menyebabkan gejala stres pada pegawai adalah sebagai berikut: persepsi bahwa pekerjaan adalah usaha dengan beban kerja; prasangka yang dimiliki sebagian besar petugas agar tidak dijauhi oleh rekan kerja mereka; ketidakmampuan beberapa petugas untuk mengalihkan fokus mereka saat menghadapi kesulitan; penjadwalan shift malam yang mengganggu waktu istirahat; dan keberadaan faktor individu.

Stres kerja yang berlebih tentunya akan mengganggu aktivitas petugas administrasi rumah sakit. Namun disisi lain Sulaimiah, *dkk.* (2018) menyatakan bahwa hal ini dapat dicegah tergantung petugas dan pemahaman sumber stres kerja itu sendiri. Adapun faktor penyebab stres diantaranya yaitu *Extra organizational stressor*, *Organizational stressor*, *Group stressor* dan *Individual stressor* (Darsono,2019).

Bersumber pada penelitian yang dilaksanakan Habibi dan Jefri di tahun 2018 yaitu faktor individual dan faktor pekerjaan pada petugas ternyata mempengaruhi stres kerja di suatu perusahaan. Adapun faktor individual yang dimaksud yaitu umur, jenis kelamin, dan masa kerja sedangkan faktor pekerjaan yang dimaksud diantaranya yaitu beban kerja, jadwal kerja, konflik personal, dan konflik interpersonal. Adanya pengaruh antara faktor-faktor terhadap stres kerja yang diteliti harus dikelola dan ditangani segera oleh perusahaan dengan harapan dapat menurunkan faktor resiko stres kerja sehingga perusahaan dapat beroperasi sesuai dengan yang diinginkan

Rumah sakit swasta di Jalan K.H. Ahmad Dahlan No. 163 Sukajadi, Pekanbaru, Riau bernama RS Eria Pekanbaru. Upaya peningkatan derajat

kesehatan masyarakat secara umum, RS Eria Pekanbaru berupaya semaksimal mungkin berikan pelayanan terbaik pada masyarakat sekitar. Rumah sakit kategori C yang menawarkan perawatan medis umum adalah RS Eria Pekanbaru. Berdasarkan data sekunder rumah sakit Eria Pekanbaru terdapat peningkatan jumlah pasien di tahun 2022. Tahun 2020 dengan total kunjungan sebanyak 26.456 pasien, di tahun 2021 sebanyak 21.143 pasien dan di tahun 2022 sebanyak 32.039 pasien.

Meningkatnya jumlah kunjungan pasien di tahun 2022 menunjukkan bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan prima pada saat pasien berkunjung maupun berobat. Adapun upaya pelayanan yang diberikan tidak terlepas dari awal pasien masuk hingga pasien keluar dari suatu rumah sakit.

Berdasarkan data sekunder rumah sakit Eria Pekanbaru kunjungan rawat jalan pasien di tahun 2020, 2021, dan 2022 mengalami peningkatan di tahun 2022. Peningkatan dapat dilihat pada bulan Januari 2022 yaitu sebanyak 2.479 pasien, Februari 2.138 pasien, Maret 2.288 pasien, April 1.945, Mei 2.041 pasien, Juni 1.648 pasien, Juli 2.447 pasien, Agustus 2.447 pasien, September 2.928 pasien, Oktober 2.567 pasien, November 2.262 pasien dan Desember 2.082 pasien. Peningkatan terjadi di bulan Januari 2022 hingga Maret 2022, namun sempat mengalami penurunan di bulan April 2022 dan kemudian meningkat kembali di bulan Agustus 2022. Peningkatan jumlah kunjungan membuat petugas harus bekerja ekstra dalam memberikan pelayanan.

Perubahan rumah sakit Eria Pekanbaru yang sebelumnya ialah rumah sakit khusus jadi rumah sakit umum merupakan suatu tantangan bagi pihak rumah sakit. Perubahan yang signifikan tersebut tentu dirasakan oleh seluruh petugas

salah satunya yaitu petugas administrasi rumah sakit. Petugas administrasi rumah sakit merupakan pihak yang bertanggung jawab pada urusan administrasi pasien dimulai pada pendaftaran, hingga kelengkapan berkas pasien agar pasien mendapatkan pelayanan. Sai'dah (2018) menambahkan bahwa petugas administrasi rumah sakit memiliki peran penting selaku ujung tombak rumah sakit serta tenaga yang kerap kontak dengan pasien marupun unit lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara tidak mendalam masih ditemukan beberapa dampak stres pada petugas diantaranya jenuh, sensitif, serta lelah jika pasien mulai meningkat. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang peneliti tertarik mengadakan penelitian berjudul “Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru”.

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber latar belakang, rumusan masalah penelitian ialah:

1. Apakah ada hubungan masa kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru?
2. Apakah ada hubungan jadwal kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru?
3. Apakah ada hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru?
4. Apa faktor yang memiliki hubungan paling kuat dengan stress kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapula tujuan penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui apakah masa kerja memiliki hubungan signifikan dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apakah jadwal kerja memiliki hubungan signifikan dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui apakah beban kerja memiliki hubungan signifikan dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui faktor mana yang paling kuat memiliki hubungan dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharap bisa membagikan manfaat, yaitu:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bisa menjadi bahan masukan untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi peneliti terutama terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja petugas administrasi di rumah sakit.

2. Bagi Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Penelitian ini diharapkan bisa jadi masukan, sumber informasi serta ide dalam mengurangi stres pada petugas di rumah sakit.

3. Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian diharap bisa dijadikan referensi bagi peneliti lainnya dimasa yang akan datang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Bersumber pada judul penelitian ini, sehingga fokus penelitian, subjek dan lokasi penelitian dijelaskan sebagai berikut. Fokus penelitian adalah faktor yang berhubungan dengan stres petugas administrasi. Subjek penelitian ialah petugas administrasi Rumah Sakit Eria Pekanbaru. Lokasi penelitian yaitu di Rumah Sakit Eria Pekanbaru

1.6 Penelitian Sejenis

Tabel 1.1 Penelitian Sejenis

No	Judul	Tahun	Nama	Metode	Tujuan	Perbedaan
1	Analisis Faktor Risiko Stres Kerja Pada Pekerja Di Unit Produksi PT. Borneo Melintang Buana Export	2018	Habibi, Jefri	Penelitian kuantitatif studi <i>crosssectional</i>	Tujuan untuk mengetahui variabel independen jenis kelamin, jadwal kerja, konflik peran, serta konflik interpersonal mempengaruhi stres kerja.	Penelitian ini memiliki 4 variabel bebas serta berfokus pada faktor stres kerja yang nantinya akan mempengaruhi stres kerja petugas.
2	Analisis Hubungan Stres Kerja, Umur, Masa Kerja dan Iklim Kerja Dengan Perasaan Kelelahan Kerja Pada Perawat	2020	Edwina Rudyarti	Desain penelitian kuantitatif dengan desain <i>crosssectional</i>	Tujuan untuk mengetahui variabel determinan perasaan kelelahan dan umur, masa kerja beserta iklim kerja pula berpengaruh pada kelelahan kerja.	Penelitian ini berfokus pada variabel yang paling mempengaruhi stres kerja.

Adapun perbedaan penelitian ini diantaranya yaitu ditetapkan dari sumber data, tujuan penelitian, kerangka teori serta sampel penelitian. Sehingga peneliti menetapkan dengan judul “Faktor – Faktor yang berhubungan dengan Stres Kerja pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru”.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Pustaka

2.1.1 Rumah Sakit

2.1.1.1 Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit ialah bangunan umum berfungsi selaku pusat pelayanan kesehatan untuk mencegah penyakit, pengobatan, pemeliharaan, peningkatan, serta pemulihan kesehatan seutuhnya. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), rumah sakit ialah suatu bangunan yang digunakan merawat pasien yang sakit atau berikan pelayanan kesehatan untuk berbagai masalah kesehatan. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Bidang Rumah Sakit, rumah sakit juga merupakan institusi pelayanan kesehatan selenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat.

WHO (*World Health Institution*), rumah sakit ialah komponen penting dari lembaga sosial serta kesehatan yang melayani masyarakat dengan menawarkan layanan komprehensif, mengobati penyakit, dan mencegah penyakit. Rumah sakit selaku pusat penelitian medis serta pelatihan para profesional perawatan kesehatan. Rumah sakit, menurut Supartiningsih (2017), adalah sekelompok tenaga medis terlatih yang terstruktur secara efisien di sekitar fasilitas medis permanen,

layanan medis, asuhan keperawatan, diagnosis penyakit, dan perawatan.

2.1.1.2 Tugas Rumah Sakit

UU No. 44 Tahun 2009 mengenai Rumah Sakit, kewajiban rumah sakit antara lain menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna yang dimaksud terdiri:

- a. *Promotif*
- b. *Preventif*
- c. *Kuratif*
- d. *Rehabilitatif*

2.1.1.3 Fungsi Rumah sakit

Rumah sakit pula mempunyai fungsi dalam pelaksanaannya, Fungsi Rumah sakit menurut Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit memiliki fungsi ialah:

- a. Selenggarakan asuhan dan pelayanan kedokteran untuk memperoleh kembali kesehatan serupa standar pelayanan rumah sakit.
- b. Selenggarakan pendidikan serta pelatihan SDM dalam rangka peningkatan; memelihara serta tingkatkan kesehatan perorangan lewat pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua serta ketiga.
- c. Kemampuan selenggarakan kegiatan penelitian serta

pengembangan serta evaluasi teknologi di bidang kesehatan internal.

- d. Kerangka kerja untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan etika pengetahuan ilmiah.

2.1.1.4 Tujuan Rumah Sakit

Tuntutan agar masyarakat berhak atas kesehatan sebagaimana pada UU No. 36 Tahun 2009 mengenai Kesehatan tidak dapat dilepaskan dari tujuan penyelenggaraan rumah sakit. Rumah sakit ialah salah satu sarana kesehatan wajib disediakan pemerintah sesuai kebutuhan guna mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya.

Undang – Undang No 44 Tahun 2009 penyelenggaraan rumah sakit memiliki tujuan:

- a. Memudahkan rakyat dapatkan pelayanan kesehatan.
- b. Menjamin keamanan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit, serta SDM rumah sakit.
- c. Tingkatkan mutu pelayanan serta pertahankan standar pelayanan rumah sakit.
- d. Berikan jaminan hukum pada pasien, masyarakat, dan rumah sakit.

2.1.1.5 Jenis-Jenis Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340 Tahun 2010, jenis rumah sakit dibedakan menjadi :

a. Rumah Sakit Umum

Rumah sakit umum ialah rumah sakit menawarkan perawatan medis di semua kategori spesialisasi dan penyakit.

b. Rumah Sakit Khusus

Berlandaskan disiplin ilmu, kelompok umur, serta jenis penyakit, rumah sakit khusus ialah rumah sakit menawarkan perawatan primer untuk jenis penyakit tertentu.

2.1.2 Stres

2.1.2.1 Pengertian Stres

Stres umumnya dianggap tekanan ataupun segala sesuatu sebabkan individu merasa tertekan. Sari (2021) Stres adalah ketidakmampuan untuk menangani bahaya terhadap pikiran, tubuh, jiwa, atau kesejahteraan emosional diri sendiri atau orang lain.

Keinginan individu, baik jasmani maupun rohani, dapat menimbulkan ketidakseimbangan antara harapan dan kenyataan, yang dapat menjadi akar penyebab stres. Dalam Purba (2019), Fahmi berpendapat stres ialah suatu kondisi tekanan kepribadian serta jiwa seseorang sampai batas kemampuannya, dan bila tidak dikelola akan berpengaruh pada kesehatannya.

Menurut Anoraga dalam Sosiady dan Ermansyah (2020),

stres hanyalah reaksi tubuh dan mental seseorang terhadap perubahan di lingkungannya yang mereka anggap berpotensi mengganggu dan menjadi ancaman bagi mereka. Jika lingkungan tiba-tiba berubah, orang tersebut mungkin merasa tidak siap untuk menangani dan mengatasi perubahan ini.

Kebenaran yang menggelitik, menurut Lina dan Mugi (2021), adalah bahwa ketegangan cenderung meningkat ketika seseorang tidak mampu menangani skenario tidak menyenangkan yang dihadapinya. Kebanyakan orang memandang stres secara negatif, namun jika dikelola dengan benar, hal itu dapat memotivasi orang untuk tampil di level tertinggi. Kegagalan mengelola stres secara efektif dapat memengaruhi kesuksesan, kesehatan mental, dan kesehatan kardiovaskular (Song *et al.* dalam Lina dan Mugi, 2021).

Berdasarkan pengertian stres di atas makanya peneliti simpulkan stres yaitu kondisi dapat mempengaruhi individu dalam kehidupan sehari-hari yang bersifat positif maupun negatif.

2.1.3 Pengertian Stres Kerja

Karyawan yang menjalankan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan tunduk pada situasi stres kerja yang tidak menyenangkan. Akibatnya, keadaan ini mungkin mempersulit penyelesaian tugas, dan jika terus berlanjut, hal itu dapat menyebabkan kinerja yang buruk baik dari individu karyawan maupun instansi secara keseluruhan (Festinahati, 2021). Dalam Rachel *dkk.* (2018), Robbins mengklaim stres kerja ialah

suatu kondisi dihasilkan dari interaksi antara orang serta pekerjaan mereka dan ditentukan perubahan pribadi memaksa orang menyimpang dari rutinitas khas mereka.

Stres kerja ialah salah satu faktor pengaruhi kinerja karyawan baik secara positif maupun negatif. Secara teoretis dan praktis, stres kerja tidak selalu pasti berdampak negatif terhadap kinerja karyawan, tetapi secara umum berpotensi menurunkan kinerja karyawan bahkan dalam keadaan tertentu dapat meningkatkan kinerja karyawan. Ada beberapa orang yang mampu menangani stres dengan baik dan beberapa lainnya dapat menangani stres rendah di tempat kerja, bila hal ini terjadi maka berdampak buruk pada kinerja pegawai (Festinahati, 2021).

Stres kerja dapat disebabkan dari beberapa hal diantaranya adanya tugas yang begitu banyak, tugas yang diberikan tidak sesuai kemampuan, terhambatnya promosi, dan penghargaan kurang (Herlina, 2019).

Stres di tempat kerja dapat dikategorikan menjadi tiga derajat, rendah, sedang, dan berat, tergantung pada gejalanya. Menurut Suprihanto dalam Rachel *dkk.* (2018), dari perspektif organisasi, manajer mungkin tidak khawatir bila pekerja alami stres ringan sebab tingkat stres tertentu memiliki pengaruh yang menguntungkan dan dapat memotivasi orang untuk melakukan tugas dengan lebih baik. Di sisi lain, jika seseorang mengalami banyak stres, itu akan mempengaruhi seberapa baik fungsinya. Akibatnya, manajemen terkait harus menangani stres kerja dengan tepat.

2.1.3.1 Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja menurut Robins dalam Sari (2021)

diantaranya:

a. Tuntutan Tugas

Berkaitan dengan pekerjaan seseorang, semacam kondisi kerja.

b. Tuntutan Peran

Berkaitan dengan tekanan yang dikasih pada seorang dalam organisasi.

c. Tuntutan Antar Pribadi

Ialah tuntutan yang terjadi antar sesama karyawan /pekerja.

d. Struktur Organisasi

Bentuk susunan organisasi yang dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja pada organisasi.

e. Kepemimpinan Organisasi

Kepemimpinan pada suatu organisasi jika tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dapat menciptakan ketidaksesuaian dengan harapan pekerja.

Julvia dalam Festinahati (2021) indicator stres kerja yaitu:

a. Beban kerja

b. Wewenang dan tanggung jawab

c. Kodisi fisik / kesehatan

d. Ketidaknyamanan

e. Tekanan kerja.

2.1.3.2 Dampak Stres

Stres jika tidak dikendalikan dengan baik dan benar, niscaya akan menimbulkan dampak negatif, seperti yang dikemukakan Robins dalam Sari (2021), yaitu:

a. Gejala fisiologis

Karena fakta bahwa ahli kesehatan dan medis pada awalnya melihat topik stres, gejala fisiologis memiliki dampak utama pada stres.

b. Gejala Psikologis

Stres yang bisa mengakibatkan ketidakpuasan pada seorang.

c. Gejala Perilaku

Hal ini berkaitan dengan tingkat produktivitas, perubahan kebiasaan makan, bicara yang gapgap, serta sulit tidur.

Menurut Sosiady dan Ermansyah (2020) adapun dampak stres ialah:

a. Dampak Subjektif

Mengalami kecemasan, agresi, kebosanan, frustasi, gugup, serta ngerasa kesepian.

b. Dampak Perilaku

Individu kecenderungan memperoleh kecelakaan, alkohol, meorok berlebihan, makan berlebihan, emosi yang tiba-tiba meledak.

c. Dampak Kognitif

Individu cenderung tidak mampu dalam ambil keputusan yang jelas, konsentrasi yang buruk, serta peka ketika dikritik.

d. Dampak Psikologis

Meningkatkan kadar gula, berkeringat, membesarnya pupil, serta tubuh yang panas dingin.

e. Dampak Organisasi

Keabsenan, pergantian karyawan, rendahnya produktivitas, ketidakpuasan dalam bekerja, menurunnya kesetiaan organisasi.

Berdasarkan teori-teori tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa dampak stres yang cenderung memiliki potensi besar kearah negatif dibanding positif, oleh karena itu bila stres tidak diatasi dengan baik sehingga bakal berdampak pada lingkungan pekerjaanya.

2.1.4 Faktor – Faktor Penyebab Stres Kerja

Faktor penyebab stres kerja menurut Mangkunegara dalam Sari (2021) ialah:

- a. Beban kerja yang berat;
- b. Situasi mendesak;
- c. Pengawasan kerja buruk;
- d. Lingkungan kerja tidak sehat;
- e. Konflik kerja; dan
- f. Nilai yang dipegang oleh pemimpin dan karyawan secara berbeda.

Menurut Habibi dan Jefri (2018) faktor yang mempengaruhi stres kerja ialah faktor individual dan faktor pekerjaan, faktor individual terdiri dari:

a. Umur

Usia mencerminkan tingkat kematangan mental dan perilaku seseorang. Usia dan kecemasan adalah dua faktor yang dapat memengaruhi tingkat stres profesional kesehatan di tempat kerja. Usia secara signifikan mempengaruhi kecemasan, menurut berbagai penelitian (Fadli dalam Sopha dan Wardani, 2020).

b. Jenis Kelamin

Menurut Basuki (2020), gender adalah ciri fisik dan psikis bedakan laki-laki serta perempuan. Perbedaan perbedaan biologis antara laki-laki serta perempuan, dimana perbedaan biologis bersifat bawaan serta tidak bisa diubah, disebut sebagai “jenis kelamin sama dengan jenis kelamin” oleh Tangkudung dalam Basuki (2020). Badan Pusat Statistik dalam Basuki (2020) menyatakan bahwa peran, tugas, dan pembagian kerja yang ditetapkan masyarakat didasarkan pada kualitas laki-laki dan perempuan yang dianggap tepat sesuai dengan norma sosial, tradisi, dan kepercayaan.

c. Masa Kerja

Masa kerja adalah kondisi personal suatu individu dalam konsep karakter yang sering dikaji (Baso, 2022). Menurut Baso (2022), masa kerja adalah jumlah waktu seorang karyawan mencurahkan usahanya pada suatu perusahaan. Siagian dalam Baso (2022) menambahkan

bahwa masa kerja merupakan tanda kecenderungan karyawan untuk melakukan aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan.

Sedangkan faktor pekerjaan yang mempengaruhi stress kerja diantaranya:

a. Jadwal kerja

Jadwal kerja ialah waktu yang ditentukan buat melakukan suatu pekerjaan, hal ini bisa dilaksanakan pagi, siang, malam. Merencanakan suatu jadwal pekerjaan merupakan suatu hal yang penting pada suatu organisasi, jika organisasi tidak menyusun jadwal kerja dengan benar maka akan sulit untuk mencapai yang di inginkan oleh organisasi. Harapan dengan disusunnya jadwal kerja yang baik yaitu menghemat waktu dan sistem kerja individu (Su'ud dalam Neksen, 2021).

b. Beban Kerja

Tiwi (2019), beban kerja ialah jumlah pekerjaan harus ditangani suatu organisasi serta merupakan hasil dari volume pekerjaan serta jam kerja standar. Berdasarkan sifat pekerjaannya, beban kerja individu telah ditetapkan dalam bentuk standar kerja. tekanan pekerjaan dan tujuan pekerjaan yang didorong oleh tenggat waktu hanyalah dua dari banyak faktor yang memengaruhi beban kerja.

c. Konflik Peran

Konflik interpersonal adalah persepsi yang terjadi ketika pihak-pihak memiliki sudut pandang yang berbeda atau konflik muncul karena orang tidak cocok satu sama lain. Konflik interpersonal yang tidak

dikelola oleh organisasi dapat menyebabkan putusnya komunikasi karena orang sulit memahami maksud yang dimaksud (Rosally dalam Tiwi 2019).

d. Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal adalah persepsi yang terjadi ketika adanya pihak yang berbeda pandangan atau adanya konflik akibat ketidakcocokan antar individu satu dengan lainnya, yang mana jika tidak dikelola oleh organisasi dapat menyebabkan hambatan komunikasi dikarenakan kesulitan dalam memahami pengertian yang dimaksud (Putu, 2018).

2.1.5 Mengatasi Stres Kerja

Stres kerja yang berdampak negatif tentunya akan merugikan seseorang maupun perusahaan. Menurut Kenariefanokto (2016) terdapat 2 pendekatan yang berbeda untuk mengatasi stres kerja diantaranya:

a. Manajemen Stres

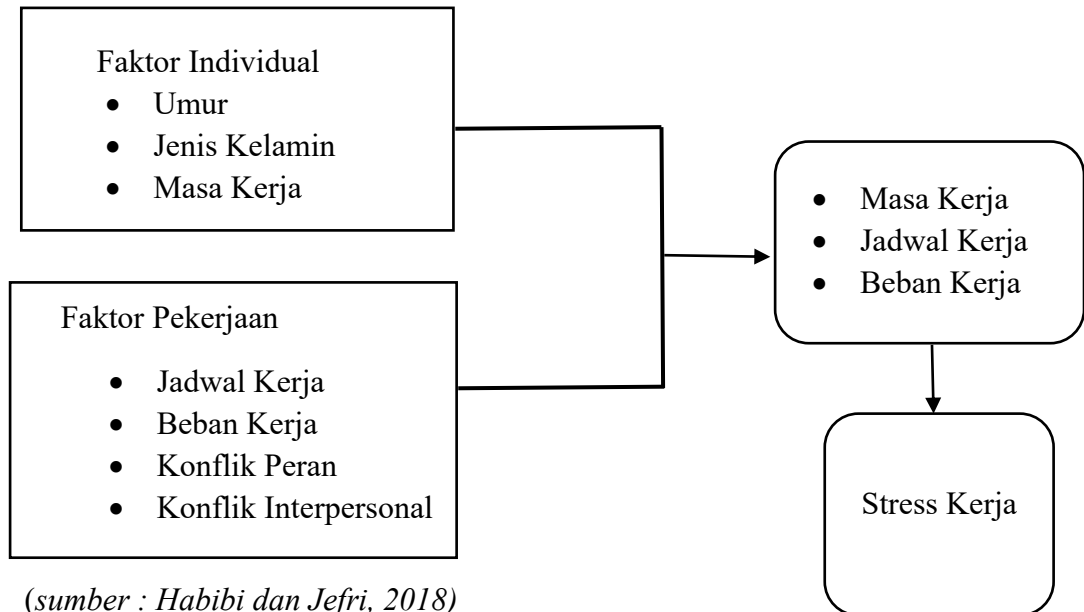
Program ini mengajari para pekerja bagaimana untuk mengenali sumber stress serta efek dari stres tersebut. Sebagai contoh manajemen waktu, yang mana hal ini dapat mengurangi gejala stres seperti cemas dan gangguan tidur.

b. Perubahan Organisasi

Pada program ini adanya tindakan untuk mengurangi stres kerja yang mana harus memperhatikan prioritas dalam memperbaiki kondisi kerja.

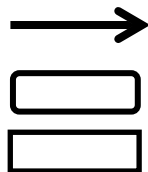
2.2 Kerangka Teori

Bersumber pada susunan teori diatas sehingga kerangka teori penelitian ini yaitu:



Gambar 2.1 Kerangka Teori

Keterangan:



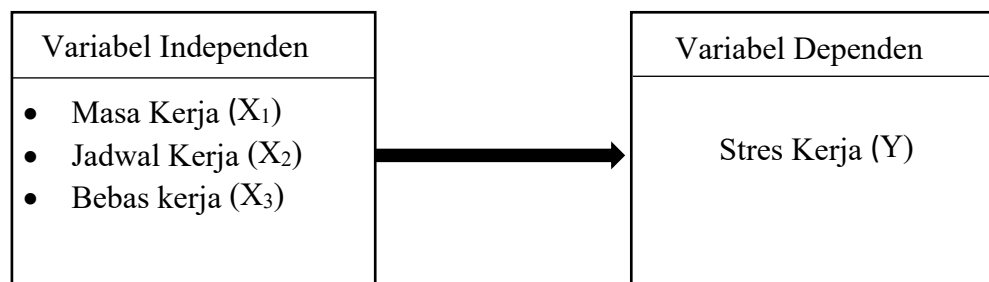
: mempengaruhi

: diteliti

: tidak diteliti

2.3 Kerangka Konsep

Adapula kerangka konsep pada penelitian ini ialah:



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono dalam Sari (2021) merupakan jawaban dari rumusan masalah. Adapun hipotesis pada penelitian ini ialah:

1. Adanya hubungan masa kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
2. Adanya hubungan jadwal kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
3. Adanya hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
4. Faktor individual berhubungan dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan angka serta program statistik (Wahid, 2017). Metode yang akan digunakan yaitu metode survey. Metode survey yang dimaksud merupakan adanya jawaban dari responden terkait dengan kepercayaan serta pendapat terhadap hal yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti. Adapun responden pada penelitian ini yaitu petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

3.2 Lokasi dan Waktu

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan dilakukan pada saat penelitian adapun lokasi penelitian yang di gunakan oleh peneliti berlokasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru pada unit rawat jalan, rawat inap, serta UGD.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dalam proses pengambilan data serta pengolahan data yang didapatkan yaitu pada bulan Maret s/d Juni 2023.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh objek penelitian yang kemudian akan menjadi sumber pada suatu data penelitian. Adapun pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru petugas administrasi yang memberikan pelayanan yaitu terdiri dari unit ruang operasi 7 orang, unit gawat darurat 4 orang, unit rawat inap 5 orang, unit layanan intensif 4 orang, unit rawat jalan 9 orang, unit fisioterapi 2 orang, unit labor 1 orang dan unit *customer care* 4 orang, maka dari itu total populasi keseluruhan yaitu 36 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan perwakilan dari suatu populasi yang akan diteliti. Adapun pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Jumlah populasi yang kurang dari 100 orang maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 36 responden.

3.4 Teknik *Sampling*

Pada penelitian ini peneliti mengambil *Non Probability Sampling*. Teknik *non probability sampling* yang digunakan yaitu sampel jenuh. *Sampling jenuh* yaitu teknik pengumpulan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel penelitian ini yaitu seluruh petugas administrasi yang berkaitan dengan urusan administrasi pasien.

3.5 Defenisi Operasional

Tabel 3.1 Defenisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
Variabel Independen					
1.	Masa Kerja	Jumlah waktu yang telah dilalui petugas administrasi rumah sakit sejak bekerja di RS Eria Pekanbaru.	Kuesioner	Rasio	1. 0 - 5 tahun (Singkat) 2. 6 – 10 tahun (Lama)
2.	Jadwal Kerja	Waktu yang ditetapkan untuk melakukan suatu pekerjaan, hal ini dapat dilakukan pagi, siang, malam.	Kuesioner	Rasio	1. <i>Shift</i> Pagi 2. <i>Shift</i> Siang 3. <i>Shift</i> Malam
3.	Beban Kerja	Banyaknya tugas dan beragam jenis pekerjaan yang harus dikerjakan oleh petugas.	Kuesioner	Ordinal	Tidak Pernah 1 Jarang 2 Kadang-Kadang 3 Sering 4 Sangat Sering 5
Variabel Dependen					
1.	Stres Kerja	Adanya beberapa hal yang menghambat kerja kinerja individu dalam mencapai tujuan pekerjaan	Kuesioner	Ordinal	Tidak Pernah 1 Jarang 2 Kadang-Kadang 3 Sering 4 Sangat Sering 5

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur valid suatu kuesioner. Untuk kuesioner yang digunakan berdasarkan uji validitas sebelumnya.

2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas untuk melihat pengukuran instrumen yang reliabel. Adapun kuesioner pada penelitian ini digunakan pada penelitian sebelumnya.

3.7 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pada saat pengambilan data untuk mendukung penelitian ini diantaranya:

1. Data Sekunder

Pengumpulan data menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh sumber yang sudah ada, data ini biasanya berkaitan dengan literatur, buku serta penelitian terdahulu. Pada penelitian ini juga di dukung dari data sekunder (data yang sudah ada) pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

2. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat atau dikumpulkan oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya. Data primer pada penelitian ini diantaranya:

a. Wawancara

Teknik mengumpulkan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung oleh pewawancara ke responden dan untuk jawab dari responden di rekam.

b. Observasi

Observasi yaitu merupakan teknik mengumpulkan data menggunakan pengamatan langsung maupun tidak langsung pada penelitian ini dilakukan observasi di lokasi penelitian.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif. Adapun penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data.

3.8 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini merupakan hal yang dilakukan untuk menganalisa data yang telah ada dengan cara mendeskripsikan data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti yang kemudian akan diolah menggunakan alat statistik melalui program *IBM SPSS Statistics*. Teknik analisa data dalam penelitian ini diantaranya:

1. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mengetahui distribusi, frekuensi dan persentasi.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel independent dan varibel dependen. Hal ini akan dilakukan dengan

BAB IV

HASIL & PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Rumah Sakit Eria Pekanbaru ialah rumah sakit yang bergerak dibidang layanan jasa Kesehatan. Rumah sakit ini awalnya dibangun di tahun 1993 dengan nama awal yaitu Rumah Bersalin Eria Bunda kemudian di tahun 1998 menjadi Rumah Sakit Ibu serta Anak Eria Bunda hingga di tahun 2021 menjadi Rumah Sakit Eria.

Luas lahan sebesar $\pm 0,9$ hektar dengan luas bangunan yaitu sebesar 7.635 m² dengan gedung utama memiliki 3 lantai dan 5 lantai di bagian belakang. Untuk memberikan layanan yang prima pada pasien serta masyarakat sekitar hal ini didukung dengan visi Rumah Sakit Eria yaitu: “Pelayanan Paripurna bagi pasien dan keluarga”. Kemudian di dukung dengan misi rumah sakit diantaranya:

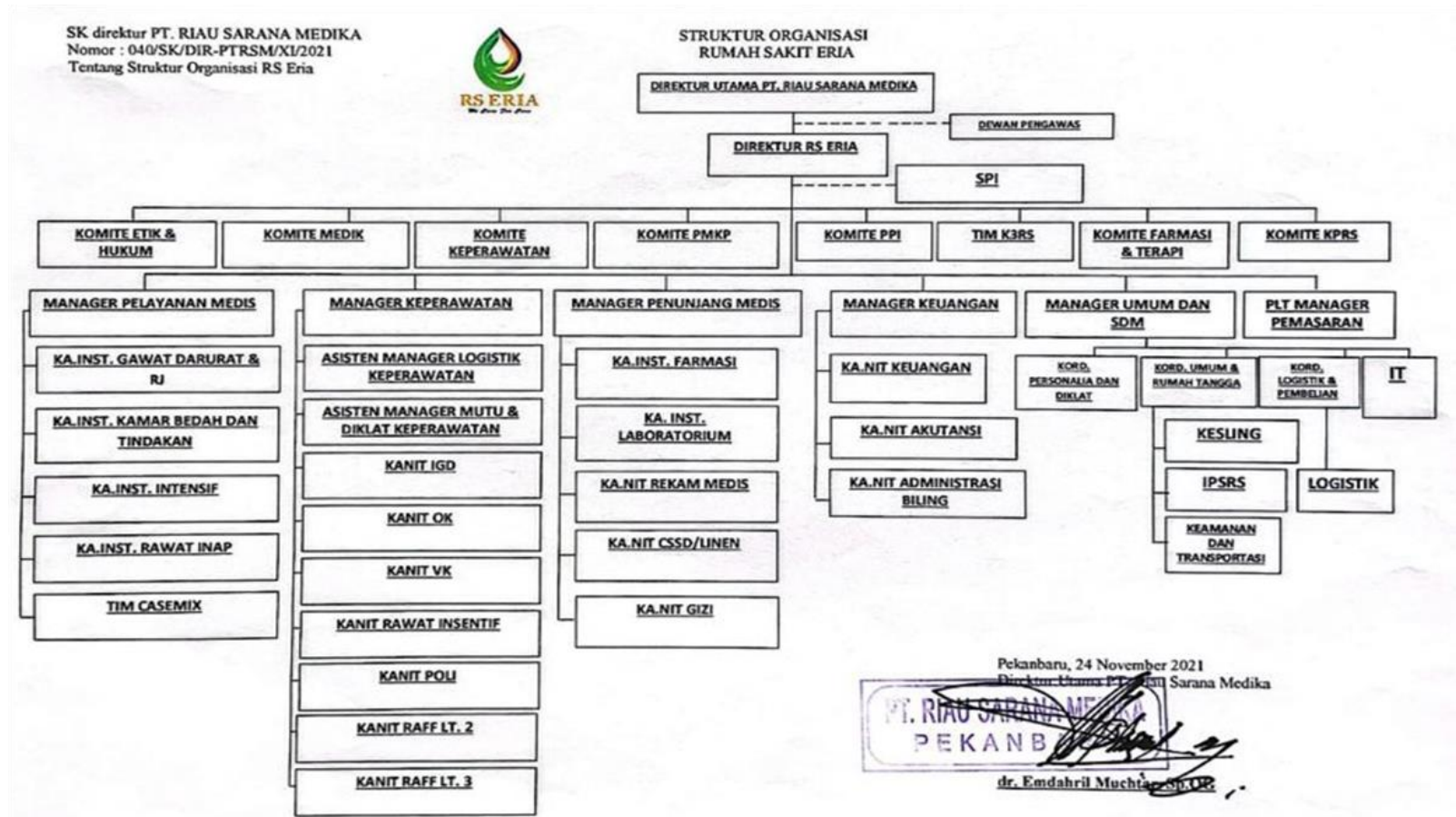
1. Dengan menerapkan prinsip keselamatan pasien, kita dapat: menyediakan layanan lengkap;
2. menyediakan layanan dengan staf pendukung medis, medis, dan non-medis yang berkualitas.
3. Berikan pelayanan dengan sarana serta prasarana yang lengkap.
4. Menyiapkan fasilitas rumah sakit sebagai pusat rujukan bagi seluruh penduduk Riau.

Dalam hal mencapai visi rumah sakit tentu mesti didukung dengan sumber daya yang ada. Adapun jenis layanan yang ada di Rumah Sakit Eria Pekanbaru ialah:

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| a. Poli kandungan | g. Poli paru |
| b. Poli anak | h. Poli syaraf |
| c. Poli penyakit dalam | i. Poli gigi |
| d. Poli bedah | j. Poli patologis klinis |
| e. Poli <i>orthopedy</i> | k. Penunjang (Labor & Radiologi) |
| f. Poli kulit dan kecantikan | l. Psikolog anak |

Kelengkapan poli layanan pada Rumah Sakit Eria Pekanbaru yang berada di pusat kota yaitu di jalan Jl. KH Ahmad Dahlan No.163 Sukajadi, Pekanbaru, Riau dengan tipe C membuat rumah sakit Eria Pekanbaru menjadi salah satu rumah sakit yang menjadi salah satu tujuan layanan pengobatan masyarakat setempat.

Adapun struktur organisasi pada rumah sakit Eria Pekanbaru saat ini yaitu:



Gammbar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Eria Pekanbaru

4.1.2 Hasil Penelitian

Penelitian yang sudah dilakukan di RS Eria Pekanbaru dengan mengumpulkan sebanyak 36 sampel dari seluruh petugas administrasi yang ada dengan memakai sampling jenuh. Pengumpulan data dilaksanakan memakai kuesioner sebagai alat ukur kepada responden yang kemudian data diolah menggunakan *IBM SPSS Statistics*. Adapun hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Analisis Univariat

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan *IBM SPSS Statistics* adapun persentasi dari distribusi responden yaitu :

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Umur Pada Petugas Administrasi RS Eria 2023

Umur	Jumlah	Persentase (%)
20-29	24	66 %
30-39	12	34 %
Jumlah	36	100%

Berdasarkan tabel 4.1 pada hasil uji univariat dengan jumlah responden tertinggi pada kategori umur, di umur 20-29 tahun sejumlah 24 orang (66%) serta kemudian diikuti responden yang berumur 30-39 tahun sejumlah 12 orang (34%). Data responden berlandaskan jenis kelamin diantaranya:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin Pada Petugas Administrasi RS Eria 2023

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	8	22 %
Perempuan	28	78 %
Jumlah	36	100%

Bersumber pada tabel 4.2 pada hasil uji univariat jumlah responden yang tertinggi mengisi berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sejumlah 28 orang (78%) kemudian diikuti dengan laki-laki sebanyak 8 orang (22%). Data responden berlandaskan status pernikahan diantaranya yaitu:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Status Pernikahan Pada Petugas Administrasi RS Eria 2023

Status Pernikahan	Jumlah	Persentase (%)
Menikah	13	36 %
Belum Menikah	23	64 %
Jumlah	36	100%

Bersumber pada tabel 4.3 diatas, hasil uji univariat jumlah responden tertinggi yang mengisi kuesioner dengan status belum menikah yaitu sebanyak 23 orang (64%) dan diikuti status sudah menikah yaitu sebanyak 13 orang (36%). Data responden berdasarkan agama diantaranya yaitu:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Agama Pada Petugas Administrasi RS Eria 2023

Agama	Jumlah	Persentase (%)
Islam	31	88 %
Khatolik	1	2 %
Kristen	3	8 %
Buddha	1	2 %
Jumlah	36	100%

Bersumber pada tabel 4.4 pada hasil uji univariat jumlah responden yang mengisi kuesioner tertinggi kategori agama yaitu Islam sebanyak 31 orang (88%), Khatolik sebanyak 1 orang (2%), Kristen 3 orang (8%) dan diikuti Buddha sebanyak 1 orang (2%).

2. Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan *IBM SPSS Statistics*, keputusan dalam penggunaan analisis bivariat pada penelitian ini yaitu jika nilai $p\text{-value} < 0,05$ sehingga keputusannya ialah tolak H_0 atau adanya hubungan antar 2 variabel yang diteliti. Untuk hasil analisis bivariat penelitian ini ialah:

Tabel 4.5 Distribusi Hasil Bivariat Variabel Masa Kerja (X1) dengan Variabel Stres Kerja (Y) Pada Petugas Administrasi RS Eria 2023

Masa Kerja	Stres Kerja		P-Value
	Tidak Mengalami	Mengalami	
0-5 Tahun	14	7	0,018
6-10 Tahun	4	11	

Bersumber pada tabel 4.5, 7 dari 36 responden yang sudah bekerja selama 0–5 tahun melaporkan mengalami stres, sedangkan 14 responden tidak mengalaminya. Mengenai responden yang sudah bekerja selama 6-10 tahun, sejumlah 11 orang dilaporkan mengalami stres, sementara hanya 4 orang yang tidak.

Bersumber dari hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p\text{-value}$ sejumlah 0,018 ($<0,05$) menunjukkan bahwa ada hubungan antara masa kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

Tabel 4.6 Distribusi Hasil Bivariat Variabel *Shift* Kerja (X2) dengan Variabel Stres Kerja (Y) Pada Petugas Administrasi RS Eria 2023

<i>Shift</i> Kerja	Stres Kerja		<i>P-Value</i>
	Tidak Mengalami	Mengalami	
Pagi	8	10	0,513
Siang	4	5	
Malam	6	3	

Tabel 4.6, 36 responden memiliki *shift* pagi alami stres yakni 10 orang serta tidak alami stres yakni 8 orang, untuk *shift* siang alami stres sebanyak 5 orang serta tidak alami stres yakni 4 orang serta responden *shift* malam sebanyak 3 orang alami stres serta tidak alami stres 6 orang.

Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,513 ($>0,05$) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *shift* kerja dengan stres kerja petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

Tabel 4.7 Distribusi Hasil Bivariat Variabel Beban Kerja (X3) dengan Variabel Stres Kerja (Y) Pada Petugas Administrasi RS Eria 2023

Beban Kerja	Stres Kerja		<i>P-Value</i>
	Tidak Mengalami	Mengalami	
Ringan	11	5	0,044
Berat	7	13	

Bersumber pada tabel 4.7, dari 36 responden dengan beban kerja ringan dilaporkan mengalami stres sebanyak 5 orang dibandingkan dengan 11 orang yang tidak, dan pada beban kerja berat sebanyak 13 orang dilaporkan mengalami stres dibandingkan dengan 7 orang yang tidak mengalami stres.

Bersumber pada hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *p-value* sejumlah 0,044 ($<0,05$) menunjukkan bahwa ada hubungan antara *shift* kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

3. Analisis Multivariat

Bersumber pada hasil olahan data yang sudah dilaksanakan sehingga keputusan pada analisis multivariat yaitu terdapat 2 variabel yang mempunyai *p-value* $< 0,25$ ialah masa kerja dan beban kerja. Adapun hasil analisis multivariat penelitian ini ialah:

Tabel 4.8 Distribusi Hasil Multivariat Variabel Masa Kerja (X1) dan Variabel Beban Kerja (X3) Pada Petugas Administrasi RS Eria 2023

Variabel Independen	B	Sig	Exp (B)
X1 (Masa Kerja)	1.821	0,025	6.175
X3 (Beban Kerja)	1.539	0,050	4.662

Pada tabel 4.8 terdapat nilai B yang merupakan koefisien yang tidak standar, kemudian juga terdapat sig dan Exp (B). Variabel X1 (Masa Kerja) dan X3 (Beban Kerja) mempunyai nilai yang $< 0,05$ sehingga bisa disebut jika variabel X1 serta X3 mempunyai hubungan sig terhadap variabel dependen yang diteliti.

Faktor dominan yang berkaitan dengan stres kerja yang paling dominan ialah Masa Kerja dengan *odds ratio* sejumlah 6,175. Kesimpulan sebagai berikut apabila petugas administrasi mempunyai masa kerja yang lebih lama maka mempunyai resiko

sebesar 6,175 lebih besar mengalami stres dibanding petugas administrasi yang tidak memiliki masa kerja yang lama.

Sedangkan untuk beban kerja pula ialah salah satu faktor yang berkaitan dengan stres kerja petugas administrasi perihal ini didukung hasil olahan data yang memperlihatkan jika nilai OR sebesar 4,662. Kesimpulan sebagai berikut apabila petugas administrasi memiliki beban kerja yang berat maka memiliki resiko sebesar 4,662 lebih besar mengalami stres dibanding petugas administrasi yang tidak memiliki beban kerja yang berat.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Ada berbagai batasan berdasarkan pengalaman pribadi peneliti dengan prosedur penelitian. Berikut adalah beberapa keterbatasan penelitian:

1. Hanya ada 36 tanggapan, yang jelas tidak cukup untuk mewakili kenyataan secara akurat.
2. Karena cara berpikir dan pemahaman responden yang beragam, prosedur pengumpulan data dalam bentuk kuesioner terkadang gagal menangkap pendapat responden yang sebenarnya.
3. Proses pengurusan izin pengambilan data yang membutuhkan waktu yang cukup lama, karena konfirmasi pihak rumah sakit
4. Proses perizinan pengurusan kaji etik yang membutuhkan waktu yang cukup lama
5. Waktu yang terbatas dalam upaya melakukan penelitian.
6. Pengolahan data yang membutuhkan waktu untuk menggunakan IBM SPSS.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Hubungan Masa Kerja dengan Stres Kerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Menurut temuan, dari 36 responden dengan riwayat pekerjaan singkat (0-5 tahun), 7 dilaporkan mengalami stres, sedangkan 14 dilaporkan tidak mengalaminya. Mengenai responden sudah bekerja selama 6–10 tahun (lama), 11 orang mengaku mengalami stres, sedangkan 4 orang menyatakan tidak.

Temuan penelitian ini sependapat dengan Edwina (2020) yang menemukan bahwa tenurial dapat dilihat dari perspektif pengalaman yang diperoleh memiliki dampak yang menguntungkan bagi masyarakat. Semakin banyak waktu yang dihabiskan untuk bekerja, semakin mahir mereka dalam melakukan kewajiban pekerjaan mereka. Jika mempertimbangkan lamanya waktu seseorang berinteraksi dengan risiko yang ditimbulkan oleh pekerjaan atau tempat kerjanya, masa kerja juga dapat dikatakan berdampak negatif pada orang tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kerja memiliki masa kerja lama belum tentu hendak meningkat kinerjanya. Masa kerja merupakan pengalaman kerja yang telah dilalui dengan pengalaman kerja yang lama maka akan meningkat ketahanan mental individu dalam melangkah. Meskipun seseorang yang sudah menduduki posisi senior di tempat kerja tidak selalu berkinerja lebih baik daripada karyawan dengan posisi yang lebih rendah, Robins berpendapat dalam Edwina (2020).

Semakin lama seseorang tinggal di sebuah perusahaan, semakin banyak pengalaman yang didapatkannya, menurut penelitian yang dilakukan oleh Baso pada tahun 2022 yang mengindikasikan umur panjang memiliki efek menguntungkan pada produktivitas kerja. Temuan penelitian Intan (2021) menyatakan masa kerja memiliki hubungan dengan stres kerja, termasuk ekspektasi individu dalam memberikan pelayanan, juga menguatkan anggapan tersebut. Adanya proses kerja yang dilakukan berulang kali dan tidak ada perubahan yang signifikan bisa membuat individu merasa jenuh. Untuk itu rumah sakit perlu melakukan inovasi kepada petugas dengan harapan adanya pelatihan yang membuat petugas tidak mengalami stres kerja karena jenuh akan pekerjaan yang dilakukan.

4.3.2 Hubungan *Shift* Kerja dengan Stres Kerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Olahan data dari 36 responden menunjukkan bahwa untuk *shift* pagi sebanyak 10 orang dilaporkan mengalami stres dan sebanyak 8 orang dilaporkan tidak mengalaminya. Untuk *shift* siang dilaporkan alami stres yakni 5 orang serta tidak alami stres yakni 4 orang, dan untuk *shift* malam dilaporkan alami stres yakni 3 orang serta tidak alami stres yakni 6 orang.

Sistem *shift* kerja adalah pola waktu kerja yang telah dikasih kepada karyawan buat melakukan suatu oleh organisasi serta biasanya dipisahkan menjadi kerja pagi, siang, serta malam, menurut Suma'mur dalam Rikit *dkk.* (2020). Menurut penelitian Rikit *dkk.* (2020), tidak ada hubungan antara produktivitas petugas dengan *shift* kerjanya.

Namun, hal ini bertentangan penelitian Habibi dan Jefri (2018), menyatakan tergantung pada keadaan di lokasi penelitian, terdapat hubungan kuat antara jadwal kerja dan stres kerja. penelitian Agyemang *et al.* diterbitkan dalam Habibi dan Jefri (2018), pekerja yang bekerja dengan *shift* bergilir lebih mungkin memiliki masalah kesehatan dan keselamatan kerja daripada pekerja *shift* tetap. Variabel lain yang tidak dimasukkan penelitian ini menjadi alasan mengapa tidak ada hubungan signifikan dengan variabel *shift* kerja dalam penelitian ini.

4.3.3 Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Data tersebut meliputi 36 responden dengan beban kerja ringan, sebanyak 5 responden mengaku alami stres serta sebanyak 11 responden tidak mengalaminya, dan responden dengan beban kerja berat sejumlah 13 orang mengaku mengalami stres dan sebanyak 7 responden tidak mengalaminya.

Menurut penelitian Elizar tahun 2019, kinerja petugas dipengaruhi oleh beban kerja. Secara operasional, beban kerja juga dapat ditentukan berdasarkan berbagai elemen seperti persyaratan tugas atau upaya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas. Hal ini berlainan dengan penelitian Habibi dan Jefri (2018), yang mengklaim tidak ada hubungan yang jelas beban kerja dan stres di tempat kerja. Sebagian besar karyawan tidak pernah mengalami beban kerja yang tinggi terkait pengambilan keputusan penting bisa berdampak pada pekerjaan mereka.

Sesuai dengan keputusan penelitian yang sejalan dengan teori Elizari (2019) bahwa memang benar beban kerja memiliki hubungan signifikan. Hal ini dapat menjadi bahan masukan rumah sakit. Semakin besar beban kerja yang dirasakan oleh individu maka akan semakin mudah petugas terkena stres.

Oleh karena itu peneliti menyarankan adanya evaluasi oleh pihak manajemen terkait beban kerja, individu atau petugas perlu diperhatikan terkait *job desk* yang dijalankan oleh petugas dalam memberikan layanan kepada pasien yang berkunjung. Berbagai upaya dapat diberikan dalam hal mengurangi beban kerja petugas diantaranya, menambahkan petugas tambahan/petugas magang agar membantu pekerjaan petugas tersebut dengan harapan hal ini dapat mengelola stres kerja petugas administrasi yang ada untuk kedepannya menjadi lebih baik dalam memberikan layanan.

4.3.4 Hubungan Faktor Individual dengan Stres Kerja Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Bersumber pada hasil penelitian yang telah dilaksanakan sehingga adanya hubungan antar variabel dependen serta independen yang dimaksud, hal ini juga di dukung pada hasil uji *chi-square*. Terdapat 2 variabel yang menjadi fokus utama rumah sakit dalam upaya mengurangi stres kerja pada petugas administrasi adapun variabel yang dimaksud diantaranya masa kerja (X1) dan beban kerja (X3).

Hasil penelitian pula sejalan dengan penelitian Edwina (2020) dan Habibi & Jefri (2018) bahwa masa kerja serta beban kerja berhubungan

dengan stres. Oleh sebab itu hal ini bisa jadi bahan sebagai evaluasi oleh pihak rumah sakit, selaku pemberi layanan jasa di bidang kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan jika variabel masa kerja memiliki hubungan paling kuat dengan stres kerja. Masa kerja berhubungan dengan pengalaman masing-masing orang selama melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu, baik masa kerja pendek maupun panjang, masa kerja memiliki kemampuan untuk menghasilkan stres kerja. Efek positif dan negatif dari masa kerja pada angkatan kerja adalah mungkin. Akan menguntungkan jika seseorang memperoleh lebih banyak keahlian dalam melakukan tugas karena dia bekerja lebih lama. Namun, akan merugikan jika semakin lama bekerja, akan semakin bosan.

Masa kerja yang lama juga belum tentu menjamin petugas senior memiliki kinerja yang baik begitupun beban kerja yang berlebih pastinya akan membuat petugas merasakan stres lebih mudah. Perlunya susunan perencanaan yang baik untuk tetap memberikan pelayanan prima ke pasien dengan petugas yang sesuai standar yang berlaku.

Perencanaan hingga pelaksanaan yang perlu di susun oleh manajemen rumah sakit untuk mengatasi stres yang ada, bisa menjadi fokus agar rumah sakit bisa mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dengan dukungan oleh seluruh pihak yang ada dalam memberikan layanan termasuk petugas administrasi rumah sakit.

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilaksanakan, sehingga bisa disimpulkan ialah:

1. Adanya hubungan antara masa kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
2. Tidak adanya hubungan antara *shift* kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
3. Adanya hubungan antara *shift* kerja dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.
4. Faktor yang paling kuat berhubungan dengan stres kerja pada petugas administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru adalah Faktor Pekerjaan yaitu pada Variabel Masa Kerja (X1).

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Penulis

Penelitian yang telah dilakukan tidak lepas dari banyak pihak yang terlibat, tentu masih banyak kekurangan pada penelitian ini, diharapkan kedepannya bisa jadi referensi ataupun masukan buat peneliti berikutnya yang akan melaksanakan penelitian di bidang faktor stres kerja.

5.2.2 Bagi Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Terdapat 2 variabel yang mempunyai hubungan dengan stres kerja ialah masa kerja serta beban kerja, hal ini bisa jadi bahan masukan dan evaluasi buat pihak rumah sakit supaya berupaya mengatasi stres kerja ini, dengan harapan bila stres kerja diatasi dengan baik serta benar sehingga kinerja petugas administrasi bakal meningkat dan bisa dengan mudah mencapai target dan tujuan dari rumah sakit yang telah ditetapkan.

5.2.3 Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian selanjutnya yang ingin mengambil konsep stres kerja tentu membutuhkan referensi dan sumber terbaru, untuk kampus agar memberikan referensi terbaru dan memberikan akses yang mudah bagi peneliti untuk mendapatkan sumber yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baso, I. (2022). *Pengaruh Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada CV. Sinar Utama Niagatani Kecamatan Sukamaju*. Skripsi Strata Satu, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.
- Basuki, H. (2020). *Hubungan Antara Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Pendapatan Dengan Literasi Keuangan Pelaku Usaha Burjo Di Kawasan Universitas Negeri Semarang*. Skripsi Strata Satu, Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Darsono, H. F. 2019. *Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Keinginan Berpindah pada Bagian Staff PT. Dekatama Centra Bandung Jawa Barat*. Skripsi Strata Satu, Universtas Komputer Indonesia, Bandung.
- Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. (2023). https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/dashboard_rs?id=0
- Edwina. R. (2019). Analisis Hubungan Stres Kerja, Umur, Masa Kerja Dan Iklim Kerja Dengan Perasaan Kelelahan Kerja Pada Perawat. 240-249.
- Elizar. E, *dkk.* (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rsud Datu Beru. *Jurnal Jumantik* 5 (1), 78-89.
- Festinahati, *dkk.* (2021). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*. 4 (2), 191-202.
- Habibi, J & Jefri. (2018). Analisis Faktor Risiko Stres Kerja Pada Pekerja Di Unit Produksi PT. Borneo Melintang Buana Export. *Journal Of Nursing And Public Health*. 6 (2), 50-59.
- Hana, C. (2018). *Perancangan Pusat Rehabilitasi Gangguan Mental Emisonal Jakarta dengan Pendekatan Psikologis Remaja*. Skripsi Strata Satu, Universitas Agung Podomoro, Jakarta.
- Herlina. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bank Sulselbar Cabang Barru. *Meraja Journal*. 2 (1), 14-34.
- Kadek, N & Bagus, G. (2018). Konflik dan Stres Kerja dalam Organisasi. *Jurnal Widya Manajemen*, 1 (1). 99-113.
- Kenariefanokto. (2016). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Bagian Spinning V di PT. Sinar Pantja Djaja Sebagai Upaya Pencegahan Kecelakaan Kerja*. Skripsi Strata Satu, Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Lina, N & Mugi. (2021). Tinjauan Literatur Mengenai Stres dalam Organisasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 18 (1). 20-30.
- Miptahul, *dkk.* (2021). Hubungan Umur Dan Jenis Kelamin Dengan Stress Kerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsud Kwaingga Kabupaten Keerom. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*. 5 (2). 477-483.

- Neksen, *dkk.* (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Jam Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Grup Global Sumatera. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*. 2 (2). 105-112.
- Putu, Y. (2018). Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai di Dinas Perhubungan Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen*. 7 (8). 4570-4598.
- Rachel, *dkk.* (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 6 (2). 41-49.
- Rikit, *dkk.* (2020). Pengaruh Shift Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Suatu Studi Pada PT. BKS (Berkat Karunia Surya) di Kota Banjar. *Business Management and Eunterpreneurship Journal*. 2 (1). 66-77.
- Riskesdas. (2013). Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Riskesdas. (2018). Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Safitri, I. A. (2020). Stres Kerja Perawat di Unit Rehabilitasi Kusta Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 274-285.
- Sai'dah, *dkk.* (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Staf Administrasi Ruangan Di Rsud K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6 (2), 2356-3346.
- Sari, A. L. (2021). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja Dimediasi Efikasi Diri Pada Karyawan Pt. Pelindo I (Persero) Medan*. Skripsi Strata Satu, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.
- Sosiady & Ermansyah. (2020). Analisis Dampak Stres Akademik Mahasiswa Dalam Penyelesaian Tugas Akhir (Skripsi) Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Uin Sultan Syarif Kasim Riau Dan Univeristas Internasional Batam Kepulauan Riau. *Jurnal El-Riyasah*. 11 (1) 14-28.
- Sulaimiah, *dkk.* (2018). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Administarsi Umum Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Ntb. *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*. 6 (1) 47-54.
- Supartiningsih. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1). 9-15.
- Tiwi, F. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Peran Terhadap Intensi Keluar Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris Pd Bpr Bank Bapas 69 Magelang). Skripsi Strata Satu, Universitas Muhammadiyah Magelang, Magelang.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Wahidmurni. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif. *Article*.
<https://Onesearch.Id/Record/IOS3710.1985>

Work-related stress, anxiety or depression statistics in Great Britain. (2021).
Annual statistics Published 16th December 202 (HSE).

World Health Organization. (2020). *Health Topics: Hospitals*.
https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab_1

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Izin Survey Awal



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG
Telp. (0761) 8409768/ 082276;
Batam, Jl.Abulyatama,
Telp. (0778) 4805007/ 0857604
Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 454/UAB1.01.3.6/PP/KPS/03.23
Lampiran : Terlampir
Perihal : **Permohonan Izin Studi Pendahuluan**

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Eria Pekanbaru
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 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2022/2023, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Penelitian (Skripsi).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin Studi Pendahuluan untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Aisia Putri Hariantika

NIM : 19001001

Dengan Judul : **Faktor Individual yang Mempengaruhi Stres Kerja Pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru**

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

Pekanbaru, 09 Maret 2023

Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., MKM)

NIDN. 1002119401

Lampiran 2

Surat Permohonan Izin Penelitian



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141

Telp. (0761) 8409768/ 082276268786

Batam, Jl.Abulyatama, 29464

Telp. (0778) 4805007/ 085760085061

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 1084/UAB1.01.3.6/U/KPS/07.23
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Eria
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 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2022/2023, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Skripsi.

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

Nama : Aisya Putri Hariantika
Nim : 19001001
Dengan Judul : Faktor – Faktor yang Berhubungan Dengan Stress Kerja Pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria

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

Pekanbaru, 13 Juli 2023

Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

(Marian Tonis, SKM., MKM)

NIDN. 1002119401

Tembusan :
1.Arsip

Lampiran 3

Surat Balasan Izin Penelitian



RUMAH SAKIT ERIA

Jl. K.H. Ahmad Dahlan No. 163 Sukajadi – Pekanbaru
Telp. (0761) 23600, 20722, 23100 Informasi : 0811 7556222
Email : layanan@rumahsakiteria.com Website: rumahsakiteria.com



Pekanbaru, 18 April 2023

No : 129/M-RSE/IV/2023
Lamp :-
Hal : Surat Balasan Izin Penelitian

Yth. : Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros
(Bapak Marian Tonis, SKM., MKM)
Di

Tempat

Dengan Hormat,

Telah kami terima surat dari Universitas Awal Bros Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, No. 454/UAB1.01.3.6/PP/KPS/03.23 Perihal Permohonan Izin Studi Pendahuluan, atas nama :

Nama : Aisyah Putri Hariantika
Nim : 19001001
Jurusan : S1 Administrasi Rumah Sakit
Penelitian : Faktor Individual yang Mempengaruhi Stres Kerja Pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang tersebut dapat diterima di Rumah Sakit Eria untuk melaksanakan Penelitian dengan mematuhi segala aturan yang berlaku di Rumah Sakit Eria Pekanbaru.

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatiannya Kami mengucapkan terima kasih

Rumah Sakit Eria,


dr. Yulhasmida, M.Kes., MM

Direktur

Lampiran 4

Surat Keterangan Riset/Penelitian



RUMAH SAKIT ERIA

Jl. KH Ahmad Dahlan No. 163 Sukajadi - Pekanbaru
Telp. (0761) 23600, 20722, 23100 Informasi : 0811 7556222
Email : layanan@rumahsakiteria.com Website : rumahsakiteria.com



PARIPURNA
Akreditasi LAM-KPRS

No : 274 /M-RSE/VII/2023
Lamp :-
Hal : Surat Keterangan Riset / Penelitian

Yth. Ka Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

Dengan Hormat,

Telah kami terima surat dari Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros No. 1084/UAB1.01.3.6/U/KPS/07.23 Perihal : Permohonan Izin Penelitian atas nama :

Nama : Aisyah Putri Hariantika
Nim : 19001001
Dengan Judul : Faktor –faktor yang Berhubungan Dengan Stress Kerja Pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria.

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang tersebut sudah diberikan izin untuk melaksanakan Penelitian di RS Eria dengan mematuhi segala aturan yang berlaku di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru.

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatiannya Kami mengucapkan terima kasih

Pekanbaru, 26 Agustus 2023


Ermiana Rusilawati, SH.MM
Plt. Manager Umum & SDM

Lampiran 5

Surat Keterangan Selesai Penelitian



RUMAH SAKIT ERIA

Jl. KH Ahmad Dahlan No. 163 Sukajadi - Pekanbaru
Telp. (0761) 23600, 20722, 23100 Informasi : 0811 7556222
Email : layanan@rumahsakiteria.com Website : rumahsakiteria.com



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

286/M-RSE/VIII/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini Manajemen Rumah Sakit Eria menerangkan bahwa :

Nama : Aisyah Putri Hariantika
NIM : 19001001
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros.

Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa nama mahasiswa tersebut di atas **BENAR** telah melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Eria Pekanbaru dengan Judul Penelitian "**Faktor- Faktor yang Berhubungan Dengan Stress Kerja Pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria**"

Demikianlah surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 02 Agustus 2023

Ermina Rusilawati, SH.MM
Plt. Manager Umum & SDM

Lampiran 6

Surat Permohonan Persetujuan Kaji Etik



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141

Telp. (0761) 8409768/ 082276268786

Batam, Jl.Abulyatama, 29464

Telp. (0778) 4805007/ 085760085061

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

Nomor : 997/UAB1.20/DL/KPS/06.23
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Persetujuan Etik

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian
Universitas Awal Bros

Sehubungan dengan rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh :

Nama Peneliti : Aisya Putri Hariantika
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit
Judul : Faktor – Faktor yang Berhubungan Dengan Stress Kerja Pada
Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru
Pembimbing I : Agus Salim, S.Kep, M.Si
Pembimbing II : Shelly Angella, M.Tr. Kes

Maka bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan etik sebagai salah satu syarat penelitian tersebut bisa dilakukan.

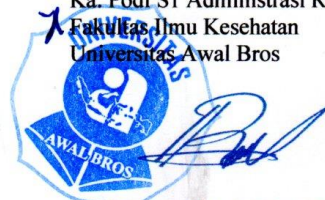
Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 26 Juni 2023

Ka. Podi S1 Administrasi Rumah Sakit

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., MKM)

NIDN. 1002119401

Lampiran 7

Surat Balasan Kaji Etik



UNIVERSITAS AWAL BROS FAKULTAS ILMU KESEHATAN
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Pekanbaru, Jl. Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141
Batam, Jl. Abulyatama, Batam Kota 29464
CP: 085272001583 Email : kepkstikesabb@gmail.com

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 0073 /UAB1.20/SR/KEPK/ 07.23

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Protokol Dan Dokumen Yang Berhubungan Dengan
Protokol Berikut Telah Mendapatkan Persetujuan Etik :

No Protokol	UAB230073		
Peneliti Utama	Aisya Putri Hariantika		
Judul Penelitian	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Eria Pekanbaru		
Tempat Penelitian	Rumah Sakit Eria Pekanbaru		
Masa Berlaku	11 Juli 2023 – 11 Juli 2024		
Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Awal Bros	Nama : Eka Fitri Amir S.ST.,M.Keb	Tanda Tangan: 	Tanggal: 11 Juli 2023

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Laporan Akhir Setelah Penelitian Berakhir
2. Melaporkan Penyimpangan Dari Protokol Yang Disetujui
3. Mematuhi Semua Peraturan Yang Telah Ditetapkan

Lampiran 8

Data Kunjungan RS Eria

Jumlah kunjungan pasien Rumah Sakit Eria Pekanbaru tahun 2020,2021,2022.

Unit	2020	2021	2022
Rawat Jalan	23.485	18.190	26.667
Rawat Inap	2.971	2.953	5.372
Total	26.456	21.143	32.039

(Sumber : Data Sekunder Rumah Sakit Eria Pekanbaru)

Perbandingan kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Eria Pekanbaru tahun 2020,2021,2022.

	2020	2021	2022
Bulan	Rawat Jalan	Rawat Jalan	Rawat Jalan
Jan	2.624	1.527	2.479
Feb	2.388	1.343	2.138
Mar	2.022	1.635	2.288
Apr	1.462	1.532	1.945
Mei	2.100	1.583	2.041
Jun	1.970	1.515	1.648
Jul	1.783	1.488	1.842
Ags	1.783	1.252	2.447
Sep	1.796	1.532	2.928
Okt	1.740	1.642	2.567
Nov	1.659	1.561	2.262
Des	2.158	1.580	2.082
Total	23.485	18.190	26.667

(sumber : Data Sekunder Rumah Sakit Eria Pekanbaru)

Lampiran 9

Kuesioner

Kueisoner Penelitian

Responden yang terhormat,

Saya Aisyah Putri Hariantika, mahasiswa dari Universitas Awal Bros Pekanbaru sedang melaksanakan penelitian skripsi terkait “Faktor - Faktor yang Berhubungan Dengan Stres Kerja pada Petugas Administrasi di Rumah Sakit Eria Pekanbaru”. Saya mohon kesediaan anda untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar. Pengisian kuesioner dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada pertanyaan dibawah ini. Atas partisipasi dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Identitas Responden

1. No Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Agama :
5. Status Pernikahan :
6. No Hp :
7. Unit :

Pekanbaru, Mei 2023

(Aisyah Putri Hariantika)

Mohon untuk mengisi seluruh pernyataan dibawah ini dan untuk tabel pernyataan silahkan dijawab dengan memberikan tanda ceklis. Petunjuk penilaian sebagai berikut :

Tidak Pernah : 1
 Jarang : 2
 Kadang-Kadang : 3
 Sering : 4
 Sangat Sering : 5

1. Masa Kerja

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Sudah berapa lama anda bekerja di rumah sakit ini?	_____ Tahun

(sumber: Habibi dan Jefri, 2018).

2. Jadwal Kerja

No	Pernyataan	Shift Pagi	Shift Siang	Shift Malam
1.	Pilihlah jadwal kerja anda			

(sumber: Habibi dan Jefri, 2018).

3. Beban Kerja

No	Pertanyaan	Tidak Pernah	Jarang	Kadang-Kadang	Sering	Sangat Sering
1.	Seberapa sering Anda dituntut untuk bekerja sangat cepat?					
2.	Seberapa sering Anda dituntut untuk bekerja sangat keras?					
3.	Seberapa sering Anda menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang sempit?					
4.	Seberapa sering Anda diharuskan mengambil keputusan besar yang berkaitan dengan pekerjaan Anda?					
5.	Seberapa sering beban kerja Anda bertambah?					
6.	Seberapa sering Anda harus meningkatkan konsentrasi selama bekerja?					
7.	Seberapa sering Anda diharuskan berpikir dengan cepat selama bekerja?					

8.	Seberapa sering Anda menggunakan kemampuan dan pengetahuan yang didapat ketika sekolah?					
9.	Seberapa sering Anda diberi kesempatan untuk melakukan pekerjaan dengan menggunakan kemampuan terbaik Anda?					
10.	Seberapa sering Anda menggunakan keterampilan yang didapat melalui pengalaman maupun saat pelatihan kerja?					

(sumber: Habibi dan Jefri, 2018).

4. Stres Kerja

No	Pernyataan	Tidak pernah	Jarang	Kadang-kadang	Sering	Sangat sering
1.	Saya merasa terganggu dengan hal yang biasanya tidak mengganggu					
2.	Nafsu makan saya menurun					
3.	Saya tidak dapat menghilangkan rasa sedih meskipun telah dibantu teman atau keluarga saya					
4.	Saya merasa diri saya sebaik orang lain					
5.	Saya sulit berkonsentrasi saat bekerja					
6.	Wajah terasa panas meskipun tidak bekerja dan cuaca tidak panas					
7.	Berkeringat banyak meskipun tidak bekerja dan cuaca tidak panas					
8.	Mulut terasa kering					
9.	Otot terasa kaku dan tegang					
10.	Anda merasa sakit kepala					






(sumber: Habibi dan Jefri, 2018).

Lampiran 10

Lembar Konsultasi Pembimbing I

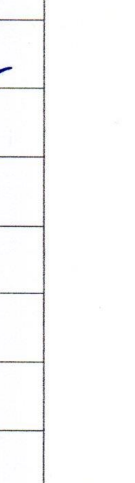
LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING I

Nama : Aisya Putri Hariantika
Nim : 19001001
Judul Skripsi : Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja
Pada Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Eria Pekanbaru
Nama Pembimbing I : Agus Salim, S.Kep., M.Si

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	Jum'at / ⁻⁰⁶ / ₂₃ -2023	Revisi setelah sidang bab 1-3	
2	Sabtu / ²⁴ / ₋₀₆ -2023	Revisi setelah sidang bab 1-3	
3	Senin / ²⁶ / ₋₀₆ -2023	Revisi setelah sidang bab 3	
4	Rabu / ¹² / ₋₀₇ -2023	Revisi bab 4	
5	Selasa / ⁰¹ / ₋₀₈ -2023	Acc sidang remhas	
6			
7			
8			
9			
10			

Pekanbaru, 01 Agustus 2023

Pembimbing I


(Agus Salim, S.Kep., M.Si)
NIDN : 1017088504

Lampiran 11

Lembar Konsultasi Pembimbing 2

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING II

Nama : Aisya Putri Hariantika
Nim : 19001001
Judul Skripsi : Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja
Pada Petugas Administrasi Di Rumah Sakit Eria Pekanbaru
Nama Pembimbing II : Shelly Angella M.Tr. Kes

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	23 Juni 2023 Jum'at	Revisi setelah sidang bab 1-3	f
2	26 Juni 2023 senin	Revisi setelah sidang bab 2	f
3	07 Juli 2023 Jum'at	Revisi setelah sidang bab 2	f
4	11 Juli 2023 selasa	Revisi setelah sidang bab 3	f
5	19 Juli 2023 Jum'at	Bab 4	f
6	17 Juli 2023 senin	Revisi bab 4	f
7	20 Juli 2023 kamis	Revisi bab 4	f
8	27 Juli 2023 kamis	Revisi bab 4-5	f
9	31 Juli 2023 senin	Revisi bab 4-5	f
10	Agus/02 2023	Acc Sidang Semhas	f

Pekanbaru, 02 Agustus 2023

Pembimbing II



(Shelly Angella M.Tr. Kes)
NIDN : 1022099201

Lampiran 12

Distribusi Kuesioner Responden

DATA KUESIONER REponden

X1	X1	X2	X2		X3										TOTAL		Y										TOTAL
1 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		4	4	3	5	4	3	3	2	3	3	34		4	3	4	5	2	2	2	3	5	4	34
2 TAHUN	1	SHIFT SIANG	2		2	4	3	2	2	1	5	2	2	2	25		5	3	5	2	3	3	3	1	4	1	30
4 TAHUN	1	SHIFT SIANG	2		3	1	2	5	3	5	1	5	3	2	30		4	5	5	4	2	4	2	1	2	2	31
7 TAHUN	2	SHIFT MALAM	3		4	2	5	1	1	3	3	5	3	3	30		1	5	3	3	3	2	1	3	4	5	30
3 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		3	3	4	4	5	5	2	5	4	3	38		5	4	4	2	4	3	5	5	4	4	40
1 TAHUN	1	SHIFT SIANG	2		4	3	3	1	3	4	5	3	4	2	32		2	1	2	4	1	4	5	4	5	2	30
1 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		2	3	3	2	3	1	2	3	5	1	25		4	4	4	2	2	2	3	2	3	5	31
4 TAHUN	1	SHIFT MALAM	3		3	4	5	4	4	1	5	3	5	2	36		2	4	4	5	3	3	4	4	2	5	36
1 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		3	4	4	1	3	3	3	2	2	3	28		3	3	4	3	5	4	1	3	2	1	29
1 TAHUN	1	SHIFT SIANG	2		5	5	2	4	1	1	1	4	3	2	28		2	4	1	3	2	4	1	2	5	4	28
8 TAHUN	2	SHIFT MALAM	3		2	5	2	5	2	5	3	4	2	5	35		5	5	4	4	5	4	1	3	1	1	33
3 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		3	3	5	1	3	3	4	5	3	4	34		2	1	3	2	5	5	4	2	1	1	26
7 TAHUN	2	SHIFT SIANG	2		3	4	4	2	4	4	1	3	1	4	30		1	3	1	3	5	2	2	5	3	3	28
2 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		4	4	5	1	5	1	2	5	4	4	35		1	1	3	2	4	3	5	1	5	1	26
8 TAHUN	2	SHIFT MALAM	3		5	2	1	4	3	1	4	4	2	5	31		3	5	2	2	4	1	2	3	3	5	30
4 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		1	3	4	3	2	5	4	4	3	4	33		5	2	2	1	2	5	4	2	1	1	25
2 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		1	5	1	4	2	3	3	1	2	5	27		4	3	5	1	3	2	1	1	5	3	28
3 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		4	4	5	2	2	3	1	3	4	5	33		2	3	5	4	5	5	2	4	2	5	37
9 TAHUN	2	SHIFT SIANG	2		4	2	2	4	1	4	5	4	3	4	33		4	5	1	4	1	5	5	1	5	3	34
2 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		3	3	5	2	3	3	5	1	2	4	31		2	5	4	2	4	2	2	2	3	4	30
1 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		5	2	3	4	2	3	2	3	3	4	31		2	4	5	1	3	3	3	5	2	5	33
3 TAHUN	1	SHIFT MALAM	3		4	3	5	4	2	5	4	1	3	3	34		3	5	4	3	1	1	3	1	2	5	28
7 TAHUN	2	SHIFT MALAM	3		2	3	4	5	2	4	2	2	1	2	27		1	4	4	5	2	3	3	5	2	2	31
1 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		2	4	2	3	2	2	4	2	5	2	28		2	5	3	3	2	3	5	4	4	4	35
3 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		3	5	1	3	1	5	5	5	5	1	34		2	2	3	2	1	2	4	1	2	5	24

5 TAHUN	1	SHIFT SIANG	2		5	2	2	4	1	1	4	5	1	5	30		4	2	4	3	1	1	2	3	3	3	26
3 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		1	2	4	2	3	2	5	2	2	1	24		5	4	5	1	3	3	3	1	5	2	32
4 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		3	3	3	3	3	5	5	5	5	2	37		3	3	3	2	2	4	4	1	1	3	26
2 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		1	2	2	2	3	2	1	3	2	5	23		5	1	1	5	3	5	1	2	4	4	31
1 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		4	4	5	4	2	3	2	4	5	4	37		3	4	4	5	1	1	5	3	4	3	33
2 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		4	3	3	4	3	2	3	4	2	1	29		1	2	1	5	3	3	3	2	1	2	23
1 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		2	2	1	3	2	5	2	4	2	3	26		5	5	3	2	1	3	3	4	2	2	30
1 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		4	5	1	2	4	5	2	5	2	3	33		2	4	2	5	3	4	5	1	2	4	32
1 TAHUN	1	SHIFT PAGI	1		4	3	1	5	1	3	3	1	3	4	28		3	4	2	5	5	1	1	1	5	1	28
9 TAHUN	2	SHIFT MALAM	3		4	2	5	2	5	5	4	2	5	3	37		4	3	2	5	2	1	2	5	1	2	27
8 TAHUN	2	SHIFT SIANG	2		2	5	1	4	4	1	5	1	5	5	33		2	3	1	1	1	3	3	2	5	1	22

Keterangan :

X1 : Masa Kerja (1 <5 tahun dan 2 > 5 tahun)

X2 : Shift Kerja (1 = shift pagi, 2 = shift siang, 3 = shift malam)

X3 : Masa Kerja

Y : Stres Kerja

Lampiran 13

Hasil Analisis Bivariat

Hasil Analisis Bivariat

a. Masa Kerja (X1)

Crosstab

			STRES KERJA		
			TIDAK MENGALAMI	MENGALAMI	Total
X1_MASAKERJA <5 TAHUN	Count		14	7	21
	% within X1_MASAKERJA		66.7%	33.3%	100.0%
>5 TAHUN	Count		4	11	15
	% within X1_MASAKERJA		26.7%	73.3%	100.0%
Total	Count		18	18	36
	% within X1_MASAKERJA		50.0%	50.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.600 ^a	1	.018
Continuity Correction ^b	4.114	1	.043
Likelihood Ratio	5.776	1	.016
Fisher's Exact Test			
Linear-by-Linear Association	5.444	1	.020
N of Valid Cases	36		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,50.

b. Computed only for a 2x2 table

b. *Shift Kerja (X2)*

Crosstab

			STRES KERJA		Total
			TIDAK MENGALAMI	MENGALAMI	
X2_SHIFTKERJ A	SHIFT PAGI	Count	8	10	18
		% within X2_SHIFTKERJA	44.4%	55.6%	100.0%
	SHIFT SIANG	Count	4	5	9
		% within X2_SHIFTKERJA	44.4%	55.6%	100.0%
	SHIFT MALAM	Count	6	3	9
		% within X2_SHIFTKERJA	66.7%	33.3%	100.0%
Total	Count	18	18	36	
	% within X2_SHIFTKERJA	50.0%	50.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.333 ^a	2	.513
Likelihood Ratio	1.353	2	.508
Linear-by-Linear Association	.982	1	.322
N of Valid Cases	36		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,50.

c. *Beban Kerja (X3)*

Crosstab

			STRES KERJA		Total
			TIDAK MENGALAMI	MENGALAMI	
BEBAN KERJA	RINGAN	Count	11	5	16
		% within BEBAN KERJA	68.8%	31.3%	100.0%
	BERAT	Count	7	13	20
		% within BEBAN KERJA	35.0%	65.0%	100.0%
Total	Count	18	18	36	
	% within BEBAN KERJA	50.0%	50.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.050 ^a	1	.044
Continuity Correction ^b	2.813	1	.094
Likelihood Ratio	4.134	1	.042
Fisher's Exact Test			
Linear-by-Linear Association	3.938	1	.047
N of Valid Cases	36		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,00.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 14

Hasil Analisis Multivariat

Hasil Analisis Multivariat

Variables in the Equation

Step		B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
1 ^a	X1_MASAKE	1.821	.811	5.035	1	.025	6.175	1.259	30.289
	RJA								
	X3 BEBAN KERJA	1.539	.799	3.712	1	.050	4.662	.974	22.323
	Constant	-4.963	1.908	6.769	1	.009	.007		

a. Variable(s) entered on step 1: X1_MASAKERJA, BEBAN KERJA.

Lampiran 15

Dokumentasi

DOKUMENTASI



Foto Bersama *General Manager* RS Eria Pekanbaru



Foto Bersama *General Manager* RS Eria Pekanbaru



Proses Pengumpulan Data Sekunder RS Eria Pekanbaru



Wawancara Bersama Petugas Administrasi



Proses Pengumpulan Kuesioner Bersama Petugas Administrasi Pada Unit
Customer Care



Proses Pengumpulan Kuesioner Bersama Petugas Administrasi Pada
Unit Rawat Jalan



Proses Pengumpulan Kuesioner Bersama Petugas Administrasi Pada
Unit Rawat Inap