

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB STRES KERJA KARYAWAN PUSKESMAS DANOWUDU**

**Nadya Y. P. Naharia**

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado

Email: 20101042@unima.ac.id

**Harol R. Lumapow**

Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Manado

Email: harolrlumapow@gmail.ac.id

**Melkian Naharia**

Program Studi Psikologi Universitas Negeri Manado

Email: melkiannaharia@unima.ac.id

**Abstrak:** Stres adalah suatu keadaan ketika seseorang diperhadapkan dengan tuntutan yang berkaitan dengan keinginan seseorang dan hal itu dianggap penting namun menimbulkan perasaan tidak pasti. Adapun tujuan diadakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penyebab stress kerja karyawan Puskesmas Danowudu Bitung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan model pendekatan fenomenologi, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *pruposive sampling*. Metode yang digunakan dalam pengmpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penyebab stress kerja pada pegawai yang baru bekerja dan sudah lama bekerja adalah sama. Faktor organisasi merupakan faktor yang menyebabkan pegawai baru maupun pegawai lama merasa stress, dimana tuntutan pekerjaan yang terlalu berat yang diberikan oleh pimpinan membuat pegawai puskesmas merasa stress, tuntutan pekerjaan tersebut berupa pemberian tugas tambahan secara tiba-tiba dan dengan waktu pengerjaan yang sangat singkat.

**Kata Kunci:** Stres Kerja

**Abstract:** Stress is a condition when a person is faced with demands related to one's desires and these are considered important but give rise to feelings of uncertainty. The purpose of this research is to find out and analyze the factors that cause work stress in Danowudu Bitung Community Health Center employees. This research uses a qualitative research method with a phenomenological approach model, the technique used in this research is *purposive sampling*. The methods used in collecting data are observation, interviews and documentation. The results of this research show that the factors that cause job stress in employees who have just worked and those who have worked for a long time are the same. Organizational factors are factors that cause new and existing employees to feel stressed, where the work demands that are too heavy given by the leadership make community health center employees feel stressed, these work demands are in the form of giving additional tasks suddenly and with very short work times.

**Keywords:** Work stres

## PENDAHULUAN

Sekarang ini dengan perkembangan yang sudah sangat pesat mengharuskan sebuah perusahaan ataupun organisasi untuk lebih kreatif dan inovatif serta mampu menciptakan gagasan yang baru agar tetap unggul dalam menghadapi segala macam tantangan dan persoalan yang ada dalam suatu perusahaan tersebut. Di zaman yang lebih modern ini sebuah organisasi harus lebih peka dan selalu mencari tau tentang sesuatu yang baru terkait dengan dunia organisasi maupun perusahaan agar menjadikan sebuah organisasi yang lebih baik dan meningkatkan mutu serta berdaya saing. Namun pada kenyataannya keterbatasan sumber daya serta adanya perbedaan personal karyawan didalam menyesuaikan diri dapat menimbulkan terjadinya stress dalam bekerja. dapat dipahami bahwa stress kerja memiliki pengaruh besar dalam pekerjaan. Karyawan yang sedang mengalami tekanan stress kadang menganggap bahwa apa yang menjadi pekerjaan mereka tidak penting sehingga waktu penyelesaian pekerjaan tertunda. Stress kerja merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (King, 2010).

Pusat Kesehatan Masyarakat atau disingkat Puskesmas merupakan lembaga milik pemerintah yang memiliki peran dalam melakukan pembangunan dalam bidang kesehatan. Wadah ini memberikan pelayanan bagi para masyarakat yang sedang membutuhkan upaya pengobatan serta pemulihan kesehatan dengan mengutamakan upaya peningkatan kesehatan serta upaya pencegahan untuk mencapai kualitas kesehatan masyarakat yang tinggi. Tentunya untuk mencapai tujuan tersebut tidak lepas dari adanya peran para pegawai yang siap memberikan pelayanan pada pasien. Dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab mereka pada kenyataannya

ada beberapa hal yang menyebabkan para pegawai mengalami stress. Stress adalah keadaan dimana seseorang diperhadapkan dengan banyaknya tuntutan yang berat sehingga membuat seseorang mengalami rasa khawatir sehingga adanya ketidakseimbangan antara psikis dan fisik yang tentunya dapat mempengaruhi keadaan dan proses berpikir pegawai.

Pada kenyataannya yang peneliti amati dilapangan para pegawai Puskesmas tidak sesuai dengan harapan, saat melayani pasien kadang sudah marah-marah, Perubahan emosi seperti marah-marah, dapat menyebabkan seseorang mudah mengalami frustrasi dan dengan perubahan suasana hati. Sulit berkonsentrasi, perubahan kognitif juga dialami oleh pegawai Puskesmas dalam kondisi ini membuat seseorang menjadi mudah lupa, dan sulit untuk memusatkan perhatian mereka. Mudah melamun, ketika diajak bicara oleh orang lain dan mudah lelah dengan aktivitas yang harus melayani pasien mulai dari pagi hingga sore hari. Dan dari permasalahan ini peneliti menyimpulkan bahwa dari beberapa yang telah dijelaskan karyawan di Puskesmas Danowudu mengalami stress.

Stress adalah suatu keadaan ketika seseorang diperhadapkan dengan tuntutan yang berkaitan dengan keinginan seseorang dan hal itu dianggap penting namun menimbulkan perasaan tidak pasti. Stress merupakan reaksi negatif dari orang-orang yang mengalami tekanan yang berlebihan yang dibebankan kepada orang tersebut oleh karena tuntutan, hambatan atau peluang yang terlalu banyak (Robbins dan Coulter, 2010). Stress kerja bisa juga diartikan sebagai stressor kerja yang bisa membuat orang bereaksi perilaku. Lingkungan tempat bekerja merupakan potensi terjadinya stressor kerja. Stressor kerja merupakan suatu keadaan dimana adanya perbedaan fisik dan psikis yang mempengaruhi keadaan seseorang (Waluyo, 2009). Pendekatan

stress sebagai stressor, melihat stress dari sumber stress, stress kerja berkaitan dengan lingkungan dalam pekerjaan seperti budaya yang ada dalam organisasi dan pembagian upah. Schult mendefinisikan stress kerja merupakan keadaan yang dapat mengganggu pelaksanaan aktivitas kerja yang juga berpengaruh pada keberadaan dan keselamatan diri (Asnawi, 1999), sedangkan menurut Beehr dan Franz (1987) stress kerja merupakan keadaan yang dapat membuat individu merasa tegang dan tidak nyaman akan pekerjaannya oleh karena lingkungan dan situasi yang ada dalam pekerjaan.

Robbins & Coulter (2010: 17) mengungkapkan tentang gejala-gejala stress sebagai berikut:

- a. Fisik  
Perubahan dalam metabolisme, bertambahnya detak jantung dan napas, naiknya tekanan darah, sakit kepala, dan potensi serangan jantung.
- b. Perilaku  
Perubahan dalam produktivitas, ketidakhadiran, perputaran kerja, perubahan pola makan, peningkatan asumsi alkohol atau rokok, berbiacara cepat, gelisa, dan gangguan tidur.
- c. Psikologis  
Ketidakpuasan kerja, tekanan, kecemasan, lekas marah, kebosanan dan penundaan.

Pendekatan stress kerja sebagai stressor lebih melihat stress dari sumber-sumber stress. Stres didalam organisasi diakibatkan oleh adanya ketidakselarasan atau adanya pemberian tugas yang melebihi tupoksi dari individu dan keadaan sekitar yang kurang mendukung. Schult & Schult mengungkapkan bahwa stress kerja yang dialami oleh individu bisa dikendalikan oleh diri sendiri (Asnawi, 1999). Sumber stress yang dialami dapat mengangu keadaan kita baik secara psikis maupun fisik, namun

individu bisa mengontrol dirinya sendiri bagaimana cara merespon keadaan tersebut.

Hasil penelitian sebelumnya mengenai Analisis Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja Karyawan Bagian Sumber Daya Manusia PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado menunjukkan bahwa Faktor Penyebab Stres Kerja Karyawan Bagian Sumber Daya Manusia PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado terdapat pada faktor organisasi (Tulus dkk, 2023).

Berdasarkan rumusan permasalahan yang sudah dipaparkan maka peneliti hendak menganalisis faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pegawai di Puskesmas Danowudu merasa stress.

## METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif artinya penelitian yang dilakukan untuk memahami makna dari sebuah permasalahan sosial maupun dari kemanusiaan, dimana peneliti akan melaporkan hasil dari penelitian berdasarkan laporan analisa data yang didapatkan di lapangan, kemudian di deskripsikan dalam laporan penelitian secara rinci (Creswell J. W.), oleh karena itu melalui pendekatan penelitian ini memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai permasalahan dalam penelitian ini melalui observasi dan wawancara secara langsung kepada informan untuk mendapatkan informasi terbaru yang tidak dapat dianalisis dengan angka.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi dengan teknik pengambilan subjek menggunakan *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* atau teknik sampling dicirikan dengan adanya usaha untuk memperoleh sampel yang representative atau sesuai dengan criteria yang dibutuhkan (Kerlinger & Lee, 2000)

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pegawai ahli gizi, staf

umum dan pimpinan puskesmas. Pegawai ahli gizi dan staf umum sebagai informan utama dan pimpinan puskesmas sebagai informan pendukung

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui indera manusia sehingga manusia merupakan slst utama dalam melakukan observasi (Matthews & Ross, 2010). Wawancara merupakan sebuah kegiatan interaksi yan terdapat pertukarah,tanggung jawab, perasaan dan informasi (Stewart & Cash, 2008). Teknik Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur.

Peneliti menggunakan Triangulasi untuk menguji keabsahan data. Triangulasi diperlukan untuk membandingkan suatu data serta merupakan teknik pemeriksaa keabsahan data (Moloeng, 2008). Dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan rekaman suara dan dokumentasi untuk pengambilan data.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data dengan cara:

1. Semua data yang didapatkan di lapangan melalui wawancara yang sudah di rekam dikumpulkan secara bersama
2. Selanjutnya data tersebut direduksi dengan mengubah rekaman wawancara menjadi tertulis untuk menentukan fokus permasalahan
3. Setelah itu, data yang sudah direduksi disajikan dalam bentuk narasi
4. Selanjutnya data dibuat kesimpulan untuk memaparkan hasil penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang membuat pegawai di puskesmas Danowudu merasa stress. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa masalah yang membuat pegawai merasa stress itu sama terhadap kedua subjek, dimana beban kerja yang berat dapat membuat individu merasa stres seperti yang dialami oleh informan dalam penelitian ini pemberian tugas secara tiba-tiba dengan waktu yang sangat singkat dapat membuat pegawai di Puskesmas Danowudu merasa stress.

Menurut *Carry Cooper*, faktor yang mempengaruhi stress kerja salah satunya adala kondisi kerja yang merupakan keadaan kerja yang tidak baik dan dilakukan melebihi batas kemampuan individu dapat membuat individu tersebut sulit berkonsentrasi, serta menurunnya produktivitas dan membuat seseorang merasa mudah lelah merasakan cemas dan tegang (Wibowo, 2014).

Kurangnya pengertian dari atasan kadang membuat informan harus memaksakan diri menyelesaikan tugas yang sudah diberikan dengan deadline yang sangat cepat,dari sinilah subjek mengalami stress, sehingga timbul permasalahan seperti kurang berkonsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan, dan produktivitas menurun yang menyebabkan pekerjaan yang dilakukan tidak maksimal.

Berikut hasil dari peneltian mengenai faktor-faktor stress kerja berdasarkan teori Robbins (2008):

### 1. Faktor Organisasi

Informan pertama dan informan kedua merasa bahwa mereka mengalami tuntutan pekerjaan yang berat dimana pimpinan ditempat mereke bekerja sering memberikan

tugas secara tiba-tiba dan dengan waktu pengerjaan yang sangat singkat. Hal tersebut yang membuat kedua informan merasa stress

## 2. Faktor Lingkungan

Kedua informan merasa bahwa apaun yang mereka kerjakan dan mereka lakukan selalu mendapatkan dukungan dari orang-orang disekita mereka.

## 3. Faktor Individu

Informan RN merupakan orang yang tegas dalam pekerjaan dan ingin apa yang dia kerjakan harus selesai dengan sempurna, informan JJ merupakan orang yang santai dan mengikuti alur dari pekerjaannya meskipun kedua informan ini sering merasa sters dengan tuntutan pekerjaan mereka namun ada saat dimana mereka menenangkan diri, mengurangi stress mereka dengan cara berdoa, beristirahat sejenak dan membeli makanan kesukaan mereka

Meskipun begitu kedua informan ini tidak mudah menyerah mereka selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan mereka walaupun dengan waktu yang sangat pendek, berusaha memahami setiap pemberian tugas yang diberikan oleh atasan.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diatas didapatkan bahwa faktor penyebab sters kerja yang dialami oleh kedua informan adalah sama dapat peneliti simpulkan bahwa faktor utama yang dapat menyebabkan stress kerja bagi pegawai di Puksesmas Danowudu adalah faktor organisasi, dimana tuntutan pekerjaan yang terlalu berat oleh atasan sangat berpengaruh terhadap stress bagi para

pegawai. Sedangkan faktor lingkungan dan faktor individu tidak berpengaruh karena kedua informan selalu mendapatkan dukungan dari lingkungan sosial yaitu dari keluarga sahabat dan rekan kerja dan kedua informan merasa bahwa kepribadian mereka sudah cocok dengan pekerjaan yang mereka jalani

## DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, S. (1999). Semangat kerja dan gaya kepemimpinan. *Jurnal Psikologi*, 26(2), 86-92.
- Beehr, T. A., & Franz, T. M. (1987). The current debate about the meaning of job stress. *Journal of Organizational Behavior Management*, 8(2), 5-18.
- Kerlinger, F. N., Lee, H. B., & Bhanthumnavin, D. (2000). Foundations of behavioral research: The most sustainable popular textbook by Kerlinger & Lee (2000). *Journal of Social Development Volume*, 13(2), 131-144.
- King, Laura, A. (2010). Psikologi Umum. Sebuah Pandangan Apresiatif. Buku 2. Alih Bahasa: Brian Marwensdy. Jakarta: Salemba Humanika
- Matthews, R., & Ross, E. (2010). *Research methods: A practical guide for the social sciences*. Pearson Education Ltd.
- Moleong. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter. (2010). Manajemen. Jakarta: Erlangga.
- Stewart, Charles J & Cash, William B. (2008). Interviewing Principles and Practices. USA: McGraw Hill Company.
- Tulus, V. G., Naharia, M., & Kapahang, G. L. (2023). ANALISIS FAKTOR-

FAKTOR PENYEBAB STRES  
KERJA KARYAWAN BAGIAN  
SUMBER DAYA MANUSIA PT.  
BANK RAKYAT INDONESIA  
KANTOR CABANG  
MANADO. *PSIKOPEDIA*, 4(2),  
141-146.

<https://doi.org/10.53682/pj.v4i2.744>

6

Waluyo, Minto. (2009). Psikologi Teknik  
Industri. Yogyakarta; Graha Ilmu

Wibowo. (2014). Prilaku Dalam Organisasi.  
Edisi Kedua. PT. Raja Grafindo  
Persada : Jakarta.