

## FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRES KERJA PADA KARYAWAN BAGIAN KEPESERTAAN DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN UNGERAN

**Febys Ansari Mayang S, Daru Lestantyo, Bina Kurniawan**

Bagian Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Diponegoro

Email: [febysurbakti96@gmail.com](mailto:febysurbakti96@gmail.com)

**Abstract:** Occupational Stress are the condition of physical or mental that came under pressure due to task demands that not compatible with worker's ability. Any work have occupational stress as hazard including working as employees in health care security. The purpose of this research was to analyze factors that related to occupational stress. The design of this study was explanatory research with cross-sectional approach. Population in this research was 30 employees of National Health Care Security (BPJS) Ungaran. Questionnaire was used as an instrument in this research. The measurement of occupational stress was assessed by GHQ-12 questionnaire. Statistical analysis used was chi-square test. The result of the research showed that there was a relation between task demands ( $p=0,011$ ) and individual role in organization ( $p=0,010$ ) with occupational stress, while there was no relation between age ( $p=0,526$ ), work period ( $p=0,151$ ) career development ( $p=0,127$ ), organizational structure and climate ( $p=0,825$ ), and occupational relations ( $p=0,351$ ) with occupational stress. Researchers suggest company to provide socialization of risk and transparency of decision making in problem solving to their employees.

**Keywords :** Occupational Stress, Employees Unit Participation, Health BPJS

### PENDAHULUAN

Setiap tempat kerja pasti memiliki berbagai macam risiko atau potensi bahaya yang berpengaruh pada kesehatan pekerja yang mengakibatkan gangguan berupa penyakit akibat kerja. Gangguan yang dimaksud dapat berupa gangguan fisik maupun psikis. Seringkali gangguan psikis menjadi potensi bahaya yang diabaikan, padahal ini merupakan faktor penting yang berkaitan dengan kesehatan mental pekerja yang jika tidak diatasi dengan baik dapat menyebabkan stres kerja.<sup>1</sup>

Menurut WHO (*World Health Organization*) pada tahun 2014,

banyak Negara sebesar 8% penyakit yang diakibatkan oleh pekerjaan adalah depresi. Penelitian oleh *Labour Force Survey* tahun 2014 ditemukan adanya 440.000 kasus stres akibat kerja di Inggris dengan angka kejadian sebanyak 1.380 kasus per 100.000 pekerja yang mengalami stres akibat kerja. Sebesar 35% stres akibat kerja berakibat fatal dan diperkirakan hari kerja yang hilang sebesar 43%. Penelitian oleh Program Studi Magister Kedokteran Kerja FKUI (Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia) pada tahun 1990-an menyatakan bahwa stres kerja yang pernah dialami oleh tenaga kerja

mulai dari keluhan ringan hingga keluhan berat sekitar 30%.<sup>2</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah karyawan di Indonesia selama 3 tahun terakhir mengalami peningkatan yang signifikan. Di tahun 2012 per Agustus terdapat 118,05 juta orang pekerja, lalu di tahun 2013 mengalami kenaikan menjadi 120,17 juta orang dan di tahun 2014 mengalami kenaikan lagi menjadi 121,87 juta orang pekerja memiliki potensi merugikan sebagai dampak mengalami stres kerja.<sup>3</sup>

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan tempat pelayanan jaminan kesehatan yang setiap harinya selalu ramai dikunjungi oleh peserta. Peserta program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) per 1 April 2018 sudah mencapai angka 195.170.283 jiwa, hal ini membuktikan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia sudah menjadi peserta program JKN yang dicanangkan oleh pemerintah.<sup>1</sup> Peserta program JKN di Kota Semarang sendiri sampai tanggal 30 Juni 2017 sudah mencapai 2.268.824 jiwa, itu artinya sudah 86 persen warga Kota Semarang menjadi peserta JKN.<sup>1</sup>

Berdasarkan hasil survei pendahuluan diketahui bahwa BPJS Kesehatan Ungaran terletak di area industri yang terdapat banyak perusahaan-perusahaan dengan jumlah 1920 perusahaan dengan banyak jumlah pekerja yang akan menjadi peserta JKN di BPJS Kesehatan Ungaran. Jumlah peserta JKN di BPJS Kesehatan Ungaran sampai dengan bulan April 2018 adalah 1.434.538 yaitu terdiri dari Peserta pekerja penerima upah (PPU), Bukan Pekerja (BP), Penerima Bantuan Iuran (PBI), dan Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU). Salah satu bidang dalam

kantor BPJS melayani bagian Kepesertaan dan Pelayanan Peserta. Dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan yang bekerja di Bagian Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan, pelayanan bagian kepesertaan merupakan pekerjaan yang setiap hari dilakukan untuk melayani puluhan bahkan ratusan peserta yang akan melakukan pendaftaran, konsultasi atas keluhan, perubahan data maupun perluasan peserta dimana pekerja yang mengunjungi perusahaan-perusahaan calon peserta. Pekerjaan yang dilakukan monoton dan terdapat batasan waktu dalam melayani satu peserta yang datang dan memiliki target perusahaan yang harus dipenuhi sehingga pekerja kesulitan untuk mengambil waktu istirahat. Sikap dan reaksi dari peserta yang harus dilayani juga berbeda-beda sehingga dapat menimbulkan tekanan pada karyawan.

Jumlah karyawan yang tidak sebanding dengan jumlah peserta yang harus dilayani yaitu sekitar 3000 orang per bulannya, membuat karyawan merasa tertekan dan dapat menimbulkan stres kerja. Hal ini terlihat jelas dari gejala-gejala stres yang dialami oleh 3 dari 7 karyawan atau sekitar 40% dari karyawan yang diwawancarai seperti detak jantung meningkat, nafas cepat, gangguan pencernaan, mudah cemas, mudah marah, ketidakpuasan kerja, dan perilaku makan yang tidak normal.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan bagian

kepesertaan BPJS Kesehatan Ungaran berjumlah 30 orang.

Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat memiliki tujuan untuk menjelaskan masing-masing dari variabel penelitian yang akan diteliti. Analisis bivariat merupakan analisis untuk mengetahui interaksi dua variabel. Metode analisis menggunakan uji statistik *Chi-Square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Univariat

#### a. Stres Kerja

Sebagian besar responden tergolong tidak mengalami stres kerja yaitu 16 orang atau 53,3%

#### b. Umur

Sebagian besar responden berumur muda ( $\leq 30$  tahun) yaitu 23 orang atau 76,7%.

#### c. Masa Kerja

Sebagian besar responden memiliki masa kerja baru ( $\leq 5$  Tahun) yaitu 21 orang atau 70%.

#### d. Tuntutan Tugas

Sebagian besar responden memiliki tuntutan tugas yang baik yaitu sebanyak 16 responden atau 53,3%.

#### e. Pengembangan Karir

Sebagian besar responden memiliki pengembangan karir yang kurang baik yaitu sebanyak 17 responden atau 56,7%.

#### f. Peran Individu dalam Organisasi

Sebagian besar responden memiliki peran individu dalam organisasi yang kurang baik yaitu 16 orang atau 53,3%.

#### g. Struktur dan Iklim Organisasi

Sebagian besar responden memiliki struktur dan iklim organisasi yang baik yaitu 22 orang atau 73,3%.

#### h. Hubungan dalam Pekerjaan

Sebagian besar responden memiliki hubungan dalam pekerjaan yang baik yaitu 26 orang atau 86,7%.

### 2. Analisis Bivariat

#### a. Hubungan umur dengan stres kerja

Umur	Perilaku Safety Riding				Total	
	Stres Kerja		Tidak Stres		f	%
	f	%	f	%		
Tua	4	57,1	3	42,9	7	100
Muda	1	43,3	1	56,7	2	100
	0	5	3	5	3	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>46,7</b>	<b>1</b>	<b>53,3</b>	<b>3</b>	<b>100</b>
	4	7	6	3	0	

*p*-value: 0,526

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan umur tua lebih banyak yang mengalami stres kerja yaitu sebanyak 4 orang (57,1%).

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji *Chi Square* diperoleh *p*-value sebesar 0,526 ( $>0,05$ ) yang berarti tidak ada hubungan antara umur dengan stres kerja pada Karyawan Bagian Kepesertaan BPJS Kesehatan Ungaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada karyawan bagian produksi di PT X menunjukkan tidak adanya hubungan antara umur dengan stres kerja. Hal ini disebabkan karyawan berumur muda lebih kuat dalam melakukan pekerjaannya namun di sisi lain faktor umur yang semakin tua juga semakin menambah pengalaman kerja sehingga manajemen stres juga semakin baik.<sup>1</sup>

Responden di BPJS yang berumur tua merasa kondisi fisik sudah mulai menurun namun

pengalaman kerja yang dimiliki juga semakin banyak sehingga manajemen stres semakin baik.

b. Hubungan Masa Kerja dengan Stres Kerja

Masa Kerja	Perilaku Safety Riding				Total	
	Stres Kerja		Tidak Stres			
	f	%	f	%	f	%
Lama	6	66,7	3	33,3	9	100
Baru	8	38,1	13	61,9	21	100
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>46,7</b>	<b>16</b>	<b>53,3</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*p*-value: 0,151

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan masa kerja lama lebih banyak yang mengalami stres kerja yaitu sebanyak 6 orang (66,7%).

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji *Chi Square* diperoleh *p*-value sebesar 0,151 (>0,05) yang berarti tidak ada hubungan antara masa kerja dengan stres kerja pada Karyawan Bagian Kepesertaan BPJS Kesehatan Ungaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nanne Esterlita tentang hubungan antara umur, masa kerja dan beban kerja dengan kejadian stres kerja pada petugas pemadam kebakaran di dinas pemadam kebakaran kota Manado menunjukkan tidak adanya hubungan antara masa kerja dengan stres kerja. Hal ini disebabkan karena petugas pemadam kebakaran tersebut adalah sebagian masa kerjanya 1-2 tahun dan itu masih tergolong masa kerja baru, sehingga beban tugas yang diterima belum dapat memicu terjadinya stres. Sebaliknya masa kerja lama dapat memicu stres dikarenakan

pekerjaan monoton yang dilakukan bertahun-tahun.<sup>4</sup>

Responden di BPJS sebagian memiliki masa kerja baru sehingga belum terlalu merasakan stres karena masih memiliki kepercayaan diri yang tinggi dan rasa ingin tahu yang besar.

c. Hubungan Tuntutan Tugas dengan Stres Kerja

Tuntutan Tugas	Perilaku Safety Riding				Total	
	Stres Kerja		Tidak Stres			
	f	%	f	%	f	%
Kurang Baik	1	71,4	4	28,6	5	100
Baik	0	0	6	75,0	6	100
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>46,7</b>	<b>10</b>	<b>53,3</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

*p*-value: 0,011

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan tuntutan tugas yang baik lebih banyak yang tidak mengalami stres kerja yaitu sebanyak 12 orang (75,0%).

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji *Chi Square* diperoleh *p*-value sebesar 0,011 (<0,05) yang berarti ada hubungan antara tuntutan tugas dengan stres kerja pada Karyawan Bagian Kepesertaan BPJS Kesehatan Ungaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dwi Putri yaitu hubungan tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antarpribadi dengan stres kerja pada perawat di bagian IGD Rumah Sakit X menunjukkan adanya hubungan antara tuntutan tugas dengan stres kerja. Hal ini disebabkan oleh lamanya waktu kerja serta tingginya tuntutan tugas yang menyebabkan perawat sulit untuk memiliki waktu istirahat. Tuntutan tugas yang tinggi

dari perawat dikarenakan belum memiliki tenaga khusus yang dapat melakukan tugas non-keperawatan seperti membersihkan ruangan, sampah, dan lain sebagainya.<sup>5</sup>

Responden di BPJS merasa tuntutan tugas yang berat diterima

Peran Individu dalam Organisasi	Perilaku Safety Riding				Total	
	Stres Kerja		Tidak Stres			
	f	%	f	%	f	%
Kurang Baik	1	68,	5	31,	1	100
Baik	1	8		3	6	
Baik	3	21,	1	78,	1	100
		4	1	6	4	
<b>Total</b>	1	46,	1	53,	3	100
	4	7	6	3	0	

setiap hari sehingga kurang memiliki waktu istirahat dan memicu terjadinya stres kerja.

d. Hubungan Pengembangan Karir dengan Stres Kerja

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan pengembangan karir yang baik lebih banyak yang tidak mengalami stres kerja yaitu sebanyak 9 orang (69,2%).

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji *Chi Square* diperoleh *p*-value sebesar 0,127 (>0,05) yang berarti tidak ada hubungan antara pengembangan karir dengan stres kerja pada Karyawan Bagian Kepesertaan BPJS Kesehatan Ungaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Azizah Musliha Fitri tentang analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada karyawan bank di Bank BMT menunjukkan tidak adanya hubungan antara pengembangan karir dengan stres kerja. Hal ini disebabkan oleh harapan yang tidak sejalan dengan kenyataan.

Seseorang karyawan yang memiliki harapan untuk pekerjaannya, terutama terkait peningkatan. Namun kenyataan tidak sejalan dengan harapannya karena ketidakjelasan sistem pengembangan karir dan penilaian prestasi kerja. .<sup>1</sup>

Responden di BPJS merasa bahwa gaji yang diterima sudah cukup memenuhi kebutuhan namun sistem pengembangan karir yang

Pengembangan Karir	Perilaku Safety Riding				Total	
	Stres Kerja		Tidak Stres			
	f	%	f	%	f	%
Kurang Baik	1	58,	7	41,	1	100
Baik	0	8		2	7	
Baik	4	30,	9	69,	1	100
		8		2	3	
<b>Total</b>	1	46,	1	53,	3	100
	4	7	6	3	0	

belum transparan membuat seluruh karyawan sudah terbiasa dengan kemungkinan kecil untuk menerima promosi jabatan sehingga keadaan tersebut tidak membuat karyawan merasa kecewa lagi.

e. Hubungan Peran Individu dalam Organisasi dengan Stres Kerja

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan peran individu dalam organisasi yang baik lebih banyak yang tidak mengalami stres kerja yaitu sebanyak 11 orang (78,6%).

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji *Chi Square* diperoleh *p*-value sebesar 0,010 (<0,05) yang berarti ada hubungan antara peran individu dalam organisasi dengan stres kerja pada Karyawan Bagian Kepesertaan BPJS Kesehatan Ungaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sutarto Wijono tentang pengaruh kepribadian type A dan peran terhadap stres kerja

manajer madya tahun 2006 menunjukkan adanya hubungan antara peran individu dalam organisasi dengan stres kerja. Hal ini disebabkan oleh ketidakjelasan peran dan sasaran yang pada akhirnya mengarahkan pada ketidakpuasan kerja.<sup>6</sup>

Responden di BPJS merasa konflik peran yang timbul apabila mereka harus keluar dari perannya dan mengerjakan tugas yang bukan merupakan pekerjaannya ataupun keluar dari bidangnya. Sehingga hal ini membuat responden bingung dalam menjalankan tugas dan perannya.

f. Hubungan Struktur dan Iklim Organisasi dengan Stres Kerja

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan struktur dan iklim organisasi yang baik lebih banyak yang tidak mengalami stres kerja yaitu sebanyak 12 orang (54,5%).

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji *Chi Square* diperoleh *p-value* sebesar 0,825 (>0,05) yang berarti tidak ada hubungan antara struktur dan iklim organisasi dengan stres kerja pada Karyawan Bagian Kepesertaan BPJS Kesehatan Ungaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Azizah Musliha Fitri tentang analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada karyawan bank di Bank BMT menunjukkan tidak adanya hubungan antara struktur dan iklim organisasi dengan stres kerja. Peneliti menulis peran serta karyawan dalam pengambilan keputusan di Bank BMT sudah cukup baik. Karyawan selalu dilibatkan dalam pengambilan keputusan dan selalu dapat memberikan usulan pada atasan.<sup>1</sup>

Responden di BPJS responden merasa struktur dan iklim

organisasi yang ada di kantor tidak mengeluarkan peraturan yang membatasi responden dalam berpartisipasi untuk pengambilan keputusan serta memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam bekerja. Sehingga hal ini menunjukkan perusahaan memberikan kesempatan pada responden untuk berpartisipasi aktif.

g. Hubungan antara Hubungan dalam Pekerjaan dengan Stres Kerja

Hubungan dalam Pekerjaan	Perilaku Safety Riding				Total	
	Stres Kerja		Tidak Stres		f	%
	f	%	f	%	f	%
Kurang Baik	1	25,0	3	75,0	4	100
Baik	4	50,0	4	50,0	8	100
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>62,5</b>	<b>7</b>	<b>37,5</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan hubungan dalam pekerjaan yang kurang baik lebih banyak yang tidak mengalami stres kerja yaitu sebanyak 3 orang (75,0%).

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji *Chi Square* diperoleh *p-value* sebesar 0,351 (>0,05) yang berarti tidak ada hubungan antara hubungan dalam pekerjaan dengan stres kerja pada Karyawan Bagian Kepesertaan BPJS Kesehatan Ungaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nadia Yolanda tentang analisis hubungan faktor pekerjaan dengan stres kerja bidan di rumah sakit X menunjukkan tidak

adanya hubungan antara hubungan dalam pekerjaan dengan stres kerja. Terjalannya hubungan dalam pekerjaan yang baik, menyebabkan karyawan mendapat dukungan sosial dari pihak terlibat yang nantinya akan mengurangi terjadinya stres. Ini dianggap sebagai salah satu faktor utama dalam pemicu terjadinya stres kerja.<sup>7</sup>

Responden di BPJS merasa sudah menjalin hubungan dalam pekerjaan yang baik sudah terjalin.

### KESIMPULAN

1. Sebagian besar responden adalah kelompok umur muda yaitu 76,7%.
2. Sebagian besar responden adalah masa kerja baru yaitu 70%.
3. Tuntutan tugas responden baik yaitu 53,3%.
4. Pengembangan karir responden kurang baik yaitu 56,7%.
5. Peran individu dalam organisasi responden kurang baik yaitu 53,3%.
6. Struktur dan iklim organisasi responden baik yaitu 73,3%.
7. Hubungan dalam pekerjaan responden baik yaitu 86,7%.
8. Sebagian besar responden tidak mengalami stres kerja yaitu 53,3%.
9. Tidak ada hubungan antara umur dengan stres kerja dengan  $p$ -value 0,526.
10. Tidak ada hubungan antara masa kerja dengan stres kerja dengan  $p$ -value 0,151.
11. Ada hubungan antara tuntutan tugas dengan stres kerja dengan  $p$ -value 0,010.
12. Tidak ada hubungan antara pengembangan karir dengan stres kerja dengan  $p$ -value 0,127.
13. Ada hubungan antara peran individu dalam organisasi

dengan stres kerja dengan  $p$ -value 0,010.

14. Tidak ada hubungan antara struktur dalam organisasi dengan stres kerja dengan  $p$ -value 0,825.
15. Tidak ada hubungan antara hubungan dalam pekerjaan dengan stres kerja dengan  $p$ -value 0,351.

### SARAN

1. Bagi BPJS Kesehatan Ungaran
  - a. Melakukan kegiatan rekreasi bersama seperti *outbond* di hari *off* yaitu Sabtu Minggu sebagai bentuk pemulihan untuk mengurangi tingkat stres karyawan.
  - b. Memberikan kejelasan peran/*jobdesk* pada saat kegiatan evaluasi tiap minggu agar karyawan memahsami dengan jelas peran dan tugasnya.
2. Bagi Karyawan Bagian Kepesertaan BPJS Kesehatan Ungaran
  - a. Melakukan olahraga teratur seperti senam di rumah agar kondisi tubuh karyawan selalu *relax* saat bekerja dan dapat mengurangi tingkat stres di tempat kerja.
3. Bagi Peneliti selanjutnya
  - a. Peneliti selanjutnya dapat menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif pada penelitian untuk mengetahui lebih mendalam tentang stres kerja yang dialami oleh karyawan bagian kepesertaan.
  - b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti di bagian/unit lain di BPJS Kesehatan Ungaran.
  - c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti

faktor lain yang dapat mempengaruhi stres kerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Musliha Fitri A. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Stres Kerja pada Karyawan Bank (Studi pada Karyawan Bank BMT). *Kesehat Masy.* 2013;2:1–10.
2. Karima A. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Pekerja Di PT X Tahun 2014. Universitas UIN Syaritulallah; 2014.
3. Rachmania Putri A. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja Pada Karyawan Kantor Unit Bank X di Wilayah Kecamatan Pati. *Jurnal Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro*; 2014.
4. Nikita NE, Joseph WBS, Boky H, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S. Kerja pada Petugas Pemadam Kebakaran Di Dinas Pemadam Kota Manado Tahun 2017. *Kesehat Masy.* 2017;15:1–6.
5. Putri D. Hubungan Tuntutan Tugas, Tuntutan Peran, dan Tuntutan Antarpribadi dengan Stres Kerja pada Perawat di Bagian IGD Rumah Sakit Haji Kota Makassar. *Kesehat Masy.* 2015;40(2).
6. Wijono S. Pengaruh Kepribadian Type A dan Peran Terhadap Stres Kerja Manajer Madya. *Psikologi.* 2006;8(3):188–97.
7. Yolanda N, Tualeka R. Analisis Hubungan Faktor Pekerja dengan Stres Kerja Bidan Di Rumah Sakit Syamrabu Bangkalan. *Kesehat Masy.* 2014;3(2):138–47.