UPAJIWA VOL. 5 NO. 2 OKTOBER 2021

UPAJIWA
Jurnal Online Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Daulat Rakyat
PRODI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
upajiwa_mm@ustjogja.ac.id

jurnalfe.ustjogja.ac.id

ISSN 2614-0853 (cetak)
ISSN 2579-535X (*online*)

ANALISIS KARAKTERISTIK INDIVIDU, BEBAN KERJA, KONFLIK TERHADAP STRES DALAM MENINGKATKAN KINERJA (Studi Kasus pada Tenaga Kesehatan dan Tenaga non Kesehatan PUSKESMAS Depok II,Sleman D.I. Yogyakarta)

Legawa Tegar Ramadhan
Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
legawategarramadhan@gmail.com

Abstract

This study conducted to examine individual characteristics variables, workload, stress conflict in improving the performance of health workers and non-health workers PUKSESMAS Depok II, Sleman, D.I. Yogyakarta.The sampling technique used a census. The sample is health workers and non-health workers. The analysis technique used path analysis with the SPSS 18.0 and SmartPLS 3.2.8. Based on the results of data analysis and the hypothesis testing are concluded that the individual characteristic variables have a positive and insignificant effect on stress variables and have a significant positive effect on performance variables. Workload variables have a positive and insignificant effect on stress variables and have a positive but not significant effect on performance variables. Conflict variables have a significant positive effect on performance variables and have a significant negative effect on performance. And Stress Variables have a significant positive effect on performance.

Keywords: *Individual Characteristics, Workload, Conflict, Stress, Performance.*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji variabel karakteristik individu, beban kerja, konflik terhadap stres dalam meningkatkan kinerja pada tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan PUKSESMAS Depok II, Sleman, D.I. Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah sensus. Sampel merupakan tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan alat bantu SPSS 18.0 dan *SmartPLS* 3.2.8. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis disimpulkan bahwa variabel karakteristik individu berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel stres dan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja. Variabel beban kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel stres dan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel kinerja. Variabel konflik berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja dan berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja dan Variabel Stres berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Kata Kunci : Karakteristik Individu, Beban Kerja, Konflik, Stres, Kinerja.

PENDAHULUAN

Puskesmas sangat dekat dengan kehidupan masyarakat di Indonesia, puskesmas merupakan salah satu istansi pemerintah pada bidang kesehatan. Puskesmas diartikan sebagai pusat kesehatan masyarakat, puskesmas memberikan peran mendukung dan memberikan pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan program pemerintah untuk mensejahterakan rakyat melalui pelayanan kesehatan, dimana memilki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat pada bidang kesehatan. Tugas pokok puskesmas memberikan kesejahteraan kesehatan ibu dan anak, keluarga berencana, pelayanan imunisasi sampai ke pengobatan pernyakit dll, yang berkaitan dengan bidang kesehatan. Untuk melaksanakan kegiatan tersebut puskesmas harus memiliki teknologi, pengetahuan dan sumber daya manusia yang mendukung penunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan pelayanankesehatan.

Sumber daya manusia adalah suatu hal terpenting dalam melaksanakan kegiatan di dalam instansi pemerintah. Sumber daya manusia sangat berpengaruh besar dalam keberhasilan suatu kinerja yang sudah ditetapkan. Suatu kegiatan yang terjadi pada isntansi pemerintah tidak terlepas darivisi misi dan struktur organisasi yang telah disusun untuk menjalankan suatu kegiatan dengan baik dan benar. Visi dan misi dibuat sebagai suatu patokan untuk keberhasilan pencapaian dalam suatu organisasi pemerintah. Struktur organisasidibuat agar pembagian pelaksanaan kegiatan kerja sesuai dengan porsi para pegawainnya sebagai sumber daya manusia. Pembagian pelaksanaan kegiatan kerja ini sangat penting, untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik dan maksimal. Kinerja merupakan suatu hasil atau tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas kerja yang dibandingkan dengan standar hasil target, kerja atau sasaran, visi, misi, yang telah ditetapkan dan disetujui sebelumnya.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan yang bertugas di puskesmas, memberikan pengaruh positif pada kesehatan masyarakat dan hasil kinerja yang maksimal. Pengaruh positif dan hasil kinerja yang maksimal tersebut tidak terlepas dari pengaruh karakteristik individu, beban kerja, dan konflik yang dialami oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan yang berdampak stres dalam meningkatkan kinerja.

Karakteristik individu merupakan pengaruh utama dalam pencapaian hasil kinerja yang maksimal. Hal tersebut terjadi dikarenakan tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan terdapat perbedaan nyata dalam proses psikologi yang mempengaruhi dalam memperoleh informasi dan pengalaman dalam melakukan pekerjaannya. Setiap tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan memiliki beban kerjanya masing-masing sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan.

Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/ unit organisasi dan merupakan hasil dari antarajumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat berkerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukannya upaya penyerasian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja agar diperoleh produktivitas kerja yang optimal. Maka dari itu setiap tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan memilki beban kerjanya masing-masing pada bidang kesehatan untuk mencapai satu tujuan yaitu mensejahterakan kesehatan masyarakat.

Beban kerja yang didapatkan oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan sering menimbulkan konflik. Konflik tersebut terjadi dikarenakan adanya kesalahpahaman penerima/ penyampaian informasi. Konflik adalah pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan

oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan. Konflik yang terjadi pada akhirnya akan menimbulkan stres pada tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan. Stres adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan daam melakukan pekerjaan.

Stres berlawanan apabila tingkat stres yang dialami oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan rendah atau masih dalam batas kewajaran, maka stres dapat menjadi motivasi dalam pelaksanaan kerja sehingga dapat menghasilkan kinerja yang maksimal. Namun sebaliknya, apabila stres yang terjadi dialami oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan berada pada tingkat stres yang terlalu tinggi atau sudah melampaui batas kewajaran maka stres akan cenderung menjadi masalah sehingga dapat menurunkan kinerja.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti hanya membatasi masalah sebagai berikut : (1)Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap tingkat stres? (2)Apakah beban kerja berpengaruh terhadap tingkat stres? (3)Apakah konflik berpengaruh terhadap tingkat stres? (4)Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap tingkat kinerja? (5)Apakah beban kerja berpengaruh terhadap tingkat kinerja? (6)Apakah konflik berpengaruh terhadap tingkat kinerja? (7)Apakah stres berpengaruh terhadap tingkat kinerja?

LANDASAN TEORI

Karakteristik Individu

Menurut Hurriyati dalam (Waldyazkia, 2017) karakteristik individu merupakan suatu proses psikologi yang mempengaruhi dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang atau jasa serta pengalaman. Menurut (Hajati, A, Wahyuni, Daya, & Sdm, 2018) Karakteristik adalah suatu sifat yang khas, yang melekat pada seseorang atau suatu objek. Menurut (Hidayat & Cavorina, 2018) dalam jurnalnya mengatakan bahwa pengertian karakteristik individu adalah perbedaan individu dengan individu lainnya. Karakteristik individu didalam perusahaan merupakan suatu hal yang nyata hal tersebut dikarnakan setiap karyawan yang ada di perusahaan memiliki karakter yang berbeda.

Menurut (Saputra, 2017) pengertian karakteristik individu adalah perbedaan individu dengan individu lainnya seperti dalam hal pemikiran, prilaku, serta bakat-bakat kreatif yang dimiliki perorangan. Menurut (Robbins & Judge, 2016) karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi.

Beban Kerja

Menurut (Riadi, 2018) beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Dalam bukunya (Robbins & Judge, 2016) menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah presepsi, hal ini dikarenakan setiap individu dapat menilai sendiri beban kerja yang diterimanya. Jadi dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan dengan baik dan benar.

Beban kerja menurut Tarwaka (2011:106) dalam (Tjibrata, Lumanaw, & Dotulang O.H, 2017) adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Pemberian beban kerja yangefektif pada perusahaan (Tjibrata et al., 2017) dapat mengetahui sejauh mana

karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan itu sendiri, karena beban kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan/instansi. Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan suatu tanggung jawab bagi seorang pegawai untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang sudah ditetapkan.

Konflik

Menurut Fahmi (2017) konflik adalah sebuah presepsi yang berbeda dalam melihat suatu situasi dan kondisi yang selanjutnya teraplikasi dalam bentuk aksi-aksi sehingga telah menimbulkan pertentangan dengan pihak-pihak tertentu. Konflik menurut (Robbins & Judge, 2016) kami mendefinisikan konflik sebagai suatu proses dimana A melakukan usaha yang sengaja dibuat untuk menghilangkan usaha-usaha B dengan sebentuk usaha untuk mencapai tujuannya atau dalam meneruskan kepentingan-kepentingannya. Dari beberapa menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa konflik merupakan suatu kejadian yang membuat ketidaknyamanan bagi orang lain, banyak dampak yang terjadi dengan adanya konflik. Namun pandangan setiap orang terhadap konflik dapat berbeda-beda.

Stres

Setiap manusia pasti pernah merasakan stres baik stres dikarenakan beban kerja, hubungan keluarga yang buruk, maupun tekanan-tekanan yang tidak dapat diselesaikan. (Fahmi, 2017)stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh latar faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang dan peristiwa itu terjadi di luar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya.

Stres merupakan fenomena psikofisik yang bersifat manusiawi, dalam arti stres bahwa itu bersifat inheren dalam diri setiap orang dalam menjalani kehidupannya sehari-hari (Yusuf, 2018).

Menurut (Siagian, 2018) definisi dapat dikatakan bahwa stres merupakan kondisi keteganggan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkunan pekerjaan maupun diluarnya, artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada akhirnya berpengaruh pada prestasi kerjanya.

Kinerja

Menurut (Mangkumanegara, 2017) istilah kinerja berasal dari kata *job perfomance/acual perfomance* (prestasi kinerja atau kinerja aktual) sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Menurut (Fahmi, 2017) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode. Secara lebih tegas Amstron dan Baron dalam (Fahmi, 2017) mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempuyai hubungan kuat dengan tujuan strategis oerganisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil akhir dari suatu pekerjaan, untuk mencapai tujuan perushaan.

METODE PENELITIAN

Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Depok II, Sleman, D.I. Yogyakarta. Pembahasan dalam penelitian ini ditujkan pada variabel karakteristik individu, beban kerja, konflik, stres dan kinerja. Dari variabel tersebut ditujukan kepada tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan.

Populasi dan Sampel

Menurut (Wiyono, 2011) dalam bukunya mengemukakan Metode sensus dikatakan sebagai metode sesus apabila semua populasi digunakan untuk mendata penelitian. Metode pengumpulan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah metode sensus dimana sebanyak 38 orang yang menjadi populasi dan sample dalam penelitian ini.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (X) yaitu karakteristik individu (X1), beban kerja (X2), konflik (X3), variabel intervening (Y1) yaitu stres, dan variabel dependen (Y2) yaitu kinerja.

Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, peneliti membuat definisi operasioal dari indikator- indikator pada setiap variabel, sebagai berikut :

1. Kemampuan
   Kapasitas tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan untuk menggunakan teknologi dalam penanganan pasien dan memberikan penyuluhan ilmu kesehatan kepada masyarakat.
2. Nilai
   Tenaga medis mampu mengidentifikasi penyakit pasien dengan baik tenaga pembantu medis memberikan informasi/laporan kepada tenaga medis tentang apa yang dikeluhkan pasien.
3. Sikap
   Tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan mendapatkan timbal balik yang baik dari pasien dan dari masyarakat saat dilakukannya penyuluhan kesehatan dan pemeriksaan penyakit. Menerima saran atau komplain dari pasien maupun masyarakat.
4. Target
   Meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi perseorangan, keluarga dan masyarakat agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.
5. Kondisi Pekerjaan
   Melakukan pemeriksaan, pengamanan, dan pengendalian ksehatan untuk mewujudkan kualitas lingkungan yang sehat dari aspek fisik, kimia, biologi maupun sosial.
6. Standar Oprasional Prosedur (SOP)
   Melaksanakan tugas sesuai dengan standar oprasional prosedur yang sudah ditetapkan, untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan menghindari pengambilan keputusan diluar dari standar oprasional prosedur yang telah ditetapkan.
7. Konflik Tugas
   Tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan mendapatkan pertentangan dari masyarakat dalam menyampaikan penyuluhan bidang kesehatan masyarakat.
8. Konflik Hubungan
   Masyarakat sulit melaksanakan atau menerapkan ilmu kesehatan dalam kehidupan sehari-hari.
9. Komunikasi
   Tidak semua pasien yang menginformasikan penyakit yang sedang dialaminya. Sehingga tenaga medis sulit untuk mengidentifikasi penyakit. Hal tersebut terjadi dikarenakan kuranya kepercayaan pasien

kepada tenaga edis dalam menjaga privasi pasien.

10. Situasi

    Tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan dituntut dapat menyesuaikan dinamika perubahan dalam bidang ilmu kesehatan yang terjadi pada masyarakat.

11. Frustasi

    Tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan merasa kesulitan melepaskan diri dari tekanan yang dihadapi.

12. Ancaman

    Tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan mendapatkan ancaman berupa penularan penyakit yang dialami oleh pasien. Tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan mendapatkan penolakan dari masyarakat dalam memberikan penyuluhan bidang ilmu kesehatan.

13. Kuantitas

    Melaksanakan tugas kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan dalam rangka mendukung terwujudnya kesehatan hidup masyarakat.

14. Kualitas

    Memberikan pelayanan kesehatan masyarakat mencakup, perencanaan, evaluasi, pencatatan danpelaporan.

15. Ketepatan Waktu

    Terlaksananya peyampian program-program penyuluhan bidang ilmu kesehatan ke masyarakat dengan sangat baik, sesuai target dan waktu yang ditetapkan.

16. Efektivitas

    Tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan dapat memanfaatkan atau menggunakan fasilitas PUSKESMAS dengan sangat baik. Mengolah limbah (suntikan, kemasan impus, obat dll) sangat baik sebelum menuju pembuangan akhir.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis terdiri dari pengujian secara parsial dan silmultan. Uji hipotesis penelitian ini menggunakan *Inner Model/Stuctural Model* yang menggambarkan hubungan dan pengaruh antara variabel laten berdasarkan pada *subtantive theoty*, juga uji signifikansi pengaruh antara konstruk dengan melihat nilain koefisien parameter dan nilain signifikansi *P Value*. Berikut tabel hasil uji hipotesis *bootstrapping*.

Tabel 1 Koefisien Parameter dan *P Value*

Hipotesis				Koefisien Parameter	*P Value*	Kesimpulan
H1	Karakteristik Individu	→	Stres	0.089	0.663	Tidak Terbukti
H2	Karakteristik Individu	→	Kinerja	0.434	0.000	Terbukti
H3	Beban Kerja	→	Stres	0.170	0.459	Tidak Terbukti
H4	Beban Kerja	→	Kinerja	0.113	0.524	Tidak Terbukti
H5	Konflik	→	Stres	0.606	0.017	Terbukti
H6	Konflik	→	Kinerja	-0.381	0.025	Terbukti
H7	Stres	→	Kinerja	0.726	0.000	Terbukti

Pada tabel di atas menunjukan bahwa hipotesis hubungan antara variabel bebas, variabel intervening dan variabel terikat sebagai berikut:

1. Besaran koefisien parameter variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel stres (Y1) sebesar 0.089 menunjukan bahwa variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel stres (Y1) berpengaruh **positif**. Berdasarkan nilai *P Value* 0.663 atau >0.05 menunjukan, bahwa pengaruh variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel stres (Y1) **tidak signifikan.**
2. Besaran koefisien parameter variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel kinerja (Y2) sebesar 0.434 menunjukan bahwa variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel kinerja (Y2) berpengaruh **positif**. Berdasarkan nilai *P Value* 0.000 atau <0.05menunjukan, bahwa pengaruh variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel kinerja (Y2)

signifikan.

3. Besaran koefisien parameter variabel beban kerja (X2) terhadap variabel stres (Y1) sebesar 0.170 menunjukan bahwa variabel beban kerja (X2) terhadap variabel stres (Y1) berpengaruh **positif**. Berdasarkan nilai *P Value* 0.5459 atau >0.05 menunjukan, bahwa pengaruh variabel beban kerja (X2) terhadap variabel stres (Y1) **tidak signifikan.**
4. Besaran koefisien parameter variabel beban kerja (X2) terhadap variabel kinerja (Y2) sebesar 0.113 menunjukan bahwa variabel beban kerja (X2) terhadap variabel kinerja (Y2)berpengaruh **positif**. Berdasarkan nilai *P Value* 0.524 atau >0.05 menunjukan, bahwa pengaruh variabel beban kerja (X2) terhadap variabel kinerja (Y2) **tidak signifikan.**
5. Besaran koefisien parameter variabel konflik (X3) terhadap variabel stres (Y1) sebesar 0.606 menunjukan bahwa variabel variabel konflik (X3)terhadap variabel stres (Y1) berpengaruh **positif**. Berdasarkan nilai *P Value* 0.017 atau <0.05 menunjukan, bahwa pengaruh variabel variabel konflik (X3)terhadap variabel stres (Y1) **signifikan.**
6. Besaran koefisien parameter variabel konflik (X3) terhadap variabel kinerja (Y2) sebesar -0.381 menunjukan bahwa variabel konflik (X3) terhadap variabel kinerja (Y2) berpengaruh **negatif.** Berdasarkan nilai *P Value* 0.025 atau >0.05 menunjukan, bahwa pengaruh variabel konflik (X3) terhadap variabel kinerja (Y2)**signifikan.**
7. Besaran koefisien parameter variabel stres (Y1) terhadap variabel kinerja (Y2) sebesar 0.726 menunjukan bahwa variabel stres (Y1) terhadap variabel kinerja (Y2) berpengaruh **positif**. Berdasarkan nilai *P Value* 0.000 atau <0.05 menunjukan, bahwa pengaruh variabel stres (Y1) terhadap variabel kinerja (Y2) **siginifikan.**

Analisis Jalur

Analisis jalur pada prinsipnya adalah melakukan analisis terhadap model jalur dari suatu diagram yang menghubungkan antara variabel *independen* (eksogen), *intervening* (eksogen/endogen), dan *dependen* (endogen). Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah dari variabel eksogen ke variabel endogen.

Menurut Sarwono dalam (Wiyono, 2011) analisis jalur dapat dilakukan dengan menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect*), pengaruh tidak langsung, (*Indirect Effect*), dan pengaruh total (*Total Effect*), dengan formula sebagai berikut:

Tabel 2 Koefisien Jalur dan *P Value*

Variabel	Variabel					KESIMPULAN
	DE		IE	TE		
	Y1	Y2	Y2	Y2	Sig	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)=(3)+(4)	(6)	(7)
X1	0.089	0.434	0.654	1.088	0.002	Intervening tidak berperan signifikan
X2	0.170	0.113	0.485	0.598	0.261	Intervening tidak berperan dan tidak signifikan
X3	0.606	-0.381	0.042	-0.339	0.769	Intervening berperan namun tidak signifikan
Y1		0.726				
DE = Direct Effect; IE= InDirect Effect; TE= Total Effect						

Pengaruh Langsung *(Direct Effect)*

1. X1 → Y1 = pengaruh langsung variabel karakteristik individu terhadap stres memberikan nilai 0.089
2. X2 → Y1 = pengaruh langsung variabel beban kerja terhadap stres memberikan nilai 0.170
3. X3 → Y1 = pengaruh langsung variabel konflik terhadap stres memberikan nilai 0.606
4. X1 → Y2 = pengaruh langsung variabel karakteristik individu terhadap kinerja memberikan nilai 0.434
5. X2 → Y2 = pengaruh langsung variabel beban kerja terhadap kinerja memberikan nilai 0.113
6. X3 → Y2 = pengaruh langsung variabel konflik terhadap kinerja memberikan nilai -0.381
7. Y 1 → Y2 = pengaruh langsung

variabel stres terhadap kinerja memberikan nilai 0.726

Pengaruh Tidak Langsung (InDirect Effect)

Dalam peneilitian ini terdiri dari 3 hipotesis yaitu karakteristik individu (X1), beban kerja (X2), dan konflik (X3) terhadap kinerja (Y2) melalui stres (Y1) sebagai variabel intervening.

1. Variabel karakteristik individu (X1) berpengaruh terhadap kinerja (Y2) melalui variabel stres (Y1) besar pengaruhnya yaitu 65.4%. Dalam hal ini variabel stres (Y1) menyumbang pengaruh sebesar 72.6%, yang artinya intervening **positif** terhadap kinerja (Y2).
2. Variabel beban kerja (X2) tidak berpengaruh terhadap kinerja (Y2) melalui variabel stres (Y1) besar pengaruhnya yaitu 48.5%. Dalam hal ini variabel stres (Y1) menyumbang pengaruh sebesar 72.6%, yang artinya intervening **positif** terhadap kinerja (Y2).
3. Variabel konflik (X3) berpengaruh terhadap kinerja (Y2) melalui variabel stres (Y1) besar pengaruhnya yaitu 4.2%. Dalam hal ini variabel stres (Y1) menyumbang pengaruh sebesar 72.6%, yang artinya intervening **positif** terhadap kinerja (Y2).

Pengaruh Total *(Total Effect)*

1. Pengaruh karakteristik individu (X1) terhadap kinerja (Y2). Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui uji pengaruh langsung dan tidak langsung variabel karakteristik individu (X1) terhadap kinerja (Y2) yaitu 108.8%. Pengaruh tidak langsung dimediasi pada variabel stres (Y1) memberikan pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kinerja (Y2).
2. Pengaruh beban kerja (X2) terhadap kinerja (Y2). Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui uji pengaruh langsung dan tidak langsung variabel beban kerja (X2) terhadap kinerja (Y2) yaitu 59.8%. Pengaruh tidak langsung dimediasi pada variabel stres (Y1) tidak memberikan pengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kinerja (Y2).
3. Pengaruh konflik (X3) terhadap kinerja (Y2). Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui uji pengaruh langsung dan tidak langsung variabel konflik (X1) terhadap kinerja (Y2) yaitu -33.9%. Pengaruh tidak langsung dimediasi pada variabel stres (Y1) tidak memberikan pengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kinerja (Y2)

Analisis Deskripsi dan Inferensial

Pengaruh Karakteristik Individu (X1) terhadap Stres (Y1)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H1) pada tabel 4.24 bahwa besaran koefisien parameter variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel stres (Y1) sebesar 0.089 menunjukan bahwa variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel stres (Y1) berpengaruh **positif**. Berdasarkan nilai *P Value* 0.663 atau >0.05 menunjukan, bahwa pengaruh variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel stres (Y1) **tidak signifikan**. Berdasarkan data diatas menunjukan bahwa variabel karakteristik individu berpengaruh positif tidak signifikan terhadap stres.

Dari pernyataan diatas menunjukan bahwa karakteristik individu memberikan pengaruh positif tidak signifikan terhadap stres. artinya semakin tinggi karakteristik individu maka akan semakin menurunkan stres. Demikian sebaliknya, jika karakteristik individu rendah maka akan semakin tinggi stres yang dirasakan tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan. Karakteristik individu yang menunjukan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan, sikap tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan

dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang diberikan akan mempengaruhi hasil kerja tenaga kesehatan dan tenaga non

kesehatan itu sendiri. Tenaga kesehatan dan tenanga non kesehatan yang mempunyai kemampuan yang tinggi dan sikap baik dalam melakukan pekerjaan maka akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan sehingga menurunkan stres. Namun nilai yang dimikili tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan dalam keadaan rendah, hal tersebut menjadikan karakteristik individu yang dimiliki kurang memilki pengaruh yang signifikan.

Pengaruh Karakteristik Individu (X1) terhadap Kinerja (Y2)

Besaran koefisien parameter variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel kinerja (Y2) sebesar 0.434 menunjukan bahwa variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel kinerja (Y2) berpengaruh **positif**. Berdasarkan nilai *P Value* 0.000 atau <0.05menunjukan, bahwa pengaruh variabel karakteristik individu (X1) terhadap variabel kinerja (Y2) **signifikan**. Karakteristik Individu yang dimiliki oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan sudah sangat baik dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Dengan karakteristik individu yang baik dapat meningkatkan hasil kinerja yang baik pula.

Dari pernyataan diatas bahwa karakteristik individu memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Karena pernyataan diatas menunjukan bahwa tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan dapat memiliki karakteristik individu dalam keadaan baik sehingga dapat menjalankan tugas dengan sangat baik serta dapat meningkatkan kualitaskinerja yang baik.

Pengaruh Beban Kerja (X2) terhadap Stres (Y1)

Besaran koefisien parameter variabel beban kerja (X2) terhadap variabel stres (Y1) sebesar 0.170 menunjukan bahwa variabel beban kerja (X2) terhadap variabel stres (Y1) berpengaruh **positif**. Berdasarkan nilai *P Value* 0.459 atau >0.05menunjukan, bahwa pengaruh variabel beban kerja (X2) terhadap variabel stres (Y1)**tidak signifikan**. Beban kerja yang ada saat ini memberikan pengaruh positif namun tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap stres.

Dari pernyataan diatas bahwa beban kerja yang ada memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap stres. Beban kerja yang ada saat ini pada tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu, sehingga stres yang dirasakan oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan pada puskesmas cukup rendah. Namun sebagian kondisi pekerjaan dan standar oprasional prosedur dirasakan cukup kurang untuk memberikan pengaruh terhadap stres.

Pengaruh Beban Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y2)

Besaran koefisien parameter variabel beban kerja (X2) terhadap variabel kinerja (Y2) sebesar 0.113 menunjukan bahwa variabel beban kerja (X2) terhadap variabel kinerja (Y2) berpengaruh **positif**. Berdasarkannilai *P Value* 0.524 atau >0.05 menunjukan, bahwa pengaruh variabel beban kerja (X2) terhadap variabel kinerja (Y2) **tidak signifikan**. Kinerja tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan dipengaruhi oleh beban kerja. Kualitas kinerja yang baik memberikan beban kerja yang tinggi pula kepada tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan.

Dari pernyataan diatas bahwa beban kerja yang ada memberikan pengaruh positif namun tidak
signifikan terhadap kinerja. Beban kerja yang ada saat ini pada tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu, sehingga menghasilkan kualitas kinerja yang baik. Dapat dilihat dari target

pekerjaan yang dapat dicapai, namun sebagian kondisi pekerjaan dan strandar oprasional prosedur tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan dirasakan cukup kurang, hal tersebutlah yang menjadikan beban kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja.

Pengaruh Konflik (X3) terhadap Stres (Y1)

Besaran koefisien parameter variabel konflik (X3) terhadap variabel stres (Y1) sebesar 0.606 menunjukan bahwa variabel konflik (X3)terhadap variabel stres (Y1) berpengaruh **positif**. Berdasarkan nilai *P Value* 0.017 atau <0.05 menunjukan, bahwa pengaruh variabel variabel konflik (X3) terhadap variabel stres (Y1) **signifikan**. Artinya semakin seringnya terjadi konflik maka akan memberikan dampak stres pada tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan.

Dari pernyataan di atas bahwa konflik yang ada memberikan pengaruh positif signifikan terhadap stres. Pernyataan diatas menunjukan bahwa konflik tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan mampu mengelola konflik dengan sangat baiksehingga yang terjadi berpengaruh pada positif terhadap stres yang dirasakan oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan. Dapat dinyatakan dari konflik yang terjadi pada tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan berpengaruh terhadap stres yang rendah.

Pengaruh Konflik (X3) terhadap Kinerja (Y2)

Besaran koefisien parameter variabel konflik (X3) terhadap variabel kinerja (Y2) sebesar -0.381 menunjukan bahwa variabel konflik (X3) terhadap variabel kinerja (Y2) berpengaruh **negatif.** Berdasarkannilai *P Value* 0.025 atau >0.05 menunjukan, bahwa pengaruh variabel konflik (X3) terhadap variabel kinerja (Y2) **signifikan** artinya konflik yang terjadi tidak dapat mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan dalam melaksanakan pekerjaan.

Dari pernyataan diatas bahwa konflik yang ada memberikan pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Pernyataan diatas menunjukan bahwa konflik yang terjadi tidak dapat menurunkan kualitas kinerja tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan. Hal tersebut dikarenakan tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan dapat mengelola konflik dengan sangat baik. Sehingga menjadikan konflik tidak berpengaruhterjadap kualitas kinerja.

Pengaruh Stres (Y1) terhadap Kinerja (Y2)

Besaran koefisien parameter variabel stres (Y1) terhadap variabel kinerja (Y2) sebesar 0.724 menunjukan bahwa variabel stres (Y1) terhadap variabel kinerja (Y2) berpengaruh **positif**. Berdasarkan nilai *P Value* 0.000 atau <0.05menunjukan, bahwa pengaruh variabel stres (Y1) terhadap variabel kinerja (Y2) **siginifikan**. Dalam arti semakin tinggi stres yang dirasakan maka akan menghasilkan kualitas kinerja yang baik.

Dari pernyataan diatas bahwa stres yang ada memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Pernyataan diatas menunjukan bahwastres yang terjadi memberikan pengaruh positif pada kinerja tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan mampu bekerja dengan baik dalam keadaan stres.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) karakteristik individu mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap stres di PUSKESMAS Depok II, Sleman sehingga hipotesis pertama (H1) **tidak terbukti.** (2) Karakteristik individu mempunyai

pengaruh positif signifikan terhadap kinerja yang artinya variabel karakteristik individu memberikan pengaruh positif terhadap kinerja sehingga hipotesis kedua (H2) **terbukti**. (3) Beban kerja mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap stres sehingga hipotesis ketiga (H3) **tidak terbukti.** (4) Beban kerja mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja menunjukkan hipotesis keempat (H4) **tidak terbukti.** (5) Konflik mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap stres sehingga hipotesis kelima (H5) **terbukti.** (6) Konflik mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap stres sehingga hipotesis keenam (H6) **terbukti.** (7) Stres mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja sehingga hipotesis ketujuh (H7) **terbukti.**

REFERENSI

Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori dan Aplikasi*. (M. A.Djalil, Ed.) (edisi kedu). Bandung:Alfabeta,cv. Retrieved from www.cvalfabeta.com

Hajati, D. I., A, D. W., Wahyuni, H. N., Daya, S., & Sdm, M. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu , Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Politeknik Kotabaru). Latar Belakang Masalah Tujuan Penelitian Tinjauan Teori, *7*(1), 1–10.

Hidayat, R., & Cavorina, A. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Cladtek Bi Metal Manufacturing. *Journal of Applied Business Administration*, *1*(2), 187–197. Retrieved from https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/view/617

Mangkumanegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (S. Sandiasih, Ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Retrieved from www.rosda.co.id

Riadi, M. (2018). No Title. In *Pengertian, Dimensi dan Pengukuran Beban Kerja*. kaijianpustaka.com. Retrieved fromhttps://www.kajianpustaka.com/2018/01/pengertian-dimensi-dan-pengukuran-beban-kerja.html

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *PelakuOrganisasi*. (P. P. Lestari, Ed.) (16 (Terjam). Jakarta: Salemba Empat.

Saputra, A. W. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan (Kasus Pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru), *4*, 9. Retrieved from https://media.neliti.com/media/publications/124331-ID-pengaruh-lingkungan- kerja-dan-karakteris.pdf

Siagian, S. P. (2018). *Majemen Sumber Daya Manusia* (26th ed.). Jakarta: PT BumiAksara.

Tjibrata, F. R., Lumanaw, B., & Dotulang O.H, L. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt.Sabar Ganda Manado. *Jurnal EMBA*, *5 No.2*(Juni), 1570–1580. https://doi.org/10.1590/S1413-81232013001200017

Waldyazkia, A. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Stres Kerja Wartawan Pt Serambi Media Press Di Kota Padang. *JOM Fekon*, *4*(1), 562–574. Retrieved from https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFE KON/article/view/12948/12590

Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis : dengan alat analisis SPSS17.0 & SmartPLS 2.0* (edisi pert). Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan STM YKPN Yogyakarta.

Yusuf, S. (2018). *Kesehatan Mental Prespektif Psikologis dan Agama*. (E. Kuswandi, Ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Retrieved from www.rosda.co.id