

PENGARUH MUTU LAYANAN PETUGAS SIAKAD TERHADAP TINGKAT STRESS MAHASISWA PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT UNDANA

Aliska R. Sanu¹, Apris A. Adu², Tadeus A.L Regaletha³

Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Undana
aliskasanu23@gmail.com, apris.adu@staf.undana.ac.id, tadeus.regaletha@staf.undana.ac.id

ABSTRACT

Stress occurs as a state of distress both physical and psychological that persists in the individual due to the existence of what differences are expected with the existing ones. The quality of service is the result of an evaluation where the service experience felt is at least as expected. The purpose of this study was to determine the level of student stress on the quality of service of Siakad officers. The participants in this study were students of the Undana Kupang public health study program who were still active and numbered 94 people, the sampling technique used was stratified random sampling. The analysis in this study used a simple linear regression analysis. The results of this study showed that a value (sig) = 0.000 < 0.05 and a calculated t value > a table t value of 6,279 > 1,989, which means that there is a negative influence of stress levels on service quality, where the more the quality of service increases, the more stress decreases in students. Students with mild and moderate levels of stress will be able to recognize the changes that occur in themselves, and be able to identify feelings and feel more satisfied with themselves and the surrounding environment. This will make students successful in achieving their goals, especially those related to the world of lectures so that the stress that exists in students can be reduced. suggestions as material for study program considerations to further improve the quality of service so as to reduce the stress experienced by students and officers.

Keywords : Stress, Students, Siakad, Quality of service

ABSTRAK

Stres dapat terjadi akibat keadaan tertekan baik psikis maupun fisik yang mengganjal dalam diri seseorang karena terdapat perbedaan apa yang diharapkan dengan yang terjadi. Kualitas pelayanan merupakan hasil evaluasi dimana pengalaman layanan yang di rasakan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat berdampak pada tingkat stress mahasiswa dalam mendapatkan layanan akademik, Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas Siakad terhadap tingkat stress mahasiswa. Responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa prodi kesehatan masyarakat Undana Kupang yang masih aktif dengan jumlah 94 orang, teknik sampling yang digunakan yaitu *stratified random sampling*. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh nilai (sig) = 0,000 < 0,05 dan nilai -t hitung < nilai -t tabel yaitu sebesar -6.279 > 1.989, yang artinya ada pengaruh negatif tingkat stress terhadap kualitas pelayanan, dimana semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin menurun stres pada mahasiswa. Mahasiswa dengan tingkat stress yang ringan dan sedang akan mampu mengenali perubahan yang terjadi dalam dirinya, serta mampu mengidentifikasi perasaan dan lebih merasa puas terhadap dirinya dan lingkungan sekitarnya. Hal ini akan membuat mahasiswa berhasil dalam mencapai tujuannya terutama yang berkaitan dengan dunia perkuliahan sehingga stres yang ada pada mahasiswa dapat berkurang. saran sebagai bahan pertimbangan prodi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mengurangi stres yang dialami oleh mahasiswa maupun petugas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Stres, Mahasiswa, Siakad

PENDAHULUAN

Stress merupakan perasaan individu yang mengalami tekanan yang membuat ia merasa tidak mampu mengatasi masalahnya (Horowitz, Jonathan, dan Diane, 2017). Berdasarkan studi literatur, mahasiswa memiliki tingkat stress yang cukup tinggi, dimana setiap semester jumlah mahasiswa yang mengalami stress semakin tinggi, hal ini dikarenakan tanggung jawab dan tuntutan akademik. (Hairani Lubis, Ayundha Ramadani, Miranti Rasyid, 2021). Sesuai dengan kutipan penelitian dari Atika (2018) bahwa semakin tinggi kepuasan seseorang pada layanan maka semakin rendah stress yang dialami, Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yurike Abel,dkk (2019) dihasilkan bahwa mahasiswa tingkat akhir IKM Undana paling banyak mahasiswa tingkat akhir berada pada tingkat stress berat 73,23%. penelitian Yurike Abel,dkk (2019) bahwa mahasiswa Prodi Kesehatan Masyarakat Undana yang tepat waktu menyelesaikan tugas akhir berjumlah sedikit. meskipun adanya peningkatan penerimaan mahasiswa di Prodi IKM, namun berdasarkan hasil observasi, masih ada keluhan dari mahasiswa terhadap pelayanan petugas aplikasi Siakad, keluhan tersebut meliputi kurangnya komunikasi antara petugas akademik dengan mahasiswa, tidak diinputnya nilai, kesalahan dalam mengatur jadwal perkuliahan, kenyamanan ruang tunggu, kecepatan pelayanan akademik, keramahan petugas akademik, berkas yang harus ditanda-tangani dapat selesai hingga seminggu lebih, kurang ramah, petugas siakad yang masih kurang sehingga tidak dapat optimal bekerja ketika melayani mahasiswa yang banyak.

Hal ini dapat berdampak pada tingkat stress dan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan layanan akademik, dimana seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dari Mowen 2019, apabila pengalaman jasa tidak sesuai dengan harapan kinerja yang

seharusnya maka terjadi ketidakpuasan emosional dimana dapat dinilai bahwa kinerja layanan gagal memenuhi harapan. Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Tjiptono 2019 telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan berkualitas yaitu :Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*) Daya tanggap (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*) Empaty (*Empathy*)

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian survei analitik dengan analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Respondennya merupakan mahasiswa S1 Prodi Kesehatan Masyarakat yang aktif, dengan populasi 1914 dan Sampel 94 orang dengan menggunakan *proporsional stratified random sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan lembar Kuisisioner Perceived Scale Stress-10 dan Lembar kuisisioner Kualitas Pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan menggunakan skala likert. Hitungan tingkat stress dan kualitas pelayanan menggunakan hitungan kategorisasi data menurut Azwar, 2012. Penelitian ini telah menerima Sertifikat Kaji etik dari Komite Etik Kesehatan Masyarakat Undana.

HASIL

Karakteristik Subjek Penelitian

Tabel 1. Distribusi Jenis Kelamin

No	Jenis		
	kelamin	Jumlah	Presentase(%)
1	laki-laki	35	36,3%
2	Perempuan	58	62,8%
	Total	94	100%

Responden dalam penelitian ini paling banyak berjenis kelamin Perempuan dengan presentase 62,8% atau 58 orang.

Tabel 2. Distribusi berdasarkan Semester

No	Semester	Jumlah	Presentase
1	3	14	15%
2	5	13	14%
3	7	16	17%
4	9	27	29%
5	11	24	26%
Total		94	100%

Responden dalam penelitian mayoritas semester 9 dengan presentase 29% atau 27 orang.

Tabel 3. Distribusi tingkat stress

Tingkat Stress	Frekuensi	persen %
Ringan	36	38,3%
Sedang	42	44,7%
Berat	16	17,0%
Total	94	100,0%

Mahasiswa Prodi IKM memiliki tingkat stress yang pada kategori ringan yaitu 36 orang atau 38,3%, dan stress pada kategori sedang sebanyak 42 orang atau 44,7%, sedangkan stress pada kategori berat 16 orang atau 17%.

Tabel 4. Distribusi Mutu Layanan

Aspek Kualitas Pelayanan	Puas	Tidak Puas
Tangible	67	27
Reliability	59	35
Responsiveness	50	44
Assurance	59	35
Empathy	61	33

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui aspek kualitas pelayanan tertinggi berada pada *tangible* dengan responden yang menyatakan puas sebanyak 67 orang atau tingkat kepuasan 71% , dan terendah aspek responsiveness dengan responden yang menyatakan puas 50 orang atau 53%.

Hasil Uji normalitas

Hasil uji normalitas Asymp.Sig (2-tailed) dari variabel stress terhadap mutu layanan diperoleh hasil $p = 0,953$ ($p > 0,05$). Hasil uji

normalitas ini dapat diketahui bahwa tiap variabel tersebut berdistribusi normal.

Hasil Uji Linearitas

berdasarkan hasil uji linearitas dalam penelitian ini dapat diketahui nilai sig. Deviation from linearity sebesar $0.838 > 0,05$, maka dapat dilihat adanya hubungan yang linear antara tingkat stress dan kualitas pelayanan.

Hasil Uji Hipotesis

Perhitungan uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi = 0,000. Maka nilai signifikansi = $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $>$ nilai t tabel yaitu sebesar $6.279 > 1,989$, maka dapat diketahui bahwa H_0 diterima artinya ada tpengaruh negatif yang signifikan antara mutu layanan petugas siakad Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana Kupang terhadap tingkat stress mahasiswa Pada Tabel 7. koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) 0,292, Artinya besar pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel Stres sebesar 29,2%. Sebanyak 70,8% variabel stres dipengaruhi oleh variabel lain.

PEMBAHASAN

Stress merupakan keadaan dimana seseorang merasakan adanya suatu tekanan secara psikis maupun fisik. Hal ini terjadi karena adanya suatu perbedaan apa yang diharapkan dengan yang terjadi (Chaplin, 2001). Stres terjadi jika tekanan dirasa melebihi kemampuan seseorang untuk mengatasinya (Palmer, 2009).

Berdasarkan analisis pada tabel 3 dapat diketahui bahwa partisipan pada variabel Stres berada pada kategori sedang. Dari hasil analisis tersebut mahasiswa Kesehatan Masyarakat Nusa Cendana memiliki tingkat stres sedang dimana stres ini berlangsung beberapa jam sampai beberapa hari. Gejala yang timbulkan dari seorang stressor adalah ia dapat mudah merasa lelah, cepat marah,

merasa sulit untuk dapat beristirahat, dan juga tersinggung, serta selalu merasakan gelisah (Psychology Foundation of Australia, 2010).

Penelitian Yaswinto (2015) menyatakan seseorang karena dalam masa menjadi mahasiswa maka biasanya rata-rata memiliki tingkat stres yang rendah dan sedang, Hal ini terjadi karena adanya proses pertumbuhan otak yang mencapai kesempurnaan. Sistem saraf dapat berfungsi memproses informasi yang berkembang dengan cepat. Maka seseorang mampu merencanakan suatu perencanaan yang strategis dan mampu mengambil keputusan (Indarwati, 2018). Mahasiswa yang mempunyai tingkat stres yang tinggi akan memunculkan gejala seperti selalu memiliki perasaan negatif, tidak semangat saat berkegiatan, merasa tidak percaya diri, dan merasa adanya tekanan dan selalu merasa sedih. Jika seseorang semakin lama mengalami stress maka risiko stress yang ditimbulkan semakin tinggi dan risiko stres yang tinggi ini dapat menyebabkan seseorang mengalami penurunan energi dan respon penyesuaian diri pada mahasiswa (Psychology Foundation of Australia, 2010).

Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji regresi linear sederhana, diketahui bahwa terdapat pengaruh negatif antara variabel stress dan variabel kualitas pelayanan yang diteliti. Dengan demikian, dapat disimpulkan jika mutu layanan meningkat maka stres akan menurun, begitu juga sebaliknya. Mahasiswa yang menyatakan pelayanan yang diberikan cukup baik akan mampu mengenali perubahan yang terjadi dalam dirinya dan lingkungan, serta mampu mengidentifikasi perasaan sehingga lebih merasa puas terhadap yang terjadi di hidupnya. Hal ini akan membuat mahasiswa berhasil dalam mencapai tujuannya terutama yang berkaitan dengan dunia perkuliahan sehingga stres yang ada pada mahasiswa dapat berkurang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Elvitasari, Ramlan, Usman (2022)

tentang pengaruh stress terhadap kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan, dimana terdapat pengaruh stress terhadap kinerja pelayanan yang diberikan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Enrekang.

Rachel Massie, dkk (2018), tentang pengaruh stress terhadap kinerja karyawan pada kantor IT center manado, dimana tingkat stress berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat diketahui bahwa semakin tinggi tingkat *stress* maka semakin menurun potensi kinerja karyawan.

Fandy Tjiptono, 2019 menyatakan dalam bukunya model kualitas pelayanan menekankan pada harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa sebagai acuan evaluasi kinerja layanan. Hal ini sesuai dengan adanya model konseptual kepuasan pelanggan, dimana evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman jasa yang didapatkan sama dengan yang diharapkan. Apabila pelanggan tidak mendapatkan layanan yang baik dari pemberi jasa maka akan timbul ketidakpuasan emosional.

Menurut Stephens and Gwinners (1998) pengalaman mendapat layanan yang dinilai negatif oleh mahasiswa akan mengarah pada tindakan penanganan tertentu, situasi ini bisa memicu energi negatif seperti marah, benci, kesal, takut, malu, dan bersalah. Tingginya respon seseorang dengan skor *perceived control* menandakan respon hormon stressnya lebih kecil sehingga disaat menghadapi situasi yang penuh tekanan, tidak memperlihatkan emosi negatif yang tinggi (Christyanti, D., Mustami'ah, D., & Sulistiani, W. (2012).

Hasil temuan yang ditemukan peneliti yaitu hanya 12,8% (12 orang) yang masuk pada kategori tingkat *kepuasan* sangat rendah dan 37,2% (35 orang) masuk kategori cukup. Ini menggambarkan bahwa layanan petugas siakad di Kesehatan Masyarakat Universitas

Nusa Cendana sudah cukup baik tetapi perlu ditingkatkan lagi layanannya. Hal lain yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pada aspek stres yaitu *Perceived Control*, mahasiswa Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana Kupang mempunyai tingkat *Perceived Control* yang tinggi. Pada aspek ini mahasiswa mempunyai rasa percaya diri, mudah mengatasi stres dan mudah mengatasi kekhawatiran dalam kehidupannya.

Berdasarkan hasil penelitian ini dimana *tingkat stress* memiliki pengaruh negatif terhadap mutu pelayanan. Mahasiswa dengan tingkat *stress* yang rendah akan mampu mengenali perubahan yang terjadi dalam dirinya, serta mampu mengidentifikasi perasaan sehingga lebih merasa puas terhadap dirinya dan lingkungan sekitar.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh negatif tingkat stress mahasiswa terhadap mutu layanan petugas Siakad pada prodi kesehatan masyarakat universitas nusa cendana yang ditunjukkan dengan persamaan regresi linear sederhana $Y = 37,126 - 0,321X$ dengan $(\text{sig}) = 0,000 < 0,05$ dan nilai $-t$ hitung $<$ nilai $-t$ tabel yaitu sebesar $-6.279 > 1,989$. 2. Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana Kupang yang menjadi responden aspek kualitas pelayanan tertinggi berada pada tangible dengan responden yang menyatakan puas sebanyak 67 orang atau tingkat kepuasan 71% , dan terendah aspek responsiveness dengan responden yang menyatakan puas 50 orang atau 53%. Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana Kupang yang menjadi responden paling banyak berada pada kategori stres sedang yaitu 42 orang atau 44,7%, sedangkan paling sedikit berada pada kategori berat sebanyak 16 orang atau 17%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih penulis ucapkan pada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Abel, Y., Nur, M. L., Toy, S. M., & Jutomo, L. 2019. Stres, Pola Konsumsi, dan Pola Istirahat Mahasiswa Tingkat Akhir Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana. *Timorese Journal of Public Health*, 1(2), 52-57.
- Atikha A F, 2018. *Hubungan Tingkat Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan*. Skripsi. Program Studi Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Azwar. (2012). *Reliabilitas dan validitas*. Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chaplin, J.P. (2001). *Kamus lengkap psikologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Christyanti, D., Mustami'ah, D., & Sulistiani, W. (2012). *Hubungan antara penyesuaian diri terhadap tuntutan akademik dengan kecenderungan stres pada mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Hang Tuah Surabaya*. *Jurnal Insan Media Psikologi*, 12(3).
- Elvitasari., Ramlan., Usman. 2022. Pengaruh Stress terhadap Kinerja Perawat dalam memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Kabupaten Enrekang. *Jurnal ilmiah manusia dan kesehatan*.5(2). <https://doi.org/10.31850/makes.v6i2.892>
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 16*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hairani Lubis., A. Ramadhani., M. Rasyid. 2021. Stress Akademik Mahasiswa dalam Melaksanakan Kuliah Daring

- Selama Masa Pandemi Covid-19.
DOI: 10.30872/psikostudia .31-39
- Horowitz, J., McIntosh, D. (2017). *Stress the Psychology of managing pressure: practical strategies to turn pressure into positive energy*. Penguin
- Indarwati, I. (2018). *Gambaran Stres Mahasiswa Tingkat Akhir dalam Penyusunan Skripsi di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Massie, R. N., Areros, W. A., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor pengelola It Center Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(002).
- Palmer, A., & Rodger, S. (2009). Mindfulness, stress, and coping among university students. *Canadian Journal of Counselling*. 43(3), 198.
- Psychology Foundation of Australia. (2010). *Depression anxiety stress scale*(Online Journal). Diterima dari :<https://www.psy.unsw.edu.au/research/researchtools/depression-anxiety-stress-scales-dass> tanggal 8 Februari 2020
- Stephens and K.P Gwinner (1998). "why don't some people complain? A cognitive-emotive process model of consumer complaint behavior". *Journal of the academy of marketing science*, vol 5(5).pp.21-38 university students. *Canadian Journal of Counselling*. 43(3), 198.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D in Metode Penelitian Ilmiah*
- Tjiptono Fandy, 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono Fandy, Diana Anastasia. 2019. *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi
- Undana dalam Angka, 2019