

STRESS KERJA DAN MOTIVASI KERJA PADA PETUGAS LEMBAGA PERMASYARAKATAN

Oleh:

Dwi Rizkiyani

Alumni Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha

Susanti R. Saragih

Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha

Abstract: The objective of this research is to examine the effect of work stress on performance, motivation on performance, and work stress and motivation on performance. The research was conducted at Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Anak Pria Tangerang with total sample of 97 correctional officers. The results showed that: (1) Work stress negatively effect work performance of correctional officer and not significant. This result supported by correlation test which r value is -0.011, with b's value = -0.027 and R square = 0.00019. (2) Work motivation positively effect on work performance of correctional officer which r value of 0.359, with b's value = 0.655 and R square = 0.129. Finally researcher provides the important managerial implications useful for correctional officer related to work stress, motivation, and performance that will lead to work performance of correctional officer.

Keywords: work stress, work motivation, performance, correctional officer

Pendahuluan

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Tekanan yang timbul dan berlangsung terus menerus berpotensi menimbulkan stress bagi pekerja. Spielberger (dalam Handoyo, 2001:63) menyebutkan bahwa stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya obyek-obyek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara obyektif adalah berbahaya. Stres juga didefinisikan sebagai tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan subyek (Cooper, 1994).

Setiap profesi memiliki tekanan yang berbeda yang pada akhirnya menciptakan tingkat stres kerja tersendiri. Penelitian-penelitian terdahulu menguatkan argumen yang menyatakan bahwa stres kerja akan berbeda-beda di tiap profesi. Tewksbury dkk. (2006) menyatakan bahwa stres kerja para penjaga penjara terbentuk karena isu-isu organisasi seperti halnya konflik peran, *emotional dissonance*, dan kontrol tugas. Selanjutnya, Swee dkk. (2007) menyatakan bahwa stres karyawan di perusahaan tembakau tercipta karena faktor-faktor seperti: kebijakan organisasi, struktur organisasi, proses organisasi dan lingkungan kerja. Sementara para *sales* mengalami stres kerja karena desain pekerjaan yang memaksa mereka mencapai target tertentu dalam periode tertentu. Selain itu Eres (2011)

menyimpulkan bahwa stres kerja yang muncul pada profesi guru ini disebabkan karena karakteristik sosial dan kondisi kerja. Dari beberapa temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab stres dari masing-masing profesi itu berbeda sesuai karakteristik pekerjaan dan lingkungan yang dihadapi.

Seperti pekerjaan lain pada umumnya, pekerja di lembaga permasyarakatan juga memiliki sumber dan tingkat stres tertentu. Hasil penelitian menjelaskan bahwa profesi ini memiliki tingkat stress yang tinggi dan berasal dari faktor-faktor yang berbeda. Di Nigeria, stres kerja penjaga pemasyarakatannya lebih disebabkan karena lingkungan kerja dan fasilitas kerja yang didapatkan oleh petugas permasyarakatan dianggap kurang memadai. Seperti halnya kerusuhan yang terjadi di dalam penjara, kekurangan pasokan air, prosedur yang tidak baik, bangunan yang tidak layak dan lain-lain (Okoza, 2010). Lain halnya dengan yang terjadi di Indonesia. beban kerja yang terlalu tinggi dan tanpa pemberian kesejahteraan yang sesuai menjadi sumber stres bagi petugas permasyarakatan di Indonesia. Stres kerja yang dialami oleh petugas permasyarakatan di Indonesia lebih cenderung diciptakan oleh beban kerja. Selain itu, di Kentucky faktor pembentuk stres kerja di lingkungan lembaga permasyarakatan cenderung disebabkan karena konflik peran, disonansi emosional, dan kontrol tugas. Dari beberapa uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa di setiap negara memiliki pembentuk stres di lingkungan lembaga permasyarakatan berbeda-beda. Oleh karena itu, memahami sumber stress pada petugas lembaga permasyarakatan menjadi penting karena berkaitan dengan bagaimana stress tersebut akan dikelola.

Pengelolaan stres yang tidak baik dapat memengaruhi tingkat motivasi seseorang. Stres yang terlalu rendah menyebabkan karyawan tidak bermotivasi untuk berprestasi namun sebaliknya stres yang berlebihan akan menyebabkan karyawan tersebut frustrasi dan dapat menurunkan prestasinya. Motivasi didefinisikan oleh Stanford (dalam Mangkunegara, 2002:93) bahwa motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu. Argumen yang menyatakan bahwa stres memengaruhi tingkat motivasi seseorang diperkuat oleh adanya penelitian terdahulu. Kamal dkk. (2009), menyatakan bahwa kinerja secara langsung berhubungan dengan motivasi kerja. Selain itu, Garniwa (2006) dalam penelitiannya mengenai stres kerja dan motivasi dalam pengaruhnya dengan stres kerja menyimpulkan bahwa faktor-faktor stres kerja (konflik kerja, beban kerja, karakteristik tugas dan pengaruh kepemimpinan) mempunyai pengaruh parsial terhadap motivasi.

Dampak lain dari stres kerja yang tidak dikelola adalah penurunan tingkat prestasi ataupun kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan. Suprihanto, dkk (2003:64) menyatakan stres yang terlalu rendah atau terlalu tinggi dapat menyebabkan tingkat prestasi (kinerja) yang rendah (tidak optimum). Nuhendari (2007) menyatakan bahwa stres kerja memengaruhi kinerja seseorang secara signifikan. Oleh sebab itu, stres kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada aspek pekerjaan yang lainnya seperti motivasi dan kinerja.

Seperti penjelasan sebelumnya, stres pada petugas permasyarakatan bersumber dari faktor-faktor seperti kebijakan organisasi, struktur organisasi, proses organisasi dan lingkungan kerja harus benar-benar dipertimbangkan. Selain itu, status sosial sebagai pekerja di penjara dan kondisi fisik kantor yang kurang memadai menjadi sumber stress lain bagi pekerja ini. Namun, menurut Okoza dkk. (2009) terdapat faktor lain yang mendominasi stres kerja di lingkungan lembaga

pemasyarakatan di Nigeria, yakni kerusuhan di dalam penjara, penyanderaan staf penjaga pemasyarakatan, cedera, penyerangan fisik, kepemilikan senjata, dan sebagainya. Hasil lain dari penelitian Okoza dkk (2009) adalah bahwa 96% penjaga pemasyarakatan memiliki tingkat stress yang tinggi. Stress ini menjadi sumber penurunan motivasi bagi petugas pemasyarakatan yang berakhir pada penurunan pencapaian tujuan organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sumber-sumber stres di lembaga pemasyarakatan dan kaitannya dengan motivasi dan kinerja pada petugas pemasyarakatan. Alasan memilih objek di lembaga pemasyarakatan adalah karena terdapat sedikit penelitian yang mencoba menggali stres kerja yang ada di lembaga pemasyarakatan sementara seperti yang dijelaskan sebelumnya, lembaga pemasyarakatan memiliki sumber stres yang kompleks. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh antara stress kerja dengan kinerja petugas pemasyarakatan dan pengaruh antara motivasi terhadap kinerja petugas pemasyarakatan.

Rerangka Teori dan Hipotesis

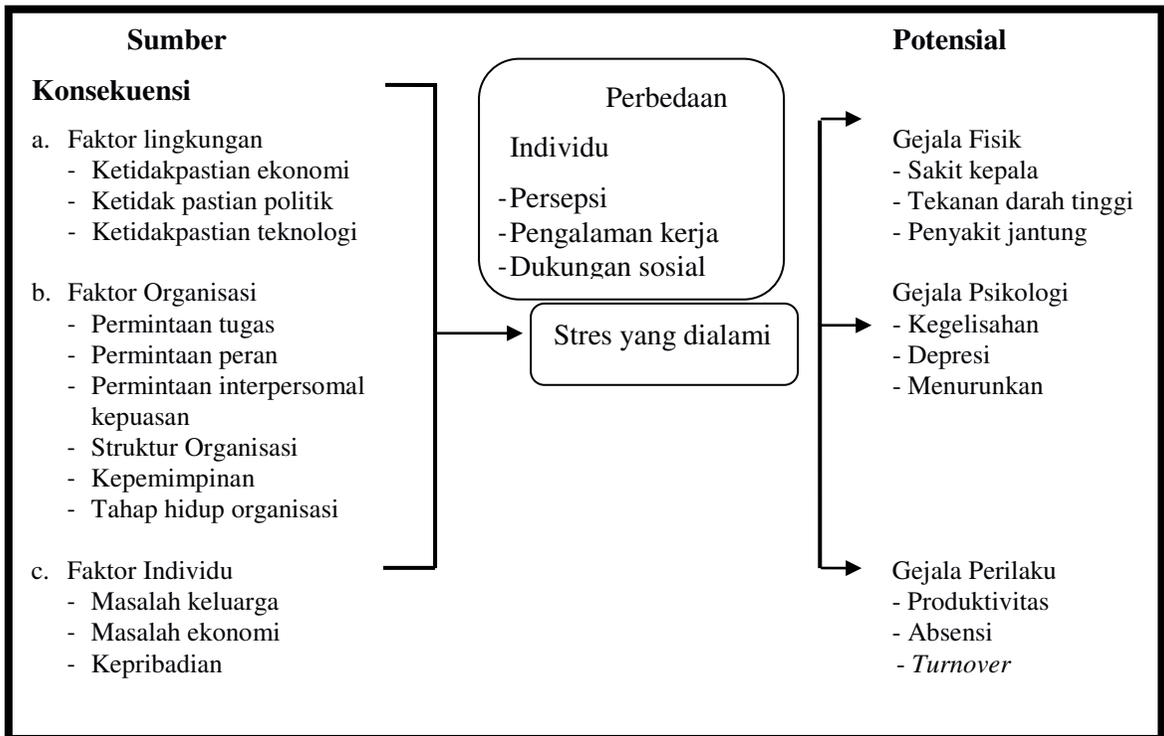
Stres Kerja

Luthans (dalam Yulianti, 2000:10) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda.

Masalah stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Akibat adanya stres kerja tersebut yaitu orang menjadi *nervous*, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja karyawan mengalami beberapa gejala stres yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, seperti : mudah marah dan agresif, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama, perasaan tidak mampu terlibat, dan kesulitan dalam masalah tidur.

Beberapa faktor penyebab stres kerja dipaparkan oleh Robbins (2009) yang dirincikan dalam Bagan1 berikut.

Bagan 1. Model stres



Motivasi

Motivasi menurut Hasibuan (2001:219) adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Berbagai hal yang terkandung dalam definisi motivasi menurut Siagian (1995:142) memiliki 3 komponen utama, yaitu:

1. Kebutuhan

Kebutuhan timbul dalam diri seseorang apabila orang tersebut merasa ada kekurangan dalam dirinya. Menurut pengertian homeostatistik, kebutuhan timbul atau diciptakan apabila yang dirasakan adanya ketidakseimbangan antara apa yang dimiliki, baik dalam arti fisiologis maupun psikologis.

2. Dorongan

Usaha untuk mengatasi ketidakseimbangan biasanya di timbulkan oleh dorongan. Hal tersebut merupakan usaha pemenuhan kekurangan secara terarah yang berorientasi pada tindakan tertentu secara tidak sadar dilakukan oleh seseorang yang dapat bersumber dari dalam maupun dari luar diri orang tersebut.

3. Tujuan

Tujuan adalah segala sesuatu yang menghilangkan kebutuhan dan mengurangi dorongan. Mencapai tujuan, berarti mengembalikan keseimbangan dalam diri seseorang, baik bersifat fisiologis maupun psikologis. Tercapainya tujuan akan

mengurangi atau bahkan menghilangkan dorongan tertentu untuk berbuat sesuatu.

Salah satu teori tentang motivasi dikembangkan oleh McGregor (1960). Menurut McGregor (1960), organisasi tradisional dengan ciri-cirinya yang sentralisasi dalam pengambilan keputusan, terumuskan dalam dua model yang dia namakan Theori X dan Theori Y. Teori X menyatakan bahwa sebagian besar orang-orang ini lebih suka diperintah, dan tidak tertarik akan rasa tanggung jawab serta menginginkan keamanan atas segalanya. Lebih lanjut menurut asumsi teori X dari McGregor (1960) ini bahwa orang-orang ini pada hakekatnya adalah orang-orang yang malas bekerja dan sulit dipercaya (Tabel 1). Untuk menyadari kelemahan dari asumsi teori X itu maka McGregor (1960) memberikan teori lain yang dinamakan teori Y. Asumsi teori Y ini menyatakan bahwa orang-orang pada hakekatnya tidak malas dan dapat dipercaya, tidak seperti yang diduga oleh teori X. Lalu, dengan memahami asumsi dasar teori Y ini, McGregor (1960) menyatakan selanjutnya bahwa merupakan tugas yang penting bagi manajemen untuk melepaskan tali pengendali dengan memberikan kesempatan mengembangkan potensi yang ada pada masing-masing individu. Motivasi yang sesuai bagi orang-orang untuk mencapai tujuannya sendiri sebaik mungkin, dengan memberikan pengarahan usaha-usaha mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

Tabel 1. Model X dan Y

Teori X	Teori Y
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak menyukai bekerja 2. Tidak menyukai kemauan dan ambisi untuk bertanggung jawab, dan lebih menyukai untuk diarahkan dan diperintah 3. Mempunyai kemampuan yang rendah untuk mengatasi masalah 4. Hanya membutuhkan motivasi fisiologis dan keamanan 5. Perlu pengawasan ketat untuk mencapai tujuan organisasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan itu pada hakekatnya seperti permainan yang dapat memberikan kepuasan. Kedua hal tersebut sama karena sama-sama menyenangkan. 2. Manusia dapat mengawasi diri sendiri dan hal itu tidak dapat dihindari dalam pencapaian tujuan organisasi. 3. Kemampuan untuk beraktivitas di dalam memecahkan masalah organisasi secara luas didistribusikan kepada seluruh karyawan. 4. Motivasi tidak saja berlaku pada kebutuhan-kebutuhan materi, penghargaan, dan aktualisasi diri tetapi juga pada tingkat kebutuhan fisiologi dan keamanan. 5. Orang-orang dapat mengendalikan diri dan kreatif dalam bekerja jika dimotivasi cepat.

Sumber: McGregor (1960).

Kinerja

Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh Maier (dalam As'ad, 1991:47) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Poter (dalam As'ad, 1991:46-47) menyatakan bahwa kinerja adalah "succesfull role achievement" yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya. Dari batasan tersebut As'ad (1991) menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Sedang Suprihanto (dalam Srimulyo, 1999:33) mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah di sepakati bersama.

Setidaknya ada beberapa faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja, yaitu:

1. Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran, dan motivasi.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job design* (Mangkunegara, 2005; 14).

Stres dan Kinerja

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang meneliti variabel stres kerja. Swee dkk. (2007) dalam penelitiannya menggunakan sampel sebanyak 185 orang yang merupakan staf manajemen di perusahaan Tembakau Internasional di Malaysia. Penelitian ini mengemukakan bahwa stres kerja yang dialami oleh staf manajemen di perusahaan Tembakau Internasional di Malaysia disebabkan oleh kebijakan organisasi, struktur organisasi, proses organisasi dan lingkungan kerja. Kemudian, Eres (2011) dalam penelitiannya mengenai stres kerja mencoba membandingkan tingkat stress yang dialami oleh para guru di Turki dan di Macedonia. Hasilnya menunjukkan bahwa terlihat stres kerja yang muncul pada profesi guru ini disebabkan oleh karakteristik sosial dan kondisi kerja. Selanjutnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Tewksbury (2006) di lembaga masyarakatan mengemukakan faktor-faktor pemicu stres yang berbeda pula. Penelitian tersebut menggambarkan stres yang muncul didalam diri petugas masyarakatan disebabkan oleh beberapa faktor antara lain: *issue* yang beredar di dalam organisasi, termasuk konflik peran, disonansi emosional, dan kontrol tugas.

Higgins (dalam Umar, 1998: 259) berpendapat bahwa terdapat hubungan langsung antara stres dan kinerja, sejumlah besar riset telah menyelidiki hubungan stres kerja dengan kinerja disajikan dalam model stres – kinerja (hubungan U terbalik) yakni hukum Yerkes Podson (Mas'ud, 2002:20). Pola U terbalik tersebut menunjukkan hubungan tingkat stres (rendah-tinggi) dan kinerja (rendah-tinggi). Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun. Dari uraian ini dapat dikembangkan hipotesis:

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja

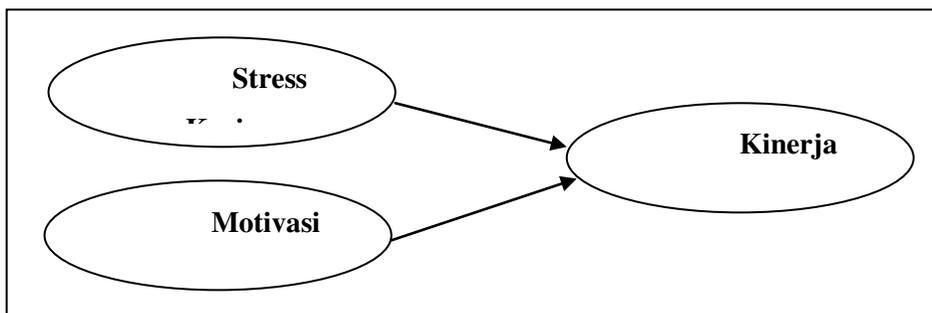
Motivasi dan Kinerja

Motivasi dalam kaitannya dengan kinerja merupakan dua variabel yang cukup sering diangkat dalam sebuah penelitian. Salah satu contohnya ada penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2008) di P.T. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan yang menggunakan sampel berjumlah 155 orang. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dan kinerja kerja seorang karyawan. Hal yang sama ditemukan oleh Narmodo dkk. (2008). Dalam penelitiannya yang mendukung penelitian terdahulu yang dikembangkan oleh Haryanto (2005), dan Ratnasari (2003) mengemukakan bahwa motivasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri. Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan bahwa motivasi memengaruhi tingkat kinerja seseorang secara signifikan. Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan bahwa motivasi memengaruhi tingkat kinerja seseorang secara signifikan. Dari uraian ini dapat dikembangkan hipotesis:

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja

Berikut ini adalah model penelitian yang dibangun berdasarkan hipotesis yang dikembangkan.

Bagan 2. Model Penelitian



Metoda Penelitian

Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah staf pada Lembaga Permasyarakatan Klas IIA Anak Pria, Tangerang sebanyak 97 orang. *Convenience* dan *purposive sampling* digunakan karena sampel studi ini diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada seluruh staf pekerja Lapas di Klas IIA Anak Pria, Tangerang. Pada awalnya peneliti menyebarkan 100 kuisioner dan hanya 97 kuisioner yang berhasil dikumpulkan kembali (*respond ratenya* adalah sebesar 97%). Karakteristik responden didominasi oleh usia lebih dari 42 tahun (43,29%), pria (54,64%). Untuk tingkat pendidikan didominasi oleh SMA sebanyak 55 responden (56,7%), dengan masa kerja 1-5 tahun sebanyak 31 responden (31,96%), terdapat juga 27 responden menduduki pangkat III/B, kemudian 25 responden menduduki pangkat III/A.

Definisi Operasional

Stres kerja (X_1) didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana karyawan dihadapkan pada peluang, ancaman (tekanan) yang datang dari luar dirinya yang menciptakan suatu ketegangan dan gangguan untuk karyawan tersebut. Peneliti menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Cullen (1985) yang terdiri dari 6 butir pernyataan. Contoh butir pernyataannya adalah “Ketika saya bekerja, saya sering merasa tegang dan tertekan”.

Motivasi (X_2) didefinisikan sebagai dorongan untuk berkinerja yang datang dari luar maupun dalam diri karyawan. Dikatakan motivasi itu datang dari luar diri seorang karyawan ketika mereka mendapatkan dukungan dan dorongan semangat dari atasannya atau dari segala aspek yang berada di luar diri karyawan tersebut, kemudian dikatakan datang dari dalam diri karyawan ketika mereka merasa memiliki keharusan untuk berhasil dalam pekerjaannya. Peneliti menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh McGregor melalui teorinya yakni Teori X dan Y. Contoh butir pernyataannya adalah “Saya ingin terlibat dan dikonsultasikan oleh pimpinan saya tentang bagaimana melakukan pekerjaan saya”.

Kinerja didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam mencapai target dan standar yang ditentukan oleh organisasi tempat mereka bekerja. Peneliti menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Paianhot Sitanggang (2009). Terdapat 19 butir pertanyaan. Salah satu butir pertanyaannya adalah “Bagaimana kemampuan saya menangani dan menyelesaikan tugas pokok sehari-hari sesuai dengan tugas pokok yang ada”.

Dalam penelitian ini, pertanyaan akan diukur dengan menggunakan skala likert 1 – 5 dengan pembobotan skala yaitu sangat tidak sesuai (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, (5) sangat setuju.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Outlier

Uji *outliers* dilakukan untuk membersihkan nilai-nilai ekstrim pada hasil observasi atau sampel (Ghozali, 2005). *Outliers multivariate* dilihat pada *squared mahalanobis distance* dan asumsi *outliers multivariate* terpenuhi apabila nilai *mahalanobis d-squared* tertinggi di bawah nilai kritis ($MD^2 \text{ hitung} \leq X^2 \text{ df; } p < 0,001$) (Hasan, 2002). Transformasi dapat dilakukan dengan program SPSS versi 12.0.

Pengujian outliers terlihat pada nilai *Squared mahalanobis distances* (MD^2) dengan $df = n-1$ (n = jumlah variabel) maka $df = 3-1 = 2$ sehingga $X^2 df = 2$, $p < 0,001$ adalah 13,816. Apabila data hasil perhitungan *Squared mahalanobis distances* $> 13,816$ maka data tersebut diidentifikasi sebagai *outliers*. Jika data yang memiliki nilai *Squared mahalanobis distances* lebih kecil dari 13,816 maka dapat dinyatakan tidak *outliers*. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa bahwa seluruh responden dinyatakan tidak *outliers*. Oleh karena itu, 97 responden tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Outliers

Responden	Nilai Squared Mahalanobis Distances (MD²)	Nilai Squared Mahalanobis Distances (MD²) Yang Diharapkan
10	2.60	<13.816
42	1.79	
58	1.63	
67	1.55	
•	•	
•	•	
•	•	
69	-1.92	
86	-1.92	
97	-1.92	
21	-4.98	

Sumber: Pengolahan Data SPSS 12

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas berguna untuk menunjukkan tingkat kehandalan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis validitas korelasi *analysis factor*. Pengujian validitas terhadap ketiga variabel yakni stress kerja, motivasi kerja dan kinerja menggunakan bantuan program SPSS 12 *for windows*. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Dari tabel 3 dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 *item* pernyataan pada stres kerja yakni item ke 4 yang dinyatakan tidak valid. Terdapat 6 *item* pernyataan pada motivasi kerja yakni *item* ke 1, 2, 3, 5, 6, dan 9 yang dinyatakan tidak valid. Dan pada variabel kinerja terdapat 3 *item* pernyataan yakni *item* ke 1, 13 dan 15 yang dinyatakan tidak valid. Untuk setiap *item* yang tidak valid, maka *item* tersebut tidak digunakan lagi di dalam penelitian ini.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurannya. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Nunnaly, 1967, dalam Ghozali, 2005). Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas maka disimpulkan bahwa ketiga variabel adalah reliabel

karena telah memenuhi syarat, yaitu $> 0,60$. Hasil reliabilitas data ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Seluruh Variabel

	Component		
	1	2	3
mk4		.632	
mk7		.593	
mk8		.831	
mk10		.607	
mk11		.704	
mk12		.608	
mk13		.563	
mk14		.463	
mk15		.621	
sk1			.832
sk2			.673
sk3			.454
sk5			.747
sk6			.766
k2	.733		
k3	.814		
k4	.748		
k5	.664		
k6	.752		
k7	.719		
k8	.823		
k9	.676		
k10	.608		
k11	.672		
k12	.602		
k14	.587		
k16	.631		
k17	.750		
k18	.580		
k19	.559		

Sumber: Pengolahan Data SPSS 12

Tabel 4. Hasil Uji realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Stres kerja	0.746	5
Motivasi Kerja	0.828	9
Kinerja Kerja	0.922	16

Sumber: Pengolahan Data SPSS 17

Hasil Uji Deskriptif dan Korelasi Antar Konstruk

Tabel 5 berikut menunjukkan nilai mean, deviasi standar, dan korelasi dari setiap variabel.

Tabel 5. Hasil Uji Deskriptif Antar Konstruk

Faktor	Mean	Std. Deviation	1	2	3	4	5	6	7
Motivasi	35.7363	4.27352	1						
Stress Kerja	11.8750	3.10602	.048	1					
Kinerja	60.5116	7.29019	.359(**)	-.011	1				
Jenis Kelamin	1.4742	.50193	.156	-.011	.026	1			
Usia	38.5670	10.49495	.344(**)	-.098	.059	.041	1		
Pendidikan	1.8351	.99667	.113	-.052	.164	.158	-.025	1	
Lama Kerja	13.7113	10.37320	.289(**)	-.186	.015	.037	.842(**)	-.050	1

** signifikan pada level $\alpha=0,01$

Sumber: Pengolahan Data SPSS 17

Dari Tabel 5 dapat diketahui hubungan antar konstruk di dalam penelitian ini. Antara kinerja kerja dan motivasi kerja terdapat hubungan sebesar 0,359 yang signifikan ditingkat $\alpha=0,01$. Selain itu terdapat hubungan antara usia dengan motivasi kerja, yakni sebesar 0,344. Selain itu lama kerja pun memiliki hubungan dengan tingkat motivasi kerja seseorang sebesar 0,289. Kemudian terdapat juga korelasi antara lama kerja seseorang dengan usia seseorang yakni sebesar 0,842. Angka 0.359 pada *pearson correlation* pada kolom motivasi kerja dan kinerja kerja, mengartikan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan positif sebesar 0,359, yang artinya korelasi antara kedua variabel ini cukup erat. Selanjutnya, tabel di atas juga menunjukkan bahwa besarnya korelasi variabel stres kerja dengan variabel kinerja kerja adalah sebesar -0,011 dan berpola negatif artinya korelasi antara kedua variabel tersebut sangat lemah, jika stres kerja tidak dapat dikelola dengan baik maka akan mengurangi kinerja kerja.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis pertama dari penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memengaruhi kinerja sebesar 0,00019 dengan nilai signifikan koefisien regresi sebesar 0,916 oleh karena itu pengaruh stres kerja terhadap kinerja sangat lemah dan tidak signifikan karena $>0,05$. Kemudian, hipotesis kedua dari penelitian ini menguji apakah terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memengaruhi kinerja sebesar 0,129

dengan nilai signifikan koefisien regresi sebesar 0,001 yang artinya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja sangat lemah namun signifikan.

Pada Tabel 6, dijabarkan 2 model pada penelitian ini. Pada model pertama (stres kerja → kinerja kerja) nilai a adalah sebesar 60,827 dan b nya adalah sebesar -0,027 yang artinya pengaruhnya negatif. Apabila stres kerja tinggi, maka akan menyebabkan kinerja kerjanya rendah. Pada model kedua (motivasi → kinerja kerja) nilai a adalah sebesar 37,168 dan b nya adalah sebesar 0,655 yang artinya pengaruhnya positif. Hal ini menjelaskan bahwa apabila motivasi kerja tinggi, maka akan menyebabkan kinerjanya tinggi juga.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Model	a	b	R Square	Sig	Kesimpulan
Stres kerja → Kinerja kerja	60,827	-0,027	0,00019	0,916	H1 ditolak
Motivasi kerja → Kinerja kerja	37,168	0,655	0,129	0,001	H2 diterima

Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap terhadap variabel terikat. Tabel 7 memaparkan hasil analisis regresi untuk variabel stress kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja. Ketika variabel stress kerja dan motivasi kerja disatukan, maka didapatkan R square 0,129 dan Adjusted R Square sebesar 0,107 yang berarti bahwa variabel stress kerja dan motivasi kerja ketika disatukan mampu menjelaskan variabel kinerja kerja sebesar 10,7% saja dan sisanya 89,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Faktor-faktor tersebut seperti faktor internal, yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat dasar seseorang, faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pemimpin, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. (Mangkunegara, 2005; 15)

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.359	.129	.107	7.03210

Diskusi Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berhubungan dengan kinerja kerja dengan nilai korelasi $-0,011$ artinya jika stres kerja tidak dikelola dengan baik akan menurunkan kinerja kerja. Jika stres kerja rendah maka kinerja kerja karyawan akan cenderung tinggi, sebaliknya jika stres kerja tinggi tidak maka kinerja kerja rendah. Hal ini didukung oleh penelitian Spector dan Fox (2005) dalam Tewksbury, dkk (2006) yang mengemukakan bahwa semakin tinggi stres kerja seseorang, maka efektifitas kerjanya akan menurun.

Selain itu, ditemukan juga bahwa hipotesis 1 ditolak (stress kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja). Ditemukan bahwa *R square* memiliki nilai $0,00019$ dengan nilai signifikan koefisien regresi sebesar $0,916$ oleh karena itu pengaruh stres kerja terhadap kinerja sangat lemah dan tidak signifikan karena $> 0,05$. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu namun didukung oleh penelitian Yu-Chi Wu (2011). Penelitiannya menyebutkan bahwa hubungan antara stres dan kinerja tidak konsisten. Pada penelitian ini terdapat beberapa alasan yang dapat digunakan sebagai dugaan ketidak konsistenan hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu. **Pertama**, dari hasil pengolahan data variabel stres kerja didapatkan *mean* sebesar $2,628$ dari 5 skala Likert (terdapat pada tabel 9). Hal ini menjelaskan bahwa 97 responden memberikan penilaian yang rendah terhadap kondisi stress kerja di lembaga pemasyarakatan. Hal ini berarti responden mempersepsikan bahwa pekerjaan yang mereka jalani tidak berkontribusi stres kepada dirinya. **Kedua**, *self-efficacy* yang dimiliki oleh para petugas pemasyarakatan. Dalam teori sosial kognitif, Bandura (1997) menyatakan bahwa *self-efficacy* adalah keyakinan yang dipegang seseorang tentang kemampuannya dan juga hasil yang akan ia peroleh dari kerja kerasnya memengaruhi cara mereka berperilaku (Bandura, 1997). Salah satu aspek dalam *self-efficacy* adalah kekuatan (*strength*) yakni pengalaman memiliki yang memiliki pengaruh terhadap *self-efficacy* yang diyakini seseorang. Pengalaman yang lemah akan melemahkan keyakinan pula. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa terdapat 28 responden atau $28,1\%$ telah bekerja lebih dari 21 tahun, artinya pengalaman kerja yang dimiliki responden tinggi. Hal ini mungkin menjadi alasan mengapa responden memiliki stress kerja yang rendah karena mereka memiliki pengalaman kerja yang cukup lama sehingga telah terbiasa dengan pekerjaan yang ada di lembaga pemasyarakatan.

Hasil lain dari penelitian ini menyatakan bahwa motivasi berhubungan dengan kinerja kerja dengan nilai korelasi $+0,359$, artinya tinggi atau rendahnya

motivasi kerja karyawan berhubungan positif dengan kinerjanya. Jika motivasi rendah/lemah (tidak dikelola dan diimplementasikan dengan baik) maka kinerja kerja rendah, sebaliknya jika motivasi kerja tinggi/kuat (dapat dikelola dan diimplementasikan dengan baik) maka kinerja kerja tinggi. Hasil pengujian hipotesis 2 menjelaskan bahwa motivasi kerja memengaruhi kinerja sebesar 0,129 dengan nilai signifikan koefisien regresi sebesar 0,001 yang artinya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja sangat lemah (12,9%) namun signifikan. Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya Shashu dkk. (2008) dan Lubis (2008) menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja seseorang. Kemudian, Narmodo dkk. (2008) di dalam penelitiannya yang mendukung penelitian terdahulu yang dikembangkan oleh Haryanto (2005), dan Ratnasari (2003) mengemukakan bahwa motivasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri. Teori yang mendukung bahwa motivasi memengaruhi kinerja adalah teori *McClelland*. Di dalam teori motivasinya, McClelland mengemukakan bahwa produktifitas seseorang sangat ditentukan oleh “virus mental” yang ada pada dirinya. Virus mental adalah kondisi jiwa yang mendorong seseorang untuk mampu mencapai prestasinya secara maksimal. Virus mental yang dimaksud terdiri dari tiga dorongan kebutuhan, yakni : (a) Kebutuhan untuk berprestasi, (b) Kebutuhan untuk berafiliasi, dan (c) Kebutuhan kekuatan. Dari kebutuhan berprestasi tersebutlah motivasi seseorang pasti memengaruhi kinerjanya. Dengan demikian, penelitian yang menunjukkan bahwa motivasi kerja memengaruhi kinerja secara signifikan mampu didukung oleh penelitian terdahulu beserta teori-teori yang terkait.

Simpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara stres kerja dengan kinerja dan motivasi kerja dengan kinerja kerja petugas masyarakat di lembaga Masyarakat kelas IIA Anak Pria Tangerang. Berdasarkan hasil analisis pengujian dengan menggunakan bantuan program SPSS 12 *for windows*, dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Korelasi antara stres kerja dengan kinerja kerja tidak erat dan hubungan stres kerja terhadap kinerja kerja tidak signifikan. Nilai korelasinya sebesar -0,011 (terdapat pada *person correlation* di kolom stres kerja dan kinerja kerja), mengartikan bahwa adanya hubungan yang sangat lemah dan berpola negatif atau terbalik antara stres kerja dengan kinerja kerja petugas masyarakat dan tingkat signifikansi 0,916 (pada sig. (2-tailed)) menunjukkan bahwa hubungannya tidak signifikan
2. Korelasi antara motivasi kerja dengan kinerja kerja sebesar 0.359. (terdapat pada *pearson correlation* di kolom motivasi kerja dan kinerja kerja), mengartikan bahwa adanya hubungan yang cukup erat dan berpola positif atau searah antara motivasi kerja dengan kinerja kerja petugas masyarakat. Tingkat signifikansi 0.001 (pada sig. (2-tailed)) menunjukkan bahwa hubungannya signifikan karena $< 0,05$.
3. Hipotesis pertama (terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja) ditolak. Ditemukan nilai *R Square* sebesar 0,00019 atau sebesar 0,019%. dengan nilai signifikan koefisien regresi sebesar 0,916 oleh karena itu

pengaruh stres kerja terhadap kinerja sangat lemah dan tidak signifikan karena $> 0,05$

4. Hipotesis kedua (terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja) diterima. Didapatkan nilai *R square* sebesar 0,129 atau 12,9% dengan nilai signifikan koefisien regresi sebesar 0,001 yang artinya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja sangat lemah namun signifikan.
5. Hasil regresi berganda didapatkan *R square* 0,129 dan *Adjusted R Square* sebesar 0,107 yang berarti bahwa variabel stress kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel kinerja kerja sebesar 10,7% saja dan sisanya 89,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini..

Dari hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa implikasi manajerial untuk Lembaga Pemasyarakatan kelas IIA Anak Pria Tangerang. **Pertama**, hasil penelitian menjelaskan bahwa stres kerja yang dialami oleh petugas pemasyarakatan tidak memengaruhi kinerjanya secara signifikan. Selain itu, pengaruhnya juga sangat kecil. Rendahnya persepsi karyawan di lembaga pemasyarakatan akan stres bisa menjadi hal positif atau negatif bagi pimpinan lembaga pemasyarakatan. Handoko(2001) menjelaskan bahwa stres dapat membantu tetapi dapat merusak prestasi kerja. Apabila stres kerja tidak ditemukan, maka tantangan-tantangan kerja juga tidak ada sehingga prestasi kerja juga cenderung rendah. Sejalan dengan meningkatnya stres, prestasi kerja cenderung naik, karena stres membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan. Berdasarkan pemaparan sebelumnya maka diharapkan pimpinan lembaga pemasyarakatan dapat mengoptimalkan stres kerja para stafnya adalah dengan memberikan suatu tantangan di dalam pekerjaan suatu waktu. Hal ini bertujuan untuk memacu semangat dan motivasi para pekerjanya dan menghindari para pekerjanya dari perasaan jenuh karena merasa tidak memiliki tantangan dalam menjalankan pekerjaannya. **Kedua**, untuk variabel motivasi kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja memengaruhi tingkat kinerja para petugas pemasyarakatan secara signifikan, walaupun tingkat pengaruhnya relatif kecil. Namun, walaupun pengaruhnya relatif kecil, pihak pimpinan lembaga pemasyarakatan diharapkan mampu memberikan motivasi kepada para staf pemasyarakatan secara konsisten dengan memenuhi dimensi motivasi menurut *McClelland's Achievement Motivation Theory*. Ketiga faktor atau dimensi dari motivasi tersebut, yaitu motif, harapan dan insentif. Hal ini dapat ditempuh melalui pemberian insentif yang sesuai, pemberian pelatihan atau pemberian motivasi secara personal dari seorang pimpinan. Kemudian, seorang pimpinan juga harus mampu memberikan motivasi yang tepat untuk para bawahannya, dimana motivasi yang sesuai bagi orang-orang untuk mencapai tujuannya sendiri sebaik mungkin, dengan memberikan pengarahan usaha-usaha mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

Daftar Pustaka

- Arikunto Suharsimi. Dr. Prof. 2002. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi V. Rineka Cipta.
- As'ad Moh, 1991. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : Liberty.

- Bandura, A. (1997&. Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychology Review*, 84, 191-215
- Cooper Cary & Straw Alison, 1995. *Stress Managament Yang Sukses*. Jakarta : Kesain Blanc
- Eres, Figen dan Atanasoska, Tatjana. 2011. Occupational Stress of Teacher: A Comparative Study Between Turkey and Macedonia. *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 1, No.7
- Mangkunegara. A.A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Umber Daya Manusia*. Cetakan I. Bandung: PT Refika Aditama.
- Margiati Lulus, 1999. Stres Kerja : Latar Belakang Penyebab Dan Alternatif Pemecahannya. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 3 : 71-80. Surabaya : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Yulianti Praptini, 2000. *Pengaruh Sumber-Sumber Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Edukatif tetap Fakultas Ilmu Sosial Universitas Airlangga Di Surabaya*. Tesis tidak diterbitkan. Surabaya : Program Pascasarjana Ilmu Manajemen Universitas Airlangga,
- Dwiyanti Endang, 2001. Stres Kerja Di Lingkungan DPRD : Studi tentang Anggota DPRD Di Kota Surabaya, Malang dan Kabupaten Jember. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan politik*, 73-84. Surabaya : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
- Ghozali Imam * Castellan N. John. 2002. *Statistik Nonparametrik*. Semarang : Badan Penerbit Universitas diponegoro.
- Handoko T. Hani. 2001. *Manajemen Personalialia dan Sumber daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE
- Handoyo Seger, 2001. Stres Pada Masyarakat Surabaya. *Jurnal Insan Media Psikologi 3 : 61-74*. Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
- Hasibuan H. Malayu S.P, 2003. *Organisasi Dan Motivasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- H.M., Jogyanto M.B.A., Akt. Dr. Prof. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Narmodo, Hernowo dan Wadji, Fard. 2010. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Daya Saing*.
- Okoza, J. Dan Aluede, Imhode. 2010. The Jailer or the Jailed: Stress and Prison Workers in Nigeria. *Current Research Journal of Social Science 2 (2): 65-68*.
- Robbin, P. Stephen. 2001. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jilid I. Edisi Kedelapan. Jakarta: Prenhallindo.
- Rivai. 2005. *Manajemen sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Dari Teori Ke Pratik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Riduwan, Drs, M.B.A & Dr, Akdon. 2007. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Swee, W.F. dan Hassim, Noor. 2007. Work Stress Prevalence among the Management Staff in an International Tobacco Company in Malaysia. *Med and Health*. Vol. 2. No.1., pg. 93-98.
- Srimulyo Koko, 1999. *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Terhadap Kinerja Perpustakaan di Kotamadya Surabaya*. Surabaya : Program Pascasarjana Ilmu Manajemen Universitas Airlangga.

Tewksbury, Richard dan Higgins, George. 2006. Examining the Effect of Emotional Dissonance on Work Stress and Satisfaction with Supervisors Among Correctional Staff. *Criminal Justice Policy Review*. Vol. 17., No.3., pg. 290-301

Umar Husein, 2001. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT.SUN.

Lampiran: Kuisioner Penelitian

Motivasi Kerja

1. Saya ingin terlibat dan dikonsultasikan oleh pimpinan saya tentang bagaimana melakukan pekerjaan saya.
2. Saya ingin belajar keterampilan di luar daerah tanggung jawab saya.
3. Saya ingin bekerja tanpa intervensi dari pimpinan saya, tetapi dapat tetap meminta bantuannya jika saya membutuhkannya.
4. Saya bekerja sebaik dan seproduktif mungkin tanpa tekanan dari pimpinan saya atau ancaman kehilangan pekerjaan saya.
5. Ketika saya meninggalkan organisasi ini, saya bersedia melakukan wawancara pengunduran diri untuk memberikan pandangan mengenai organisasi
6. Saya ingin diberikan insentif dan pujian apabila saya bekerja keras dan baik.
7. Saya ingin meningkatkan tanggung jawab saya.
8. Saya ingin dilatih untuk melakukan hal-hal baru.
9. Saya lebih suka bersahabat dengan pimpinan saya sistem manajemen yang ada.
10. Saya ingin mendiskusikan masalah saya, kekhawatiran atau saran dengan pimpinan saya atau manajer lain.
11. Saya ingin mengetahui apa tujuan dan target perusahaan.
12. Saya ingin diberitahu bagaimana kinerja perusahaan didalam basic regular.
13. Saya ingin diberi kesempatan untuk memecahkan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan saya.
14. Saya ingin diberitahu oleh pimpinan saya apa yang terjadi dalam organisasi.
15. Saya ingin melakukan pertemuan rutin dengan pimpinan saya untuk mendiskusikan bagaimana saya dapat meningkatkan dan mengembangkan karier saya.

Stress Kerja

1. Ketika saya bekerja, saya sering merasa tegang atau tertekan.
2. Sering kali pekerjaan saya membuat saya sangat frustrasi atau marah.
3. Sebagian besar waktu ketika saya di tempat kerja, saya tidak merasa bahwa saya memiliki kekhawatiran mengenai sesuatu.
4. Saya biasanya tenang dan nyaman ketika saya bekerja.
5. Saya biasanya merasa bahwa saya di bawah banyak tekanan ketika saya di tempat kerja.
6. Ada banyak aspek tentang pekerjaan saya yang bisa membuat saya sangat marah tentang sesuatu hal.

Kinerja

1. Saya memiliki kemampuan menangani dan menyelesaikan tugas pokok sehari-hari sesuai dengan tugas pokok yang ada.

2. Saya memiliki kemampuan dalam menangani beban pekerjaan.
3. Saya memiliki pengetahuan cukup tentang pekerjaan saat ini.
4. Saya bekerja dengan efisien.
5. Saya memiliki kemampuan dalam merencanakan kerja secara sistematis.
6. Saya memiliki kreatifitas dalam pelaksanaan pekerjaan.
7. Saya jarang membuat kesalahan dalam pekerjaan.
8. Saya memiliki kualitas pekerjaan yang baik.
9. Saya memiliki tingkat inisiatif baik dalam bekerja secara umum.
10. Saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
11. Saya andal dalam melakukan pekerjaan.
12. Saya memenuhi standar kehadiran yang ditetapkan.
13. Saya memiliki kemampuan dalam berkordinasi dengan instansi lain untuk pekerjaan yang kompleks (lintas satuan kerja).
14. Saya memiliki ketrampilan dalam menangani administrasi kantor.
15. Saya memiliki kemampuan menganalisa masalah dalam bekerja.
16. Saya mampu bekerjasama dengan rekan sekerja.
17. Saya mampu bekerjasama dengan pimpinan (Kepala Satuan Kerja Lembaga Teknis).
18. Saya melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan masyarakat.
19. Saya memahami aturan perundang-undangan.