

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Faktor penentu keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan salah satunya adalah sumber daya manusia. Tanpa dimilikinya sumber daya manusia yang unggul dan kompeten suatu organisasi atau perusahaan tidak akan mampu untuk bertahan dan berkembang di era digital seperti saat ini. Sumber daya manusia memegang peranan secara aktif dalam mengelola sumber daya lainnya dalam suatu organisasi atau perusahaan. Organisasi atau perusahaan tidak akan berjalan tanpa adanya sumber daya manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan telah tersedia. Sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas dapat membantu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya dengan cara melaksanakan dan menyelesaikan tugas – tugas yang diembankan kepada mereka secara efektif.

Kurangnya perhatian dari pimpinan organisasi atau perusahaan terhadap sumber daya manusia dan sumber daya lain yang dimilikinya akan menimbulkan masalah di lingkungan kerja. Para pegawai tidak akan mampu bekerja secara optimal apabila tidak didukung dengan kondisi lingkungan kerja yang baik. Kondisi lingkungan kerja dapat dikatakan baik atau sesuai apabila para pegawainya dapat menyelesaikan pekerjaannya secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Sedangkan lingkungan kerja yang tidak baik dapat mengakibatkan masalah yang memberikan akibat yang dalam jangka panjang yang terus terasa, seperti rancangan kerja yang tidak efisien, banyaknya tenaga yang dibutuhkan dengan tenaga yang tersedia tidak sesuai, gangguan kesehatan pegawai, serta dapat mengakibatkan stres kerja pada pegawai.

Ruang kerja yang terlalu sempit, kebisingan dan pencahayaan yang kurang akan menimbulkan rasa tidak nyaman saat bekerja bila dibiarkan terus – menerus akan mengakibatkan stres kerja pada pegawai. Semakin buruknya lingkungan kerja pegawai maka akan semakin meningkatnya stres kerja. Pegawai dalam menjalankan tugasnya juga dihadapkan dengan berbagai macam permasalahan seperti keluhan masyarakat penerima layanan, hubungan dengan keluarga yang

kurang harmonis dan hubungan dengan teman yang kurang baik akan menambah tingkat stres pegawai. Tingginya tingkat stres pada pegawai ditandai dengan adanya perlakuan emosi tidak stabil, perilaku yang kurang ramah dan kualitas pelayanan yang buruk.

Salah satu organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kantor kecamatan. Kecamatan merupakan *line office* pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Kantor kecamatan dipimpin oleh seorang camat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik terus berupaya dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tujuan ditetapkannya (PATEN) adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan yang menjadi kewajiban kantor kecamatan.

Kantor Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi merupakan salah satu kantor pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Bekasi Utara memberikan pelayanan kepada masyarakat luas meliputi pembuatan E-KTP, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga, Pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Pengurusan Ijin Usaha, pembuatan surat keterangan catatan kepolisian dan pelayanan pemerintah yang lain. Kantor Kecamatan Bekasi Utara memiliki visi yaitu **“BEKASI UTARA PRIMA DALAM PELAYANAN, ASRI DALAM LINGKUNGAN BERNUANSA IHSAN”**. Namun untuk mewujudkan visi tersebut Kantor Kecamatan Bekasi Utara harus berusaha lebih keras lagi karena pada kenyataannya saat ini masyarakat masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bekasi Utara. Berdasarkan observasi dan wawancara terhadap beberapa pengunjung di Kantor Kecamatan Bekasi Utara pelayanan yang diberikan oleh pegawai terkesan berbelit dan lama selain itu Kantor Kecamatan Bekasi Utara juga belum menunjukkan pelayanan yang prima salah satunya yaitu *display touchscreen* antrian yang rusak, ruangan yang sempit dan pelayanan yang kurang ramah.

Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Kecamatan harus menyiapkan ketersediaan sumber daya, seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana maupun sumber daya lainnya yang terkait dengan PATEN. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang utama dalam pelayanan PATEN. Petugas pelayanan merupakan garda terdepan yang berhadapan langsung dengan publik atau masyarakat, oleh karena itu sebagai petugas terdepan harus memiliki sikap profesional. Selain sumber daya manusia faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah lingkungan kerja fisik.

Lingkungan kerja fisik memiliki peran penting dalam menghasilkan pendayagunaan sumber daya yang optimal dalam pelayanan. Ruang kerja yang sempit, pencahayaan yang kurang, sirkulasi udara yang kurang lancar hal ini tentu saja dapat mengganggu kenyamanan pegawai dalam bekerja apabila kondisi ini berlangsung terus menerus selama bekerja semakin lama akan menimbulkan stress kerja. Lingkungan kerja fisik mempengaruhi semangat dan emosi kerja para pegawai. Faktor fisik ini mencakup luas tempat kerja, suhu udara tempat kerja, kebisingan, kepadatan dan kesesakan. Faktor – faktor fisik ini sangat berpengaruh pada tingkah laku manusia.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap pegawai yang telah dilakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Bekasi Utara lingkungan kerja fisik di Kantor Kecamatan Bekasi Utara belum cukup baik dilihat dari ruangan yang kurang terang walaupun sudah menggunakan lampu listrik disiang hari karena sinar matahari tidak dapat masuk kedalam ruangan, sirkulasi udara juga belum cukup baik karena walaupun sudah terdapat AC tetapi masih terasa panas dan sesak saat ramai pengunjung , bau ruangan yang kurang sedap, suara bising dari jalan raya saat kendaraan membunyikan bel klakson juga masih terdengar sehingga mengganggu kenyamanan pegawai dan pengunjung. Kondisi lingkungan tersebut yang menyebabkan pegawai tidak dapat melaksanakan tugasnya secara optimal dan tidak nyaman saat bekerja.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pegawai yang memiliki stress kerja yang tinggi sangat memerlukan suatu dukungan sosial. Dukungan sosial dapat berasal dari teman, saudara, rekan kerja, anak, pasangan maupun keluarga. Dukungan sosial

dapat memberikan pengaruh positif bagi para pegawai untuk mengurangi stress kerja di kantor. Tetapi apabila dukungan sosial yang diberikan sangat sedikit atau bahkan tidak ada maka akan menambah stress pada pegawai. Sehingga apabila pegawai kecamatan memiliki dukungan sosial yang tinggi dari orang – orang sekitarnya maka akan mampu untuk mengelola stress kerja yang dihadapi dengan baik.

Pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara mendapat dukungan sosial yang rendah dari orang – orang disekitarnya salah satunya adalah dari teman dan tetangganya. Pegawai Kantor Kecamatan Bekasi Utara sering mendapatkan perlakuan yang tidak baik dari orang – orang sekitarnya yang tidak puas atas pelayanan yang diberikan sehingga hubungan antara pegawai kecamatan dengan orang – orang disekitarnya kurang harmonis. Selain itu pegawai kecamatan yang berstatus kontrak atau non ASN juga sering mendapatkan perlakuan *bullying* dari teman – temannya karena statusnya yang belum ASN.

Kantor Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi merupakan suatu Lembaga pemerintah yang dapat dikategorikan sebagai suatu tempat yang mempunyai kondisi *stressfull* , hal ini dapat dibuktikan melalui hasil penelitian awal dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terungkap bahwa sering kali muncul gejala – gejala awal dari suatu kondisi stress kerja. Meningkatnya tingkat stress pegawai kantor kecamatan Bekasi Utara dapat terlihat dari kurang ramahnya pegawai dalam melayani dan tingginya tensi emosi. Akibat permasalahan tersebut *image* dan citra kantor kecamatan menjadi menurun, dan bahkan banyak diantara anggota masyarakat memiliki pendapat bahwa petugas atau pegawai yang ditempatkan dibagian pelayanan dengan sengaja memperlambat pelayanan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kantor kecamatan Bekasi Utara belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Jika hal tersebut terus dibiarkan maka *image* dan kepercayaan masyarakat pada kantor camat dan institusi pendukung akan semakin berkurang. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul : **Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pegawai Non ASN Pada Kantor Kecamatan Bekasi Utara.**

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang dari uraian masalah diatas maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap stress kerja pegawai non ASN di Kantor Kecamatan Bekasi Utara ?
2. Apakah ada pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pegawai non ASN di Kantor Kecamatan Bekasi Utara ?
3. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja fisik dan dukungan sosial terhadap stress kerja pegawai non ASN di Kantor Kecamatan Bekasi Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap stress kerja pegawai non ASN di Kantor Kecamatan Bekasi Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pegawai non ASN di Kantor Kecamatan Bekasi Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik dan dukungan sosial terhadap stress kerja pegawai non ASN di Kantor Kecamatan Bekasi Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta lebih memahami lingkungan fisik dan dukungan sosial terhadap stress kerja pegawai.

2. Bagi Pihak Organisasi

Dengan hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi untuk organisasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan organisasi dalam menentukan keputusan dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk mengurangi tingkat stress kerja terutama fokus pada pegawai non ASN.

3. Bagi Pihak Universitas

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi stress kerja pada pegawai non ASN di Kantor Kecamatan Bekasi Utara, maka penelitian ini memfokuskan pada lingkungan kerja fisik dan dukungan sosial terhadap stress kerja pada pegawai non ASN di Kantor Kecamatan Bekasi Utara.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan ini dibagi menjadi lima bagian dan disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan teori dan konsep – konsep mengenai lingkungan kerja fisik, dukungan sosial dan stress kerja pegawai. Serta membahas tentang *review* penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang profil organisasi, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan hasil penelitian dan pembahasan serta saran yang bermanfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan.

