

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik muncul karena adanya kepentingan publik, pemerintah diharuskan menyusun organisasi pemerintahan yang mengacu pada pola pelayanan publik bertujuan memuaskan masyarakat dengan mengedepankan efisiensi dan efektivitas (Maharani, 2014). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2004 adalah instansi pemerintah. Organisasi pelayanan publik merupakan tempat atau wadah suatu kelompok yang bertujuan memberi pelayanan kepada masyarakat.

Bentuk pelayanan publik bermacam-macam. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan dalam bidang kebersihan. Pelayanan kebersihan yang bermutu, efektif dan efisien harus ditunjang dengan sumber daya manusia yang memadai secara kuantitas dan kualitas. Masalah kualitas sumber daya manusia merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan, karena sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang menentukan maju mundurnya suatu organisasi (Prihatini, 2007). Tanpa sumber daya manusia maka perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya. Pengelolaan sumber daya manusia merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan kinerja para pegawai.

Setiap organisasi memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mewujudkan visi misi dalam memajukan organisasi tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat Sutrisno (2009) yang menyatakan bahwa SDM memiliki peranan penting dalam organisasi, di mana SDM memegang penuh laju organisasi serta bertindak sebagai pengambil keputusan. Oleh

karena itu, organisasi harus memiliki SDM yang berkualitas agar visi dan misi organisasi tercapai.

Individu yang bekerja tidak terlepas dari stres. Tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Tekanan yang timbul dan berlangsung terus menerus berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan angkatan kerja pada khususnya disebut stres (Nurhendar, 2007). Stres terhadap kinerja dapat berperan positif dan juga berperan merusak, hal ini sejalan dengan pernyataan dari Hasibuan (2007) yang mengatakan bahwa orang – orang yang mengalami stres dapat menjadi mudah marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Stres adalah istilah umum yang diterapkan pada tekanan yang ada pada seseorang. Stres merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya. Hal ini didukung dengan pendapat Handoko (2011) yang mengatakan stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Menurut Wijono (2006) stres memiliki 2 tipe yaitu *Eustres* dan *distres*. *Eustress* adalah perasaan-perasaan yang menyenangkan (positif) individu, yang dialami karena mendapatkan penghargaan atau mendapat pujian atas dasar prestasi kerjanya yang memuaskan. Tipe stres yang kedua disebut sebagai *distress*, yaitu perasaan-perasaan yang tidak menyenangkan (negatif) individu dan dapat menyebabkan prestasi kerjanya turun.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Regus pada tahun 2015 dikutip dari Fatullah (2015) dalam media jaringnews.com ditemukan bahwa lebih dari setengah pekerja di Indonesia (64%) mengatakan bahwa tingkatan stres mereka bertambah dibandingkan tahun lalu. Hasil survei tersebut didapati beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya stres para pekerja, diantaranya pekerjaan sebesar (73%), manajemen (39%), dan keuangan pribadi (36%). Hal ini mengartikan bahwa faktor pekerjaan

memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat stres yang dialami oleh pekerja.

Sama dengan perusahaan pada umumnya, karyawan di organisasi pemerintahan juga mengalami stres kerja. Berdasarkan informasi yang peneliti dapat dari pegawai bagian tata usaha yang merekap absensi pegawai Suku Dinas Kebersihan kota Jakarta Utara, dalam periode bulan Oktober 2015 sampai bulan April 2016 setidaknya dua kali dalam seminggu beberapa pegawai honorer atau non PNS tidak masuk kerja dengan keterangan surat dari dokter. Banyak dari mereka mengaku menjadi sering tidak sehat karena mereka mendapatkan banyak pekerjaan yang mengharuskan mereka pulang melebihi jam kerja pada umumnya. Berdasarkan keterangan dari Kepala Suku Dinas Kebersihan Kota Jakarta Utara, hal tersebut terjadi karena adanya masalah berkaitan dengan ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan jumlah SDM. Ketidaksesuaian terjadi karena banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan tidak diimbangi dengan jumlah SDM yang memadai.

Jumlah SDM yang terdapat di Suku Dinas Kebersihan kota Jakarta Utara yaitu berjumlah 84 pegawai, dengan 52 pegawai berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 32 pegawai berstatus non PNS atau honorer. Jika dibandingkan dengan jumlah pegawai di Suku Dinas Kebersihan lain yang berada di wilayah Jakarta masih dikatakan kurang. Oleh karena itu, beberapa pegawai harus mengambil alih pekerjaan yang bukan menjadi tanggung jawab mereka. Hal ini berakibat pada waktu penyelesaian tugas atau melebihi dari batas waktu yang ditentukan.

Masalah lain yang muncul pada pegawai di Suku Dinas Kebersihan Kota Jakarta Utara yaitu berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dirasakan oleh pegawai setempat. Tekanan yang dimaksud merupakan tekanan dalam hal pemberian tugas atau permintaan hasil laporan mengenai data Pekerja Harian Lepas (PHL) oleh atasan yang tidak pada waktunya atau secara mendadak sementara data yang diminta belum terkumpul, sedangkan banyak pekerjaan yang belum diselesaikan.

Berbeda dengan pegawai negeri sipil yang memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas, pekerjaan yang diberikan kepada pegawai honorer tidaklah terdeskripsi secara jelas. Sehingga banyak pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai honorer. Berdasarkan keterangan dari pegawai bagian tata usaha, hal tersebut membuat beberapa pegawai khususnya yang berstatus honorer seringkali menunjukkan perilaku yang mengarah kepada penundaan pengerjaan tugas dengan cara datang lebih lama dari jam masuk kantor. Ivancevich & Matteson (2006) mengatakan stres yang berhubungan dengan pekerjaan menciptakan hasil perilaku seperti, perubahan dalam kinerja, perputaran pekerja, klaim perawatan kesehatan, dan menghindari pekerjaan.

Stres akan muncul apabila ada tuntutan-tuntutan pada seseorang yang dirasakan menantang, menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki individu (Wijono, 2006). Tuntutan-tuntutan tersebut tergolong dalam beban kerja. Banyak faktor yang dapat menimbulkan stres pada individu yang bekerja. Menurut Hasibuan (2007) faktor-faktor penyebab stres karyawan, antara lain beban kerja yang berlebihan dan sulit, tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar, waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja, balas jasa yang terlalu rendah, dan masalah-masalah keluarga.

Berdasarkan beberapa faktor penyebab stres pada karyawan yang dikemukakan Hasibuan (2007), dapat dikatakan salah satu penyebab stres adalah beban kerja. Menurut Sunyoto (2012), beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari Prihatini dalam tesisnya yang berjudul “analisis hubungan beban kerja dengan stress kerja perawat di tiap ruang rawat inap RSUD Sidikalang” pada tahun 2007 yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja. Hal ini pula yang

tampak terjadi di Suku Dinas Kebersihan kota Jakarta Utara dimana kurangnya sumber daya manusia menyebabkan beban kerja yang dirasakan pegawai lebih besar dari deskripsi kerja yang seharusnya mereka dapatkan.

Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit 'kuantitatif', yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit 'kualitatif', yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja (Munandar, 2001).

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun psikis atau sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Diana, 2013). Begitu pula yang dialami oleh pegawai di Suku Dinas Kebersihan kota Jakarta Utara dimana mereka merasakan kelelahan fisik apabila beban kerja yang mereka kerjakan dirasakan lebih besar atau berlebihan dari deskripsi kerja yang seharusnya didapatkan.

Berdasarkan masalah kelebihan beban kerja dan permasalahan stres kerja yang dialami, maka peneliti ingin meneliti dan mengkonfirmasi apakah variabel beban kerja dan variabel stres kerja berhubungan dan dapat diteliti pada pegawai di Suku Dinas Kebersihan Jakarta Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan diungkapkan dalam penelitian ini adalah: “Adakah hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja pegawai di Suku Dinas Kebersihan Kota Jakarta Utara?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pegawai di Suku dinas Kebersihan kota Jakarta Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau input bagi pengembangan ilmu pengetahuan terlebih yang berhubungan dengan dunia industrial dan peningkatan mutu atau kualitas pegawai serta dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan psikologi industri dan organisasi dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Untuk peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah pengetahuan dan memberikan informasi mengenai beban kerja dengan stres kerja pada pegawai Suku Dinas Kebersihan Kota Jakarta Utara.

b. Untuk Institusi

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan dan informasi bagi instansi tentang stres kerja dan beban kerja pada pegawai di Suku Dinas Kebersihan Jakarta Utara.

1.5 Uraian Keaslian Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan oleh Hardiyanti, Faridah Aini dan Puji Purwaningsih pada tahun 2013 yang berjudul “Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Instalansi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang” menggunakan metode penelitian yaitu deskriptif korelasi. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan stres kerja perawat di RSUD kabupaten Semarang, p value 0,000 dengan $\alpha = 0,05$.

Penelitian yang dilakukan Lilis Dian Prihatini pada tahun 2007 yang berjudul “Analisis Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang” menggunakan rancangan *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja pada perawat di seluruh ruang rawat inap, dengan tingkat signifikan dan koefisien korelasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Diah Ambarwati pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Perawat IGD dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderating” menggunakan analisis nilai selisih mutlak. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja perawat dan variabel selisih nilai mutlak beban kerja dengan dukungan sosial berpengaruh negatif dan signifikan yang artinya dukungan sosial dapat memoderasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja perawat.

Sedangkan peneliti sendiri tertarik untuk mengambil judul Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja pegawai di Suku Dinas Kebersihan Kota Jakarta Utara. Yang membedakan dengan peneliti sebelumnya adalah terletak pada subjek, pada peneliti sebelumnya subjek yang digunakan adalah perawat dari sebuah rumah sakit sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu pegawai yang bekerja di Dinas Kebersihan. Kemudian yang berbeda dari penelitian sebelumnya adalah tempat serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.