

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi yang memfokuskan diri untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki pegawainya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja (Tahir *et al.*, 2023). Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran pegawai yang memiliki prestasi kerja yang baik pada organisasi tersebut, dikarenakan pegawai adalah sebagai Sumber Daya Manusia yang merupakan asset paling terpenting bagi organisasi karena peran sebagai pelaksana kegiatan kebijakan operasional organisasi, untuk itu para pegawai agar dapat meningkatkan kinerja, banyak faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu beban kerja, stress kerja, dan fasilitas kerja. Secara umum, dalam suatu perusahaan atau organisasi selalu menginginkan tujuannya tercapai yang melalui kinerja para karyawan maupun pegawai.

Menurut Hasibuan (2019), kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. Kinerja pegawai hasil kerja yang dilakukan sesuai dengan standar dan tanggung jawab yang diberikan oleh pegawai. Menurut Kasmir (2019:184) kinerja pegawai adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu dan upaya

peningkatan kinerja pegawai mempunyai keterkaitan langsung dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang efektif di perusahaan.

Kinerja pegawai merupakan hal yang berdampak besar bagi keberhasilan suatu organisasi. Kinerja atau perfoma karyawan yang baik akan berbanding lurus dengan hasil yang baik dalam pengembangan bisnis organisasi (Lukitasari & Nugraha, 2023). Di sisi lain, kinerja yang buruk juga akan berdampak negatif bagi organisasi. Hasil kinerja pegawai ini dapat dilihat dari segi kualitas, kuantitas, jam kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi itu semua tergantung pada jumlah dan waktu yang digunakan pegawai untuk menyelesaikan tugas mereka.

Menurut Kasmir (2019:40) beban kerja adalah perbandingan antara total waktu baku untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan terhadap total waktu standar. Jika beban kerja dirasakan terlalu berat, tidak seimbang dengan kemampuan, dan kurang didukung oleh fasilitas yang memadai, maka beban kerja dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kinerja pegawai. Pegawai mungkin merasa stres, frustrasi, dan tidak termotivasi untuk bekerja. Hal ini dapat berdampak pada penurunan kualitas pekerjaan, peningkatan kesalahan, serta bahkan dapat menyebabkan burnout atau kelelahan kerja (Kumastuti, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu, peneliti menemukan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu menghadapi

beban kerja yang tinggi dalam upaya mencapai target nasional perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Pemerintah pusat melalui Kemendagri menetapkan target tahunan tertentu yang harus dicapai oleh setiap daerah. Namun, jumlah pegawai yang terbatas, disertai dengan minimnya fasilitas dan dukungan teknologi, menyebabkan pegawai harus bekerja melebihi jam kerja reguler untuk memenuhi target tersebut. Hal ini dapat berdampak pada kinerja pegawai tersebut, seperti lambatnya pelayanan, terjadinya kesalahan dalam pengisian data, dan meningkatnya jumlah keluhan dari masyarakat.

Menurut (Vanchapo 2020:37) stres kerja adalah keadaan emosional yang timbul karena adanya ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan tekanan yang dihadapinya. Stres kerja merupakan salah satu faktor yang signifikan dapat mempengaruhi kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS). Stres dapat menurunkan produktivitas, meningkatkan ketidakhadiran, dan bahkan menyebabkan masalah kesehatan yang dapat mengganggu kinerja (Irawaty, 2021). Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu, peneliti menemukan fenomena stres kerja yang dihadapi oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU), ditinjau dari indikator Tuntutan Tugas, Tuntutan Peran, dan Struktur Organisasi.

Berdasarkan indikator tuntutan tugas peneliti menemukan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering

Ulu dituntut menyelesaikan berbagai jenis layanan administrasi kependudukan dalam waktu yang singkat, seperti perekaman e-KTP, pencetakan Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan surat pindah. Volume pekerjaan yang tinggi tidak sebanding dengan jumlah pegawai dan fasilitas yang tersedia. Pegawai sering bekerja lembur, terutama saat terjadi lonjakan permohonan layanan seperti menjelang pemilu atau tahun ajaran baru. Hal ini menyebabkan kelelahan fisik dan mental karena pekerjaan monoton dan waktu istirahat yang kurang.

Berdasarkan indikator tuntutan peran peneliti menemukan Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu menghadapi tekanan dari atasan untuk mencapai target kinerja, sekaligus harus berinteraksi secara langsung dengan masyarakat yang seringkali kurang sabar atau tidak memahami prosedur. Pegawai berada dalam posisi dilematis antara memenuhi target atasan dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan munculnya konflik peran yang memicu stres, karena pegawai merasa peran yang harus dijalankan saling bertentangan.

Berdasarkan indikator struktur organisasi peneliti menemukan struktur organisasi yang birokratis dan kurang fleksibel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu menghambat proses kerja dan inovasi. Selain itu, distribusi kerja yang tidak merata menyebabkan beberapa pegawai memiliki beban lebih besar dibanding lainnya. Keterbatasan kewenangan untuk mengambil keputusan di tingkat staf membuat pekerjaan harus menunggu persetujuan pimpinan, yang memperlambat pelayanan. Hal ini menyebabkan

pegawai merasa tidak memiliki kendali atas pekerjaannya, memicu perasaan tidak puas dan stres kerja berkepanjangan.

Menurut Barry (2012) fasilitas kerja adalah sarana yang diberikan perusahaan untuk mendukung jalannya nada perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali. Fasilitas kerja merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Catatan Sipil, dan bahkan secara umum di berbagai instansi pemerintahan. Fasilitas yang memadai akan membantu PNS dalam melaksanakan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja (Anwar, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu, peneliti menemukan fenomena permasalahan fasilitas kerja yang dihadapi oleh Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu, terkait komputer, meja kantor, area parkir, bangunan kantor, dan transportasi. Berdasarkan indikator komputer peneliti menemukan banyak unit komputer yang digunakan untuk pelayanan sudah usang dan tidak mendukung aplikasi kependudukan terbaru dari Kemendagri, seperti SIAK Terpusat. Hal ini mengakibatkan proses pelayanan menjadi lambat, pegawai sering mengalami gangguan sistem atau crash, dan masyarakat harus menunggu lebih lama, menimbulkan tekanan tambahan pada pegawai.

Berdasarkan indikator keterbatasan meja peneliti menemukan adanya keterbatasan meja kerja yang ergonomis dan memadai membuat beberapa

Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu harus berbagi meja atau bekerja dalam kondisi yang tidak nyaman yang menyebabkan menurunnya kenyamanan dan efisiensi kerja, serta berisiko menyebabkan gangguan kesehatan seperti nyeri punggung atau leher. Berdasarkan indikator area parkir peneliti menemukan area parkir yang sempit dan tidak tertata menyebabkan pegawai dan masyarakat kesulitan memarkir kendaraan, apalagi saat jam sibuk yang dapat meningkatkan stres pegawai sejak kedatangan, karena harus berebut tempat parkir atau memarkir jauh dari kantor.

Berdasarkan indikator kondisi bangunan peneliti menemukan kondisi bangunan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu kurang representatif dan minim ruang pelayanan yang nyaman bagi pegawai dan masyarakat. Beberapa ruangan pelayanan tidak ber-AC dan sirkulasi udara buruk dan hal ini menyebabkan pegawai merasa tidak nyaman saat bekerja, terutama dalam cuaca panas, dan ini menurunkan semangat serta kinerja pegawai. Dan berdasarkan indikator ketersediaan kendaraan peneliti menemukan ketersediaan kendaraan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu sangat terbatas, sehingga kegiatan pelayanan keliling (jemput bola) ke daerah terpencil menjadi terhambat. Hal ini membebani pegawai yang harus menggunakan kendaraan pribadi dan mengurangi jangkauan pelayanan publik secara maksimal.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik memilih judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Fasilitas Kerja Terhadap**

Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Ada Pengaruh Beban Kerja Stres Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Baik secara parsial maupun simultan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja Stres Kerja Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Baik secara parsial dan simultan.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan dan masukan mengenai Pengaruh Beban Kerja Stres Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi pengetahuan mengenai Pengaruh Beban Kerja Stres Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabuten Ogan Komering Ulu.

2. Bagi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pimpinan kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu.terhadap Beban Kerja Stres Kerja dan Fasilitas Kerja agar dapat meningkatkan kinerja pegawai.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

4. Peneletian Selanjutnya

Hasil peneltian ini diharapkan dapat menjadi sebagai bahan bacaan dan menambah referensi perpustakaan dan untuk bahan referensi penelitian selanjutnya.