

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting di dalam organisasi. Karena perkembangan suatu organisasi, sangat ditentukan oleh peran sumber daya manusianya sebagai alat penggerak organisasi tersebut. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan (Hasibuan, 2017).

Adanya perkembangan zaman dan teknologi yang semakin tentunya menimbulkan persaingan yang sangat ketat dan ketidak pastian yang tinggi saat ini, menimbulkan banyak tuntutan-tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi oleh pegawai di lingkungan kerja mereka. Tuntutan-tuntutan yang diberikan secara berlebihan dari organisasi tersebut dapat menyebabkan timbulnya tekanan tersendiri bagi pegawai. Tekanan yang timbul dan dibiarkan berlarut-larut akan menimbulkan kecemasan bagi karyawan. Dampak yang timbul dari kecemasan yang sering dialami oleh pegawai pada khususnya disebut stress. Stress adalah kegembiraan, kecemasan, atau ketegangan fisik yang terjadi ketika tuntutan yang diberikan pada seorang individu dianggap melebihi kemampuan penyesuaiannya (Fitriani, 2018).

Stress merupakan reaksi yang tidak diharapkan muncul sebagai akibat tingginya tuntutan lingkungan kepada seseorang stress merupakan reaksi yang

tidak diharapkan muncul sebagai akibat tingginya tuntutan lingkungan kepada seseorang (Wirawan, 2018). Stress kerja adalah hal yang dialami pegawai karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya (Dewi et al., 2018).

Pengaruh stress kerja pada pegawai memiliki dampak pada profesionalitas pegawai dalam bekerja. Ketika indikasi stress kerja ini sudah muncul pada pegawai, maka mereka cenderung memiliki kinerja yang buruk dalam hal kualitas layanan seperti kurang konsentrasi, mudah lelah dan bahkan terkadang muncul perilaku-perilaku yang kurang profesional, sehingga pelayanan terhadap klien menjadi kurang optimal. Bentuk perilaku kerja yang kurang profesional akan nampak pada bentuk pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna produk atau jadi dari perusahaan (Aini, 2018).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai merupakan salah satu instansi layanan pemerintahan yang bergerak pada bidang penerrbitan dokumen kependudukan, meliputi pengurusan pembuatan kartu indentitas diri (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan akta-akta pencatatan sipil masyarakat Kabupaten Serdang Bedagai. Dalam pelaksanaan kegiatan kinerja instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai juga memiliki tenaga pegawai kontrak yang membantu memobilisasi kegiatan instansi dalam mencapai tujuannya. Sebagai seorang pegawai tentunya sering mengalami tekanan dalam bekerja yang berdampak pada tingkat stress kerja. Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi yang dilakukan peneliti menemukan fenomena permasalahan seperti adanya pemberian beban kerja yang sering

dilebihkan porsinya pada pegawai kontrak. Padahal masing-masing pegawai memiliki porsinya masing-masing, namun beban kerja pegawai tetap dan PNS terkadang dialihkan pada pegawai kontrak serta adanya kesenjangan status kepegawaian.

Selain itu beban tugas yang cukup banyak yang dihadapkan pada program inovasi layanan publik yaitu Paket Layanan Satu Jam Tanpa Pemungutan Apa-Apa (Pak Yan Pejamata) yang merupakan program layanan dalam pengurusan dan pembuatan dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Serdang Bedagai dalam waktu satu jam tanpa dipungut biaya apapun. Hal ini bertujuan untuk memberikan layanan praktis dalam pengurusan dokumen kependudukan secara tepat dan cepat sehingga mampu memberikan kepuasan publik. Namun dalam memberikan layanan tersebut pegawai sering mengalami keterbatasan dalam memproses dokumen dengan antusiasme masyarakat yang tinggi yang tidak mampu menampung seluruh permintaan layanan masyarakat karena keterbatasan jumlah pegawai dan waktu serta adanya kendala sistem jaringan dalam menginput data. Sehingga terkadang pegawai tidak mampu mencapai target layanan Pak yan Pejamata yang mengakibatkan sering kali terjadinya penumpukan beban kerja dan tak jarang terjadi adanya konflik atau perdebatan dengan masyarakat yang layanannya tidak terpenuhi. Dimana masalah-masalah tersebut berdampak pada tingkat stress kerja yang dialami oleh pegawai kontrak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai cukup tinggi yang mengakibatkan pengunduran diri beberapa Pegawai Kontrak. Adapun tingkat stress kerja pegawai kontrak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Serdang Bedagai dapat dilihat pada tingkat pengunduran diri pegawainya yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Pengunduran Diri Pegawai Kontrak Tahun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2022

Posisi Bidang Tugas	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
Operator Sistem Layanan	2 orang	5 orang	7 orang
<i>Front Office</i>	-	-	
Jumlah	2 orang	5 orang	7 orang

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Serdang Bedagai (2023)

Data diatas menunjukkan bahwa tingkat pengunduran diri pegawai intansi tersebut sangat terbilang tinggi. Karena tingkat pengunduran diri pegawai dikatakan tinggi apabila nilainya lebih dari 10% per tahun (Silalahi, 2019). Dan dapat menjelaskan bahwa tingkat stress kerja yang dialami pegawai cukup tinggi. Selain itu fenomena permasalahan Tingkat Stress kerja ini juga dapat dilihat dari hasil pra survey kepada 30 pegawai dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2
Survei Tingkat Stress Kerja Pegawai Kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1. Saya selalu dituntun untuk mengerjakan tugas dengan tepat baik dan benar	26	86,7%	4	13,3%
2. Saya dituntun tidak hanya mampu mengerjakan satu bidang tugas namun juga kompeten dibidang tugas lain	23	76,7%	7	23,3%
3. Saya mampu berkolaborasi dalam tim dan konsisten dalam menyelesaikan tugas tepat waktu	15	50%	15	50%
Total rata-rata	21,3	71%	8,7	29%

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan dapat disimpulkan berdasarkan rata-rata jawaban responden pada pra survey tingkat stress kerja yang bahwa rata-rata jawaban dominan memiliki kesesuaian dengan adanya kondisi tekanan kerja yang dialami pegawai kontrak dalam berkerja di intansi Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Serdang Bedagai.

Stress kerja juga merupakan suatu respon adaptif (tanggapan penyesuaian) dimediasi oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi, sebagai akibat dari aksi lingkungan, situasi atau peristiwa yang menyebabkan tuntutan fisik dan atau psikologi secara berlebihan terhadap seseorang (Luthans, 2014). Menurunnya kurang semangat dan kedisiplinan karyawan akibat terjadinya efek dari stress kerja secara langsung turut dipengaruhi oleh budaya organisasi yang telah diterapkan (Paramita & Minarsih, 2018). Budaya organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi semangat serta tekanan yang memberikan pengaruh paling besar dalam mengarahkan perilaku yang membuat para karyawan dan segenap satuan dalam organisasi melaksanakan pekerjaan lebih baik serta mendorong para karyawan dalam bekerja keras (Ilham et al., 2021). Budaya organisasi yang kuat dan positif akan memungkinkan orang merasa termotivasi untuk berkembang, dan sebaliknya jika budaya organisasi kurang baik akan berdampak negatif bahkan menimbulkan dampak stress kerja pegawai (Uha. I.N, 2013).

Adapun permasalahan mengenai budaya organisasi yang ditemui berdasarkan hasil observasi atau pengamatan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yaitu adanya permasalahan seperti adanya jarak hubungan atau kesenjangan (Klaster) yang terjadi antara pegawai kontrak dan

PNS dimana kebanyakan PNS menganggap rendah pegawai kontrak. Sehingga sering kali dianggap sebelah mata. Budaya organisasi ini tentu banyak menjadi kebiasaan sudut pandang pegawai yang menganggap perbedaan kesetaraan status kerja para pegawai kontrak pada instansi pemerintahan. Padahal sebagai pegawai seharusnya memiliki setaraan status dan bidang kerja masing-masing yang harus dijalankan sesuai kewajiban dan fungsinya. Selain itu adanya kebiasaan mengulur-ulur waktu tugas sehingga kinerja yang dihasilkan kurang efisien. Adanya budaya organisasi yang kurang mendukung kerja pagawainya tentunya hal ini berdampak pada tingkat stress kerja yang dialami pegawai juga meningkat dan akhirnya ada beberapa pegawai yang mengajukan pengunduran diri. Fenomena permasalahan budaya organisasi ini juga dapat dilihat dari hasil pra survey kepada 30 pegawai Dikantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Serdang Bedagai yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3
Survei Budaya Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Serdang Bedagai

Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1. Adanya kesetaraan dalam menjalankan tugas antara pegawai kontrak dan pegawai PNS	22	73,3%	8	26,7%
2. Saya sering menerima tugas tambahan dari pegawai lain yang bukan porsi tugas saya	18	60%	12	40%
3. Saya terkadang mengalami kejenuhan dalam bekerja dan pernah keluar dijam kerja untuk menenangkan diri	19	63,3%	11	36,7%
Total rata-rata	19,7	65,7%	10,3	34,3%

Sumber: Data Diolah (2023)

Dapat disimpulkan berdasarkan rata-rata jawaban responden pada pra survey menjelaskan bahwa budaya organisasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Serdang Bedagai. Sebelum sepenuhnya mampu

mendorong kinerja pegawai lebih positif sehingga kinerja yang dihasilkan juga belum efisien.

Selain itu faktor budaya organisasi sumber lain yang dapat mempengaruhi tingkat stress kerja seorang pegawai adalah beban kerja yang berlebihan (Sofiana et al., 2021). Stress kerja merupakan perwujudan dari keaburan peran dan beban kerja yang berlebihan. Beban kerja merupakan salah satu penyebab terjadinya stress kerja karena pekerja dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya pada waktu tertentu, hal tersebut harus sesuai dengan kemampuan fisik dan kognitif pekerja, apabila kemampuan fisik dan kognitif pekerja tidak sesuai maka hal tersebut berpotensi menjadi penyebab Stress kerja (Fitriani, 2018).

Adapun permasalahan beban kerja yang dialami oleh pegawai kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai berdasarkan observasi dan pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti, menemukan fenomena permasalahan yang terjadi yaitu meliputi, adanya beban kerja yang melebihi kapasitas kerja pegawai kontrak, selain itu adanya pengalihan tugas yang diberikan dari pegawai PNS ke pegawai kontrak diluar tugas fungsional mereka serta tinggi antusias masyarakat dengan katakteristik yang berbeda pada paket layanan satu jam tanpa pemungutan apa-apa atau disingkat dengan (PAK YAN PEJAMATA) dimana tentunya adanya tekanan waktu memiliki keterbatasan dalam memproses dokumen dengan antusias masyarakat yang banyak dengan katakteristik yang berbeda tentunya menjadi tekanan dalam kerja sehari-hari yang dirasakan oleh para pegawai kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

Fenomena permasalahan beban kerja ini juga dapat dilihat dari hasil pra survey kepada 30 pegawai dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.4
Survei Beban Kerja Pegawai Pegawai Kontrak Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Serdang Bedagai

Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1. Adanya tugas yang harus selalu saya selesaikan dan melaporkannya tepat waktu	25	83,3%	5	16,7%
2. Adanya tugas berlebih diluar tugas fungsional saya	21	70%	9	30%
3. Tingginya antusia masyarakat dengan karakteristik yang berbeda menjadi tekanan saya dalam menyelesaikan tugas	24	80%	6	20%
Total rata-rata	23,3	77,7%	6,7	22,3%

Sumber: Data Diolah (2023)

Dapat disimpulkan berdasarkan rata-rata jawaban responden pada pra survey menjelaskan bahwa beban kerja dari rata-rata pegawai Kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai tergolong memiliki tekanan kerja yang cukup berat. Hal ini tentu saja berdampak pada tingkat stress yang di alami para pegawai kontrak pada intansi tersebut.

Berdasarkan fenomena yang telah disampaikan diatas sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Tingkat Strees Kerja Pegawai Kontrak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai”**

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap tingkat stres kerja pegawai kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap tingkat stres kerja pegawai kontrak dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?
3. Apakah budaya organisasi dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap tingkat stres kerja pegawai kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap tingkat stres kerja pegawai kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai
2. Untuk mengetahui beban kerja terhadap tingkat stres kerja pegawai kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan beban kerja terhadap tingkat stres kerja pegawai kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memberikan pengalaman baru tentang praktik kebijakan pengelolaan SDM dan menerapkan teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan kondisi sebenarnya.

2. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan strategi peningkatan kinerja pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.

