

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS KEJENUHAN KERJA PEGAWAI DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PEMUKIMAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

OLPI ADRIADI

NIM. 500630687

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2020

ABSTRAK

Analisis Tentang Kejenuhan Kerja Pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir

Olpi Adriadi
Universitas Terbuka
olpiadriadi@yahoo.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kejenuhan kerja dan faktor-faktor pendukung kejenuhan kerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis dengan tahapan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan data. Sebagai kesimpulan, penelitian ini mengungkapkan bahwa: *Pertama* Terdapat Kejenuhan Kerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir. Kejenuhan kerja ini dapat dilihat dari kurang berminatnya melakukan apel pagi dan sore hari, informan merasa antara yang bekerja dan tidak bekerja hasil yang didapatkan sama saja. Perkerjaan yang ditanggung tidak sesuai dengan porsi dan kemampuan yang dimiliki, perlunya perpindahan atau rotasi pekerjaan. Merasa tidak peduli dengan konflik lingkungan kerja. Masih rendahnya kepuasan kesejahteraan dan pendapatan yang diterima. *Kedua* Faktor yang mendukung kejenuhan kerja adanya merasa ketidakpuasan antara yang bekerja namun hasil yang didapatkan sama saja dengan yang tidak bekerja. Kemampuan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan. Masih kurangnya kesejahteraan dan pendapatan yang didapatkan. Kurangnya sanksi terhadap yang tidak melakukan apel pagi dan sore. Kurangnya pelatihan-pelatihan peningkatan kemampuan pegawai. *Disarankan kepada:* (1) pimpinan atau atasan dapat secara berkala memberikan motivasi dan inovasi dalam pekerjaan serta tidak lupa memberikan reward kepada bawahan yang berprestasi. (2) Pimpinan atau atasan untuk memperhatikan lingkungan kerja dan kesejahteraan pegawai dilingkungan daerah yang dipimpinnya. (3) Para pegawai agar dapat meningkatkan kompetensi untuk meningkatkan kemampuan dalam upaya meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan.

Kata Kunci: Kejenuhan kerja, faktor-faktor pendukung kejenuhan kerja

ABSTRACT**Analisis Burnout of Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman's Employees in Indragiri Hilir Districts**

Olpi Adriadi
Universitas Terbuka
olpiadriadi@yahoo.com

This aims of this study is to analisis work burout and the supporting factors of the work burnout of the Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman's employees in Indragiri Hilir Districts. This research is a case study research with a qualitative approach, while the techniques used in collecting data are interviews, observation, and documentation. The collected data was analyzed by stages of data reduction, data presentation and drawing conclusions from the data. As a conclusion, this study revealed that: First there was indicated Work Burnout in Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman staff of Indragiri Hilir Districts. This work burnout can be seen from the lack of interest in doing morning and evening parade, the informants felt that between working and not working the results obtained were the same. The work that is borne is not in accordance with the portion and ability possessed, the need for the movement or rotation of work. Feeling unconcerned about work environment conflicts. The low satisfaction of welfare and income received. The second factor that supports work burnout is feeling dissatisfaction between those who work but the results obtained are the same as employ that do not work. Work ability that is not in accordance with the work provided. There is still a lack of prosperity and income earned. Lack of sanctions against those who do not conduct morning and evening parade. Lack of employee capacity building training. It is suggested to: (1) leaders or superiors can periodically provide motivation and innovation in work and do not forget to give rewards to subordinates who employ that have work achievement . (2) Leaders or superiors to pay attention to the work environment and welfare of employees in the area they lead. (3) Employees can improve their competencies to improve their abilities in an effort to improve their abilities in completing tasks and given jobs.

Keywords: Work Burnout, the supporting factors of the work burnout


UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Kejenuhan Kerja Pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun rujukan telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tembilahan, 26 November 2019

Yang Menyatakan



Olpi Adriadi, ST
NIM. 500630687

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kejenuhan Kerja Pegawai Dinas Perumahan
Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Indragiri Hilir

Penyusun TAPM : Oipi Adriadi

NIM : 500630687

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari / Tanggal : 26 November 2019

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,

Dr. Suratinah, MS., Ed.
NIP. 195609021983012001

Dr. Agus Santosa, M.M.
NIP. 195808181986031005

Penguji Ahli

Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A.
NIDK. 8848160017

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Magister
Administrasi Publik

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 1959102719860311003

Dekan Fakultas Hukum, Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Sofjan Aripin, M.Si.
NIP. 196606191992031002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK ONLINE**

PENGESAHAN

Nama : Olpi Adriadi, ST
NIM : 500630687
Program Studi : Magister Administrasi Publik Online
Judul TAPM : Analisis Kejenuhan Kerja Pegawai Dinas Perumahan Rakyat
dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Online Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

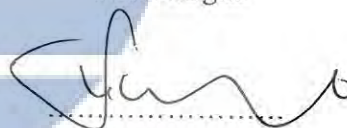
Hari/Tanggal : Selasa, 26 November 2019
Waktu : 10.00 – 12.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

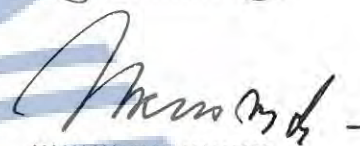
PANITIA PENGUJI TAPM

Tandatangan

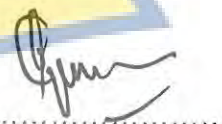
Ketua Komisi Penguji
Nama: Dr. Darmanto, M.Ed.



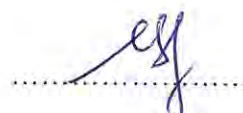
Penguji Ahli
Nama: Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A.



Pembimbing I
Nama: Dr. Agus Santosa, M.M.



Pembimbing II
Nama: Dr. Suratinah, MS.Ed.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan TPAM (Tesis) ini. Penulisan TPAM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TPAM ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

- (1) Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- (2) Kepala UPBJJ-UT Pekanbaru selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- (3) Pembimbing I Bapak Dr. Agus Santosa, M.M. dan Pembimbing II Ibu Dr. Suratinah, M.S.Ed. yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan TPAM ini;
- (4) Kabid MAP selaku penanggung jawab Program Magister Administrasi Publik;
- (5) Keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan materiil dan moril;

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TPAM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tembilahan, April 2019

Penulis

Riwayat Hidup

Nama/NIM : Olpi Adriadi, ST
NIM : 500630687
Program Studi : Magister Administrasi Publik Online
Tempat dan Tanggal Lahir : Peranap, 16 Oktober 1990

Riwayat Pendidikan : 1. SDN 015 Peranap
2. SMPN 01 Peranap
3. SMAN 01 Peranap
4. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta (masuk tahun 2008 lulus tahun 2013)

Riwayat Pekerjaan : 1. Fasilitator Teknik Alokasi Dana Desa di Kabupaten Indragiri Hulu (2013)
2. PNS di Kabupaten Indragiri Hilir (2014-Sekarang)

Tembilahan, 26 November 2019



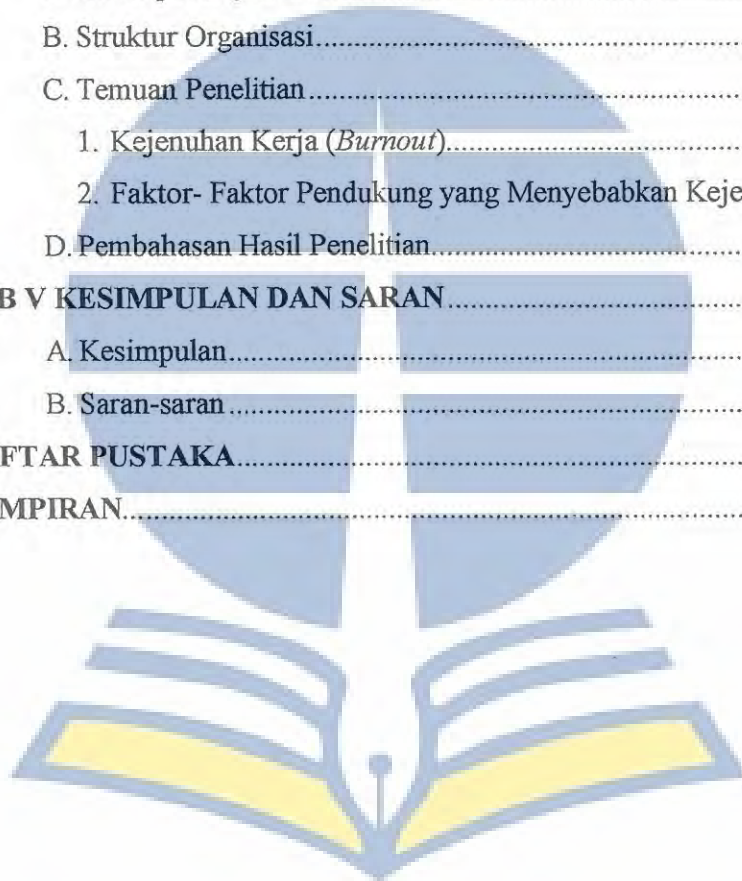
Olpi adriadi, ST.
NIM. 500630687



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kajian Teori.....	6
1. Pengertian Kejenuhan Kerja (<i>Burnout</i>).....	6
a. Keletihan Emosi (<i>Emotional Exhaustion</i>).....	9
b. Sinisme (<i>Cynism</i>).....	11
c. Menurunnya keyakinan diri (<i>Reduce Personal Efficacy</i>).....	12
2. Faktor-faktor Kejenuhan Kerja (<i>Burnout</i>).....	15
3. Gejala Kejenuhan Kerja (<i>Burnout</i>).....	21
4. Prestasi Kerja.....	23
5. Faktor-Faktor Prestasi Kerja.....	25
6. Tujuan Prestasi Kerja.....	29
7. Pelayanan Publik.....	30
8. Administrasi Publik.....	34
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39

C. Partisipan Penelitian.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Teknik Validasi Data.....	42
F. Teknik Analisis Data.....	42
1. Reduksi Data.....	44
2. Penyajian Data.....	44
3. Penarikan Kesimpulan.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	46
B. Struktur Organisasi.....	47
C. Temuan Penelitian.....	49
1. Kejenuhan Kerja (<i>Burnout</i>).....	49
2. Faktor- Faktor Pendukung yang Menyebabkan Kejenuhan Kerja....	61
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran-saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	88



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian dan Jurnal Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Data ASN Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Konseptual.....	38
Gambar 4 1 Organisasi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	48



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan sehari-sehari yang paling menyita waktu adalah bekerja, sebab hampir sebagian besar aktivitas manusia dalam sehari dihabiskan di kantor. Tidak mengherankan bila mempunyai aktifitas rutin yang berjalan dalam durasi waktu cukup lama, perasaan jenuh, kerap menyerang sebagian besar para pekerja. Awalnya mungkin pekerjaan berjalan normal dan tetap semangat, apalagi bila manusia begitu mencintai pekerjaan yang dilakukan. Namun, perasaan itu tak akan berlangsung seterusnya. Kebosanan kerja merupakan suatu hal yang kompleks dan individual sifatnya. Tidak semua individu dapat bertahan terhadap jenis pekerjaan yang berulang-ulang atau pada pekerjaan yang sama.

Tiap orang bisa dipastikan pernah mengalami kebosanan. Saat seseorang merasa bosan maka ketika diberikan pekerjaan baru yang muncul adalah semakin berkurangnya tambahan kepuasan yang bersangkutan. Akumulasi dari kebosanan atau ketidakpuasan adalah salah satu langkah menuju kejenuhan. Kalau seseorang mengalami kejenuhan dalam bekerja maka akibatnya fatal. Konsekuensinya, tatkala pekerjaan itu terus-menerus dilakukan, suatu saat akan sampai pada titik jenuh yang berpotensi memicu turunnya prestasi dan kemampuan dalam bekerja serta menjadi malas, ketidaksungguhan bekerja dan mengalami penurunan kinerja. Kejenuhan ini bisa berlangsung singkat, maupun sebaliknya semua tergantung faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Otak pekerja yang sedang mengalami kejenuhan tidak bekerja secara optimum karena tidak adanya stimulus atau rangsangan dari luar. Bahkan yang

terjadi adalah kegelisahan emosional yang terus menerus. Lalu derajat kreatifitas dan inisiatif akan mengalami penurunan tajam. Akhirnya produktivitas kerja ikut menurun. Kalau tidak teratasi maka bisa saja para pekerja melakukan protes kepada pemerintah daerah. Secara lambat laun namun pasti hal demikian akan menurunkan kinerja juga dapat berpotensi mengakibatkan kecelakaan kerja serta kesalahan yang bersifat fatal.

Rendahnya prestasi kerja yang disebabkan kejenuhan dalam bekerja juga mempengaruhi kemampuan yang dimiliki, karena kemampuan kerja yang rendah akan menyebabkan sulitnya menyesuaikan diri dan meningkatkan diri dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Mengacu pada fungsi pelayanan, Kabupaten Indragiri Hilir sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat.

Sebagai salah satu Dinas pada Kabupaten Indragiri Hilir, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman diharapkan dapat memberi pelayanan publik yang maksimal. Dinas ini memiliki peran mengurus bidang infrastruktur pelayanan pengembangan air bersih, sanitasi masyarakat, jalan lingkungan, rumah layak huni, tata bangunan, taman, dan lampu. Pelayanan publik yang baik akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintahan Kabupaten Indragiri Hilir secara keseluruhan.

Dari data yang diperoleh pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir bahwa jumlah Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 47 orang, Tenaga Kontrak sebanyak 36 orang, Tenaga UPT sebanyak 12 orang, dan Tenaga Harian Lepas (THL) sebanyak 52 orang.

Dari jumlah Pegawai ASN yang berjumlah 47 orang yang telah bekerja 5 Tahun keatas ada sebanyak 43 orang dan kurang dari 5 Tahun ada sebanyak 4 orang.

Berdasarkan data Rata-rata Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Tahun 2018 yaitu 83,13, angka SKP ini menunjukkan penilaian SKP secara rata-rata yang diperoleh 47 ASN pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman masih baik. Data kehadiran yang dilihat berdasarkan rekap kehadiran dalam tiga bulan terakhir pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman masih menunjukkan tingkat kedisiplinan masih cukup rendah. Dimana persentase kehadiran tiga bulan terakhir untuk apel pagi hanya sebesar 39,7% sedangkan apel sore hanya 34,7%.

Gejala awal kejenuhan yang disebabkan oleh beban kerja yakni kurangnya keterampilan/ kemampuan dan pemeriksaan menyebabkan banyak pegawai yang merasa terlalu terbebani dan merasa jenuh secara mental. Hasil data sesuai pengamatan awal di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dimana kehadiran ASN dibawah 50% dan hasil observasisementara yang dilakukan terhadap beberapa pegawai didapatkan informasi disebabkan beban kerja, kurangnya keterampilan/ kemampuan dan pemeriksaan menyebabkan banyak pegawai yang merasa terlalu terbebani dan merasa jenuh secara mental. Masih banyak pegawai yang menghindar dari pekerjaan dan atasan dan ada pegawai yang menganggap biasa saja jika tidak diberi pekerjaan. Selain itu kurangnya dukungan teman sejawat dan pembinaan dari pimpinan kurangnya apresiasi dan kepekaan atasan atas kinerja yang telah diberikan juga memberikan dampak pada kejenuhan kerja pegawai.

Berdasarkan permasalahan yang dirasakan peneliti, perlu dilakukan penelitian perihal tingkat kejenuhan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi dalam pelayanan terhadap kemampuan dalam melayani masyarakat. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Kejenuhan Kerja pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Bagaimana kejenuhan kerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir?
- b. Faktor-faktor pendukung apa saja yang menyebabkan kejenuhan kerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Mengetahui kejenuhan kerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir.
- b. Mengetahui Faktor-faktor pendukung kejenuhan kerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Berkontribusi terhadap ilmu administrasi khususnya bidang kejenuhan kerja pegawai yang akan menambah penelitian serta literatur-literatur mengenai pelayanan publik sebagai bahan referensi bagi pihak yang berkepentingan.
- b. Untuk Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pengambil keputusan dalam mengatasi kejenuhan kerja di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

1. Pengertian Kejenuhan Kerja (*Burnout*)

Secara harfiah, arti jenuh ialah padat atau penuh sehingga tidak mampu lagi memuat apa pun. Selain itu, jenuh juga dapat berarti jemu atau bosan. Jenuh merupakan suatu kondisi seseorang yang mengalami kelelahan psikis maupun fisik. Menurut Rizka (2013) kejenuhan dialami dalam bentuk menurunnya kondisi emosional, mental dan fisik secara intens. Istilah “kejenuhan (*burnout*)” menggambarkan kondisi psikologis yang ditandai dengan reaksi emosional negatif seseorang terhadap pekerjaannya akibat dari lingkungan kerja yang penuh tekanan (Chowdhury, 2018). Kejenuhan kerja (*burnout*) sebagai suatu kondisi dimana seseorang mengalami kelelahan fisik, mental, sikap dan emosi yang disebabkan oleh pekerjaan yang terus menerus dalam jangka waktu yang lama (Cherniss, 1980; Suryandari, 2016).

Kejenuhan dalam pekerjaan ini sering dialami oleh seorang pegawai. Kejenuhan dapat terjadi ketika seseorang mencoba mencapai suatu tujuan yang tidak realistis dan pada akhirnya mereka kehabisan energi dan kehilangan perasaan tentang dirinya dan terhadap orang-orang lain (Gehmeyr, 2000). Chowdhury (2018) menyatakan bahwa kejenuhan kerja atau kejenuhan pegawai merupakan salah satu masalah yang muncul secara signifikan dalam suatu organisasi/industri, yang terjadi karena peningkatan tingkat stress kerja dan kelelahan. Setiap orang memiliki ketahanan yang berbeda-beda terhadap tuntutan

lingkungan, meskipun demikian setiap orang memiliki peluang untuk mengalami kejenuhan.

Faktor ketidaknyamanan dalam bekerja dapat disebabkan oleh pekerjaan yang dilakukan secara monoton atau kurang menantang. Selain itu juga bisa disebabkan oleh kurangnya penghargaan dari atasan, pengetahuan yang dimiliki karyawan yang tidak berubah, jenis tugas dan tanggung jawab yang statis, jenis pekerjaan yang kurang bervariasi, lingkungan kerja yang kurang nyaman, fasilitas pendukung kerja yang kurang, dan kurangnya kegiatan sosial/kekeluargaan di lingkungan pemerintah daerah. Perasaan tertekan dalam pekerjaan menyebabkan pegawai menjadi tidak rasional, cemas, tegang dan tidak mampu memusatkan perhatian dalam pekerjaan, sehingga gagal menikmati dan mengeluh terhadap pekerjaan yang dilakukan (Wardhani, 2012). Akumulasi dari keluhan itu akan sampai pada tingkat kejenuhan tertentu.

Kurangnya penghargaan, kurangnya pengawasan, beban tugas yang berlebihan, konflik, kurangnya keadilan, kurangnya persamaan membuat seseorang mengalami kejenuhan. *National Safety Council* (NSC) tahun 2004 mengatakan bahwa kejenuhan kerja merupakan akibat stres kerja dan beban kerja yang paling umum, gejala khusus pada kejenuhan kerja ini antara lain kebosanan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, ketidakhadiran, dan kesakitan atau penyakit.

Kebosanan kerja adalah suatu sumber frustrasi fundamental bagi karyawan (Bardwick, 2006). Suatu pekerjaan agar tidak menimbulkan kebosanan, tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pekerja atau karyawan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh penguasaan prosedur kerja,

uraian kerja yang jelas, persyaratan jabatan yang jelas untuk mendukung uraian jabatan tersebut, peralatan kerja yang tepat atau sesuai lingkungan kerja. Banyak faktor yang dapat menyebabkan seorang pekerja atau karyawan bersikap bosan, acuh, dan tidak bergairah melakukan pekerjaannya ini, antara lain tidak cocok dengan pekerjaannya, tidak tahu bagaimana melakukan pekerjaan yang baik, kurang insentif, lingkungan kerja yang tidak menyenangkan, dan lain-lain (Notoatmodjo, 2003). Kelelahan kerja merupakan salah satu faktor penurunan kinerja yang dapat menambah tingkat kesalahan dalam bekerja (Nurmianto, 1996). Kelelahan kerja yang tidak diatasi dapat menimbulkan berbagai permasalahan kerja yang fatal dan mengakibatkan kecelakaan dalam bekerja.

Beban setiap jenis pekerjaan berbeda tergantung pada jenis dan lama pekerjaannya. Menurut Suryandari (2016) masalah beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan *burnout* atau kejenuhan kerja. Beban kerja yang berlebih meliputi jam kerja, jumlah masyarakat yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin serta berbagai administrasi yang berlebihan dan kemampuan individu yang kurang memadai.

Kebosanan dapat dicegah dengan melakukan rotasi kerja, melibatkan pekerja dalam pengambilan keputusan, melaksanakan pertemuan semua karyawan, memberikan kesempatan untuk melakukan cuti, dan masih banyak lagi hal lainnya. Semua kegiatan tersebut bertujuan untuk mencegah atau mengurangi kebosanan kerja pada karyawan.

Kejenuhan kerja menjadi suatu masalah bagi organisasi apabila mengakibatkan kinerja menurun, selain kinerja yang menurun produktivitas juga

menurun (Timpe, 2011). Berdasarkan penelitian Gorji dan Vaziri (2011) tentang Survey Status Kejenuhan Kerja (*Burnout*) dan Hubungannya dengan Kinerja (*Job Performance*) pada Pegawai Bank menunjukkan bahwa selain tingginya tingkat kelelahan kerja dikalangan karyawan, faktor-faktor lain seperti kelelahan emosi, dan depersonalisasi menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. Kejenuhan kerja dapat disebabkan oleh kekurangan kontrol, ekspektasi kerja yang tidak jelas, dinamika ruang kerja yang disfungsi, ketidaksesuaian dalam nilai, pekerjaan yang tidak disukai, dan aktivitas ekstrem (Muslihudin, 2009)

Seorang tenaga kerja yang merasa sangat bosan atau jenuh dengan pekerjaannya mungkin akan mengalami suatu ketegangan, rasa lemah, cepat marah, sulit berkonsentrasi maupun sulit bekerja secara efektif (Anoraga, 1998). Karyawan atau pegawai yang merasa bosan terhadap suatu pekerjaan yang rutin dan sederhana akan berakibat karyawan tersebut melakukan kesalahan, lamban dalam bekerja, dan cenderung bercakap-cakap dalam bekerja (Porter dkk, 1975).

Teori kejenuhan (*burnout*) yang dijelaskan oleh Maslach dan Leiter (2016) dalam jurnalnya terdapat tiga dimensi respon utama terhadap *burnout* yakni kelelahan, perasaan sinis (ingin terlepas dari pekerjaan) dan perasaan tidak efektif (*rendahnya prestasi/ professional efficacy*). Secara umum komponen kejenuhan dibedakan menjadi sebagai berikut.

a. Keletihan/Kelelahan Emosi (*Emotional Exhaustion*)

Kelelahan/ keletihan emosi merupakan manifestasi yang paling jelas dari kejenuhan kerja (Chowdhury, 2018). Menurut Talahatu (2018) keletihan emosi (*emotional exhaustion*) merujuk pada kelelahan dari segi emosi dan perasaan. Keletihan emosi yang disebabkan oleh kejenuhan biasanya ditandai dengan sikap

mudah menyerah, lelah dan lesu tanpa gairah bekerja. Mereka kekurangan energi dan merasa lelah sepanjang waktu. Selain itu mereka sering mengeluh keluhan fisik seperti serangan sakit kepala, mual, susah tidur dan mengalami perubahan kebiasaan makan (Rosyid, 1996)

Keletihan/kelelahan emosi dapat menyebabkan seseorang menjadi tidak semangat dalam bekerja dan merasa energinya terkuras habis, tanpa mendapatkan sesuatu hal yang penting untuk dirinya. Maslach dan Jackson *dalam* Deschamps dkk (2018) menyatakan bahwa kelelahan emosi, fisik dan psikologi yang ditandai dengan kelelahan yang intens.

Seseorang yang mengalami gejala keletihan emosi diidentifikasi oleh Freudenberg dan Richelson *dalam* Talahatu (2018), sebagai berikut.

1. Kelelahan yang disertai dengan keletihan, sehingga seseorang sulit untuk menerima kondisi ini. Hal ini disebabkan karena selama ini mereka tidak pernah merasa lelah meskipun dengan aktivitas yang sangat padat.
2. Lari dari kenyataan, hal ini dilakukan oleh individu untuk menangkal penderitaan yang dialami. Mereka menjadi tidak peduli dengan permasalahan yang dihadapi, ketika mereka merasa kecewa dengan kenyataan yang tidak sesuai dengan harapannya.
3. Kebosanan dan sinisme, yang terlihat dari mereka selalu menanyakan makna dari kegiatan yang mereka lakukan. Mereka juga mulai merasa bosan dengan apa yang mereka lakukan.
4. Tidak sabaran dan mudah tersinggung, hal ini terjadi ketika mereka mengalami kelelahan kemampuan mereka dalam menyelesaikan sesuatu menjadi berkurang sehingga mereka menjadi tidak sabaran dan mudah

tersinggung.

5. Merasa tidak dihargai, dikarenakan hasil kerja yang tidak memuaskan meskipun usaha yang dilakukan semakin keras namun tidak didukung oleh energi yang cukup dalam menyelesaikan pekerjaan.
6. Individu sering mengeluh sakit kepala, ketegangan otot dan gangguan fisik lainnya.
7. Penyangkalan terhadap kegagalan yang dialami dan penyangkalan terhadap ketakutan yang dirasakannya.

Karyawan yang mengalami kelelahan emosional memiliki kecenderungan memperoleh pencapaian kerja yang rendah. Hal ini disebabkan oleh kelelahan emosi yang mempengaruhi kualitas dan efektifitas pekerjaan, hubungan sosial yang menjadi renggang, dan menimbulkan perasaan negatif terhadap pekerjaan, tempat kerja serta konsumen yang dilayani (Talahatu, 2018). Selain itu, kelelahan emosi memberikan pengaruh negatif terhadap motivasi kerja karyawan. Rendahnya motivasi kerja ini akan berdampak pada prestasi kerja yang dicapai oleh karyawan tersebut.

b. Sinisme (*Cynism*)

Sinisme sering kali disebut depersonalisasi. Depersonalisasi/sinisme merupakan upaya seorang untuk membuat jarak antara diri sendiri dengan orang lain dengan mengembangkan ketidakpedulian atau sikap sinis serta berkecil hati ketika mereka mengalami kejenuhan kerja (Chowdhury, 2018). Gejala kejenuhan dalam bentuk sinisme mengakibatkan individu tidak nyaman berada di lingkungan kerja maupun mengikuti aktivitas pekerjaan. Menurut Deschamps dkk (2018) depersonalisasi ditandai dengan sinisme, kehilangan empati, sikap negatif

dan terpisah terhadap pekerjaan, kolega, klien maupun pasien. Hal ini berarti bahwa seseorang akan memperlihatkan perilaku pertahanan diri terhadap beban kerja dan tuntutan pekerjaan yang diembannya.

Perilaku sinisme yang sering diperlihatkan oleh seseorang yang mengalami kejenuhan kerja, yakni, tidak produktif dalam bekerja, bolos bekerja, mudah marah, sering berpikiran negatif terhadap atasan dan kehilangan ketertarikan terhadap pekerjaan yang digeluti. Dampak negatif kejenuhan kerja bagi organisasi atau instansi diwujudkan dalam bentuk *absenteeism* (tidak masuk kerja), produktivitas kerja rendah, kurangnya tanggung jawab dan loyalitas terhadap pekerjaan (Tawale dkk, 2011).

c. Menurunnya keyakinan diri (*Reduce Personal Efficacy*)

Seseorang yang memiliki keyakinan diri yang tinggi sangat jarang mengalami kejenuhan sementara seseorang yang mengalami kejenuhan kerja biasanya memiliki masalah dengan rasa percaya diri. Selain itu seseorang yang memiliki masalah terhadap keyakinan terhadap kemampuannya juga akan membuat mereka mudah stres dan tertekan. Seseorang yang mudah merasa menjadi orang yang malang dan tidak bahagia, tidak puas terhadap hasil pekerjaan yang didapatkannya, merasa tidak kompeten, rasa percaya diri yang rendah dan merasa tidak berprestasi merupakan karakteristik orang yang menurun keyakinan dirinya.

Menurut Bandura dalam Putra dan Susilawati (2018) menurunnya keyakinan diri akan berdampak bagi seseorang, yakni merusak motivasi, menurunkan aspirasi, mengganggu kemampuan kognitif, dan secara tidak langsung mempengaruhi kesehatan fisik. Seseorang yang mengalami penurunan

keyakinan diri akan sulit dalam menentukan sikap seperti pengambilan keputusan dan bagaimana melakukan pekerjaan dengan cara yang baik, hal ini disebabkan oleh rasa tidak percaya diri pada dirinya untuk dapat mengerjakan tugas dengan baik (Kusnadi, 2014)

Situasi kerja dengan tuntutan yang sangat tinggi dan luar biasa sangat berkontribusi dalam kelelahan emosi maupun sinisme, sehingga cenderung menurunkan akal sehat seseorang mencapai efektivitas dalam pekerjaan (Chowdhury, 2018). Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mendapatkan rasa pencapaian prestasi kerja ketika merasa lelah.

Kebosanan berhubungan dengan ketidaknyamanan kerja dan tugas rutin (Simamora, 2004). Chowdhury (2018) menyatakan bahwa konsekuensi dari kejenuhan kerja dapat berakibat bagi individu karyawan dan terhadap keseluruhan organisasi. Bagi individu karyawan efek dari kejenuhan kerja yakni terjadinya gangguan depresi yang timbul akibat stres, sedangkan bagi organisasi menyebabkan penurunan kinerja pekerjaan karyawan, kepuasan kerja serta berkurangnya komitmen organisasi dan peningkatan ketidakhadiran karyawan. Menurut Geiwitz (1966), kebosanan kerja merupakan suatu hal yang kompleks dan individual sifatnya. Tidak semua individu dapat bertahan terhadap jenis pekerjaan yang berulang-ulang atau pada pekerjaan yang sama. Namun ada kalanya kebosanan juga dapat ditimbulkan oleh hal-hal yang semula dianggap mengasyikkan (Anies, 2005).

Kejenuhan kerja memiliki hubungan terhadap kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi seiring waktu. Kejenuhan kerja merupakan suatu masalah yang dapat menyebabkan seseorang mencoba

mencapai suatu tujuan yang tidak realistis dan pada akhirnya mereka kehabisan energi dan perasaan tentang dirinya dan orang-orang disekitarnya (Gehmeyr, 2000). Dukungan sosial baik dari keluarga maupun rekan kerja mempengaruhi seseorang dalam menghadapi kesulitan sehingga tidak menk mengalami *burnout* (Rohman dkk, 1997).

Kahn dalam Cherniss (1980) menjelaskan faktor yang potensial yang memicu timbulnya *burnout* yakni adanya konflik peran. Konflik peran ini dapat timbul akibat adanya tuntutan yang bertentangan (tidak sejalan). Ketidakseimbangan antara sumber daya dan tuntutan (tekanan pekerjaan) tidak selalu menyebabkan kelelahan yang hebat, apabila ditangani dengan penanganan yang bersifat defensive berkaitan dengan *burnout*. Hal ini menunjukkan meskipun seseorang mengalami kelelahan sehingga terjadi beberapa perubahan tingkah laku atau bahkan melampiaskan terhadap klien dan teman sejawat, hal itu belum tentu bahwa ia mengalami *burnout*. Namun secara umum, semakin kronis dan semakin besar stres serta semakin tidak berdaya seorang pekerja dalam mengubah situasi, besar kemungkinan dapat menimbulkan *burnout* dan hal ini dapat semakin buruk (Cherniss, 1980).

Kejenuhan kerja merupakan suatu bentuk perubahan sikap maupun perilaku dengan reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan. Kejenuhan kerja biasanya ditandai dengan sikap dan perilaku seperti menjaga jarak dengan klien atau bersikap sinis dengan klien, bolos dalam pekerjaan, sering terlambat, serta memiliki keinginan untuk pindah kerja yang kuat. Maslach dan Pines (1978), mengemukakan bahwa kejenuhan kerja merupakan suatu sindrom

keletihan/ kelelahan emosi, depersonalisasi, penurunan rasa kemampuan diri yang dialami oleh seseorang yang bekerja dan selalu berkaitan dengan orang lain.

2. Faktor-faktor Kejenuhan Kerja (*Burnout*)

Anastasi (1989) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kebosanan kerja meliputi faktor individu, faktor lingkungan kerja, dan faktor pekerjaan itu sendiri.

a. Faktor Individu

Faktor individu ini berkaitan dengan faktor internal tubuh yang meliputi faktor somatik dan faktor psikis. Faktor somatik seperti ukuran tubuh, jenis kelamin, status gizi, umur, kondisi, kesehatan dan sebagainya. Sedangkan faktor psikis seperti persepsi, motivasi, keinginan, kepercayaan, kepuasan dan sebagainya (Soleman *dalam* Romadhoni, 2015).

Umur/usia berhubungan dengan kelelahan kerja karena semakin meningkatnya usia, maka terjadi proses degenerasi organ tubuh sehingga menurunkan kemampuan organ dalam melaksanakan kerja. Status gizi juga mempengaruhi kapasitas kerja seseorang, apabila seseorang berada dalam status gizi buruk dapat mengakibatkan kelelahan kerja (Ningsih dan Nilamsari, 2018).

b. Faktor Lingkungan Kerja

Faktor lingkungan kerja ini berkaitan dengan tempat seseorang melaksanakan pekerjaannya ataupun segala sesuatu yang terdapat di sekitarnya yang dapat mempengaruhi dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan padanya. Menurut Nitisemito *dalam* Romadhoni dkk (2015) indikator yang digunakan untuk mengukur lingkungan kerja adalah berikut ini.

1) Suasana kerja.

Suasana kerja yang menyenangkan dan nyaman tentu sangat diinginkan oleh setiap orang dalam melakukan pekerjaannya. Suasana kerja yang nyaman meliputi pencahayaan/penerangan yang jelas, suara yang tidak bising/tenang dan keamanan dalam bekerja.

2) Hubungan dengan rekan kerja.

Hubungan dengan rekan kerja yang harmonis serta tanpa intrik di antara sesama rekan kerja, merupakan hal yang mempengaruhi seseorang untuk tetap tinggal dalam suatu organisasi. Hal ini juga mempengaruhi kinerja seseorang.

3) Tersedianya fasilitas kerja.

Hal ini berkaitan dengan peralatan yang digunakan dalam mendukung kelancaran kerja dengan peralatan lengkap dan mutakhir.

Sihotang (2004) menyatakan terdapat lima persepsi terhadap lingkungan kerja yang mempengaruhi perilaku pegawai dalam bekerja, yaitu.

- 1) Struktur kerja, berkaitan dengan sejauh mana pegawai merasakan bahwa pekerjaan yang diberikan memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik;
- 2) Tanggung jawab kerja, berkaitan dengan sejauh mana pegawai merasakan bahwa ia mengerti tanggung jawabnya dan bertanggung jawab atas segala tindakannya;
- 3) Perhatian dan dukungan pimpinan, berkaitan dengan sejauh mana pegawai merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, motivasi, perhatian serta menghargai mereka;

- 4) Kerjasama kelompok kerja, berkaitan dengan sejauh mana pegawai merasakan kerjasama yang baik dengan rekan kerjanya; dan
- 5) Kelancaran komunikasi, berkaitan dengan sejauh mana pegawai merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka dan lancar, baik antar rekan kerja maupun dengan pimpinannya.

Selain hal-hal tersebut, dukungan sosial juga menjadi faktor lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi tingkat kejenuhan kerja (*burnout*) seseorang. Dukungan sosial ini berkaitan dengan penerimaan rasa aman, kepedulian, penghargaan, maupun bantuan yang diterima seseorang dari rekan kerja maupun atasannya. Menurut Sarafino dalam Romadhoni (2015) terdapat lima jenis dukungan sosial, antara lain.

- 1) Dukungan Emosi

Hal ini berkaitan dengan ungkapan rasa empati, kepedulian dan perhatian terhadap seseorang. Dukungan ini biasanya diperoleh dari keluarga maupun pasangan, dengan memberikan pengertian terhadap masalah yang sedang dihadapi serta mendengarkan keluhan-keluhannya. Dengan adanya dukungan emosi ini akan memberikan rasa nyaman, kepastian, perasaan memiliki serta dicintai kepada seseorang.

- 2) Dukungan Penghargaan

Dukungan ini diberikan dengan melalui ungkapan positif atau penghargaan terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh seseorang, dorongan untuk maju, persetujuan terhadap gagasan atau perasaan dengan orang lain. Dukungan ini diberikan oleh atasan dan rekan kerja, yang dapat membangun perasaan berharga, kompeten dan bernilai.

3) Dukungan Instrumental

Hal ini berupa bantuan secara langsung, yang biasanya diberikan oleh rekan kerja. Dukungan instrumental dapat berupa bantuan untuk menyelesaikan tugas yang menumpuk, meminjamkan uang untuk keperluan pekerjaan serta bantuan lain yang dibutuhkan yang berkaitan dengan pekerjaan. Dukungan ini menggambarkan tersedianya barang-barang serta pelayanan dari orang lain yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalahnya, dengan adanya dukungan ini memudahkan seseorang untuk memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya.

4) Dukungan Informasi

Dukungan ini meliputi pemberian saran, nasehat maupun umpan balik kepada individu yang biasanya diberikan oleh sahabat, rekan kerja, atasan maupun seseorang profesional seperti psikolog dan dokter. Dengan adanya dukungan ini, akan membantu individu dalam memahami situasi dan dapat mencari alternative solusi dan tindakan yang akan diambil

5) Dukungan Jaringan Sosial

Dukungan ini memberikan perasaan bagi seseorang bahwa ia adalah anggota dalam kelompok tertentu yang memiliki minat yang sama. Dengan adanya kebersamaan akan menjadi dukungan bagi individu dalam bekerja.

Farber (1993) mengemukakan bahwa, rasa tidak peduli dan tidak pekanya atasan, kritik masyarakat, pekerjaan yang tidak dikehendaki, kertas kerja yang berlebihan, kurangnya apresiasi masyarakat dengan pekerjaan, ruangan yang

terlalu padat, hilangnya otonomi, bangunan fisik tempat kerja yang tidak baik, dan gaji yang tidak memadai menjadi faktor lingkungan sosial yang juga berperan menimbulkan *burnout*. Cherniss (1980) menjelaskan kondisi-kondisi yang berpotensi dapat menimbulkan konflik antar rekan kerja, yaitu: (1) perbedaan nilai-nilai yang dipegang masing-masing pribadi, (2) perbedaan perspektif dalam melihat permasalahan, dan (3) selalu mengutamakan kepentingan pribadi dalam berkompetisi.

Menurut Ningsih (2017) konflik kerja timbul apabila seseorang berada dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan melakukan sesuatu yang berbeda dari yang diinginkan atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya. Konflik ini merupakan salah satu *stressor* yang berdampak dalam penurunan prestasi kerja. Selain ketidaksesuaian pekerjaan dengan harapannya, konflik dalam pekerjaan juga dapat terjadi antar rekan kerja maupun pimpinan. Hal ini berkaitan dengan situasi antar dua orang atau lebih yang menginginkan tujuan-tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai, namun hal tersebut tidak mungkin dicapai kedua belah pihak. Wibisono (2006) mengungkapkan indikator konflik kerja yaitu: tekanan kerja, tuntutan tugas, kurangnya kebersamaan antar pegawai serta kesibukan dalam pekerjaan.

c. Faktor Pekerjaan

Faktor pekerjaan ini berkaitan dengan beban kerja yang diemban oleh individu. Beban kerja merupakan salah satu faktor pemicu stress yang berpotensi menjadi penyebab *burnout* (Leither dan Maslach dalam Romadhoni dkk, 2015). Beban kerja dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis. Beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti

mengangkat, merawat, mendorong dan sebagainya yang berkaitan dengan aktivitas fisik. Sedangkan beban kerja psikologis berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki oleh individu dengan individu lainnya. Beban kerja yang dialami oleh seseorang juga dapat berupa tuntutan kerja yang tinggi, kurangnya pekerjaan dari hal-hal yang menyenangkan dan menantang, serta pekerjaan yang monoton atau kurang bervariasi.

Menurut Undang-Undang Tenaga Kerja no. 25 tahun 1997 pasal 100 ayat 2 bahwa waktu kerja yang dipersyaratkan adalah :

a. Waktu kerja siang

1) 7 jam sehari atau 40 jam seminggu untuk 6 hari kerja dalam seminggu

2) 8 jam sehari atau 40 jam seminggu untuk 5 hari kerja dalam seminggu

b. Waktu kerja malam hari

1) 6 jam sehari atau 35 jam seminggu untuk 6 hari kerja dalam seminggu

2) 7 jam sehari atau 35 jam seminggu untuk 5 hari kerja dalam seminggu

Berdasarkan undang-undang tersebut terlihat waktu kerja yang harus dipenuhi oleh tenaga kerja. Dengan beban kerja yang diberikan oleh instansi baik itu beban kerja fisik maupun beban kerja psikologi dan waktu yang harus dipenuhi akan berpengaruh pada tingkat kejenuhan kerja individu.

Masa kerja juga salah satu faktor dalam pekerjaan yang dapat mengakibatkan kejenuhan kerja (*burnout*). Masa kerja ini merupakan akumulasi

dari waktu kerja seseorang telah bekerja dalam suatu instansi. Semakin lama seseorang bekerja (waktu masa kerja yang lama), maka kelelahan yang terjadi akan semakin sering yang akhirnya akan mengakibatkan kejenuhan kerja (Ningsih dan Nilamsari, 2018).

3. Gejala Kejenuhan Kerja (*Burnout*)

Tanda dan gejala yang biasanya dikaitkan dengan *burnout* pada program layanan kemanusiaan adalah sebagai berikut: (1) resistensi yang tinggi dalam berangkat kerja setiap hari, (2) timbulnya perasaan gagal dari dalam diri, (3) mudah marah dan sering kali kesal, (4) mudah timbul rasa bersalah dan menyalahkan, (5) rasa keengganan dan ketidakberdayaan, (6) negatfisme, (7) isolasi dan penarikan diri, (8) timbulnya perasaan capek dan lelah setiap hari, (9) sering memperhatikan jam pada saat bekerja, (10) merasa sangat pegal setelah bekerja, (11) hilangnya perasaan positif terhadap klien, (12) menunda kontak dengan klien, membatasi telepon dari klien dan kunjungan kantor, (13) menyamaratakan klien, (14) tidak mampu menyimak apa yang klien ceritakan, (15) merasa tidak aktif, (16) sinisme terhadap klien dan sikap menyalahkan, (17) gangguan tidur/sulit tidur, (18) menghindari diskusi mengenai pekerjaan dengan teman kerja, (19) asyik dengan diri sendiri, (20) mendukung tindakan untuk mengontrol perilaku, misalnya menggunakan obat penenang, (21) sering demam dan flu, (22) sering sakit kepala dan gangguan pencernaan, (23) kaku dalam berpikir dan resisten terhadap perubahan, (24) rasa curiga yang berlebihan dan paranoid, (25) penggunaan obat-obatan yang berlebihan, (26) konflik perkawinan dan keluarga, dan (27) sangat sering membolos.

Smith, Gill dan Segal *dalam* Romadhoni dkk (2015) menuliskan dalam artikelnya bahwa gejala *burnout* secara umum adalah.

1) Gejala Fisik

Gejala fisik yang dialami seseorang apabila mengalami *burnout* yaitu.

- a. Merasa lelah dan terkuras oleh waktu.
- b. Menurunnya kekebalan tubuh, sering sakit-sakitan seperti sakit kepala, nyeri punggung, nyeri otot, flu dan lain sebagainya.
- c. Perubahan nafsu makan dan tidur.

2) Gejala Emosional

Gejala emosional yang dialami seseorang apabila mengalami *burnout* yaitu.

- a. Merasa gagal dan selalu ragu dengan kemampuan.
- b. Merasa tidak berdaya dan kurang semangat
- c. Kehilangan motivasi.
- d. Semakin sinis dan berfikiran negatif
- e. Penurunan kepuasan kerja

3) Perilaku

Perilaku yang menunjukkan seseorang mengalami *burnout* yaitu.

- a. Lari dari tanggung jawab.
- b. Menunda-nunda waktu lebih lama untuk menyelesaikan sesuatu.
- c. Menggunakan obat-obatan dan alkohol untuk mengatasinya
- d. Frustrasi

Ningsih dan Nilamsari (2018) menyatakan gejala dari kelelahan antara lain adanya hal-hal berikut ini.

1) Pelemahan Kegiatan

Pelemahan kegiatan ini ditandai dengan perasaan berat di kepala, lelah di seluruh badan, kaki terasa berat, sering menguap, pikiran terasa kacau, terasa beban di mata, serta tidak memiliki keseimbangan dalam berdiri.

2) Pelemahan Motivasi

Pelemahan motivasi ini ditandai dengan sulit untuk berfikir, merasa lelah saat berbicara, merasa gugup, tidak dapat berkonsentrasi, cenderung lupa, tidak percaya diri, cemas, tidak dapat mengontrol sikap dan tidak tekun dalam melakukan pekerjaan.

3) Pelemahan Fisik

Pelemahan fisik ditandai dengan adanya sakit kepala, bahu terasa kaku, merasakan nyeri punggung, pernafasan terasa tertekan, haus, merasa pening dan merasa kurang sehat.

Jika kebosanan kerja dapat dicegah maka akan mempengaruhi prestasi kerja dan kemampuan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas pelayanan. Menurut Parhusip dkk (2014) prestasi kerja merupakan hasil karya atau hasil kerja seorang pegawai terhadap tugas yang diembannya sesuai dengan banyaknya kewajibannya.

4. Prestasi Kerja

Menurut Mangkunegara (2007), prestasi kerja merupakan hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Wirawan dalam Kamal (2018) kinerja adalah output yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau profesi dalam kurun waktu tertentu. Menurut Hasibuan (1995) prestasi kerja

merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Effendi dan Desnirita (2018) menyatakan prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai selama periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut McClelland (1987) karakteristik orang yang berprestasi tinggi memiliki tiga ciri umum yaitu:

- (1) sebuah preferensi untuk mengerjakan tugas-tugas dengan derajat kesulitan moderat;
- (2) menyukai situasi-situasi dimana kinerja mereka timbul karena upaya-upaya mereka sendiri, dan bukan karena faktor-faktor lain, seperti kemujuran misalnya; dan
- (3) menginginkan umpan balik tentang keberhasilan dan kegagalan mereka, dibandingkan dengan mereka yang berprestasi rendah.

Prestasi kerja menurut Sutrisno (2010) yaitu sebagai berikut.

- a. Kualitas, kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya termasuk juga kompetensi, ketelitian, ketekunan, dan dapat dipercaya serta kecakapan dalam melakukan pekerjaan.
- b. Kuantitas, meliputi output/pengeluaran dan target kerja. Kuantitas juga berhubungan dengan absensi, apakah ia (karyawan) selalu masuk atau tidak, terlambat atau sering absen dengan berbagai alasan.
- c. Waktu menyelesaikan. Bagaimana karyawan menyelesaikan tugas-tugasnya, apakah dengan waktu yang cukup lama atau waktu yang cepat dan benar.

- d. Tingkat efektivitas, meliputi ketepatan dan kemampuan dalam mengambil keputusan, kecepatan berpikir dan bertindak dalam bekerja.
- e. Kemandirian. Melakukan pekerjaan tanpa menggantungkan pada orang lain dan dapat melaksanakan tugas-tugasnya.
- f. Tingkat keterlibatan, dapat dilihat dari loyalitas, afektivitas yang dilakukan, bagaimana ini dapat berpengaruh pada prestasi kerja.

5. Faktor-Faktor Prestasi Kerja

Byar dan Rue dalam Sutrisno (2011) mengatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, yaitu faktor individu dan lingkungan.

a. Faktor Individu

Faktor individu yang dimaksud adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang yang meliputi.

- 1) Usaha (*effort*) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas.
- 2) *Abilities*, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.
- 3) *Role/task perception*, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

b. Faktor Lingkungan

Adapun faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi prestasi kerja adalah:

1. Kondisi fisik, 2. Peralatan, 3. Waktu, 4. Material, 5. Pendidikan, 6. Supervisi, 7. Desain Organisasi, 8. Pelatihan, dan 9. Keberuntungan.

Menurut Mangkunegara (2009) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja seseorang adalah sebagai berikut.

a. Faktor Kemampuan

Kemampuan seorang pegawai menurut psikologisnta terdiri dari kemampuan potensi/ *intelegensi question*(IQ) dan kemampuan *reality*(pengetahuan dan keterampilan). Apabila seorang pegawai memiliki IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan yang diembannya serta terampil dalam mengerjakan pekerjaannya, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Sehingga, dalam menentukan posisi seorang pegawai dalam suatu pekerjaan sangat berkaitan erat dengan kemampuan yang ia miliki.

b. Faktor Motivasi

Motivasi berkaitan erat dengan kondisi yang menggerakkan diri seseorang secara terarah untuk mencapai tujuannya (tujuan kerja). Sikap mental ini dapat mempengaruhi dan mendorong seseorang untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Motivasi kerja memegang peranan penting dalam menumbuhkan semangat kerja pegawai yang akhirnya akan mempengaruhi prestasi kerja. Seorang pegawai harus mampu secara fisik, memahami tujuan utama, dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja. Selain motivasi dari dalam diri pegawai, motivasi dari lingkungan organisasi juga sangat mempengaruhi semangat kerja seseorang.

Salah satu motivasi dari lingkungan yang sangat berpengaruh terhadap motivasi pegawai yaitu motivasi dari pimpinan organisasi. Seorang pimpinan harus memahami teori motivasi sehingga dapat mengetahui dan mengidentifikasi apa saja yang memotivasi pegawai dalam bekerja, hubungan

perilaku kerja dengan motivasi serta mengapa pegawai berprestasi tinggi (Herianto dan Mirsa, 2018). Seorang pemimpin dalam organisasi harus mampu memberikan motivasi yang berfungsi sebagai petunjuk arahan bagi bawahannya untuk memilih alternatif terbaik dalam mencapai tujuan tertentu. Sebagai seorang pimpinan harus dapat mengambil kebijakan yang berpengaruh dalam meningkatkan motivasi pegawai, salah satunya kebijakan pergantian tugas (mutasi) yang dapat membuat pegawai menjadi termotivasi dalam bekerja karena berada dalam suasana baru dan tidak monoton.

Anoraga (2004) menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja pegawai seperti: motivasi, pendidikan, disiplin kerja, keterampilan, sikap etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, lingkungan dan system kerja, teknologi, sarana produksi, jaminan sosial, manajemen dan kesempatan berprestasi. Menurut Talahatu (2018) motivasi kerja dapat menimbulkan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Menurut Siagian dalam Herianto dan Mirsa (2018) kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kompensasi, pelatihan karyawan, lingkungan kerja, budaya kerja, kepemimpinan, motivasi, disiplin dan kepuasan kerja.

Menurut Mangkunegara (2007), terdapat beberapa faktor yang dapat dijadikan standar penilaian prestasi kerja, yaitu:

- a. Kualitas kerja yang meliputi ketepatan, ketelitian, keterampilan serta kebersihan.
- b. Kuantitas kerja yang meliputi *output* rutin serta *output* non rutin (ekstra).
- c. Keandalan atau dapat tidaknya diandalkan yakni dapat tidaknya mengikuti instruksi, kemampuan inisiatif, kehati-hatian serta kerajinan.

- d. Sikap yang meliputi sikap terhadap pemerintah daerah, karyawan lain, pekerjaan serta kerjasama.

Penilaian prestasi kerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja. Penilaian kerja sangat penting dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mengevaluasi staf sesuai dengan tugas dan fungsi mereka serta memastikan mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan standar yang akan berpengaruh dengan kompensasi (Winarni dkk, 2016). Menurut Heidjrahman dan Husnan (1990) “faktor-faktor prestasi kerja yang perlu dinilai adalah sebagai berikut.

- a. Kuantitas Kerja.

Berkaitan dengan banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan.

- b. Kualitas kerja

Merupakan mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, ketrampilan, kebersihan hasil kerja.

- c. Keandalan

Dapat atau tidaknya karyawan diandalkan adalah kemampuan memenuhi atau mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan dan kerjasama

- d. Inisiatif

Kemampuan mengenali masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan.

e. Kerajinan

Kesediaan melakukan tugas tanpa adanya paksaan dan juga yang bersifat rutin.

f. Sikap

Perilaku karyawan terhadap pemerintah daerah atau atasan atau teman kerja.

g. Kehadiran

Keberadaan karyawan di tempat kerja untuk bekerja sesuai dengan waktu/jam kerja yang telah ditentukan.

6. Tujuan Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja penting dilakukan karena dapat memberikan informasi untuk memperbaiki kinerja instansi kedepannya, sebagai dasar kompensasi pegawai, pertimbangan dalam keputusan penempatan jabatan, serta kebutuhan pelatihan, perencanaan dan pengembangan karier pegawai (Astuti *dalam* Winarni dkk, 2016). Menurut (Klingner dan Nalbandian, 1985) ada empat tujuan utama dari evaluasi kinerja:

- a. Untuk mengkomunikasikan sasaran dan tujuan manajemen kepada karyawan,
- b. Untuk memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka,
- c. Untuk mendistribusikan imbalan organisasi seperti kenaikan gaji dan promosi secara merata, dan
- d. Untuk melakukan penelitian personil manajemen.

Menurut Samsudin *dalam* Kamal (2018) tujuan penilaian prestasi kerja dapat dikelompokkan sebagai berikut.

- a. Adminstratif, yaitu memberikan arah untuk menetapkan promosi, transfer dan kenaikan gaji.

- b. Informatif, yaitu memberikan data kepada pimpinan tentang kinerja karyawan dan memberi informasi kepada karyawan tentang kelebihan dan kekurangannya.
- c. Motivasi, yaitu menciptakan pengalaman belajar yang memotivasi karyawan untuk mengembangkan diri dan meningkatkan kinerja mereka.

7. Pelayanan Publik

Pelayanan publik biasanya terkait dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang maupun kelompok dalam suatu instansi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Menurut Putri (2015) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) kepada masyarakat merupakan implikasi fungsi ASN sebagai pelayan masyarakat. Dalam pelayanan publik terdapat tiga unsure penting yaitu organisasi penyelenggara pelayanan, penerima layanan serta kepuasan yang diberikan dan/atau diterima penerima layanan (Purwanto dkk, 2016). Organisasi penyelenggara pelayanan merupakan setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk dengan berdasarkan Undang-undang dalam menjalankan kegiatan pelayanan publik. Penerima layanan meliputi orang, masyarakat maupun organisasi yang berkepentingan dan membutuhkan layanan. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima penerima layanan merupakan kepuasan dari pelanggan yang menerima pelayanan publik dari penyelenggara layanan, unsur kepuasan penerima layanan ini menjadi perhatian bagi penyelenggara layanan sehingga

dalam menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dalam mencapai kepuasan penerima layanan.

Dalam melakukan pelayanan publik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (Osborne & Simon, 1996).

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/ fungsi pembangunan dan *adaptive function*/fungsi adaptasi.
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Purwanto dkk (2016) menyatakan terdapat beberapa prinsip pelayanan publik yang baik dalam mewujudkan pelayanan prima yang meliputi.

- a. Partisipatif, artinya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah perlu melibatkan masyarakat baik dalam merencanakan, melaksanakan maupun mengevaluasi hasil pelayanan publik yang diberikan.
- b. Transparan, artinya dalam menyelenggarakan pelayanan publik,

- pemerintah harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang meliputi persyaratan, prosedur, biaya dan lainnya.
- c. Responsif, dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah wajib mendengarkan dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negara yang meliputi bentuk pelayanan, jenis pelayanan, mekanisme penyelenggaraan pelayanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan.
 - d. Tidak diskriminatif, dalam menyelenggarakan pelayanan publik tidak boleh membedakan antara satu masyarakat dengan masyarakat lain.
 - e. Mudah dan murah, dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus diterapkan prinsip mudah dan murah dalam memperoleh pelayanan.
 - f. Efektif dan efisien, pelayanan publik yang diselenggarakan harus mampu mencapai tujuan yang dicapai dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja sedikit dan biaya murah.
 - g. Aksesibel, pelayanan yang diselenggarakan harus dapat dijangkau oleh penerima layanan yang membutuhkan artinya dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, mudah dilihat, gampang ditemukan dan lain-lain.
 - h. Akuntabel, artinya pelayanan publik yang diselenggarakan harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat.
 - i. Berkeadilan, artinya pelayanan publik yang diselenggarakan harus dapat menjadi alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok yang kuat.

Menurut Parasuraman dkk *dalam* Muliaty (2016) terdapat lima dimensi pokok dalam mengukur kualitas pelayanan publik antarlain sebagai berikut.

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), bukti langsung ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- 2) Keandalan (*reliability*), keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan;
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), daya tanggap berupa keinginan para pegawai dalam membantu masyarakat serta mampu memberikan pelayanan secara tanggap;
- 4) Jaminan (*assurance*), dalam memberikan pelayanan publik seorang ASN memberikan jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
- 5) Empati (*empathy*), empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Sutrisno (2009), keberhasilan kerja atau prestasi kerja haruslah dilihat dari dua sudut pandang, yaitu:

- a. Harus dilihat aspek-aspek yang menyangkut kriteria pengukuran prestasi kerja yang merupakan sasaran akhir dari pelaksanaan suatu pekerjaan.
- b. Perilaku dari individu itu sendiri dalam usahanya untuk mencapai keberhasilan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Perilaku itu sendiri dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu individual dan situasional.

8. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan suatu aspek bidang administrasi yang cakupannya sangat luas yang melingkupi administrasi pemerintahan dan fokus terhadap birokrasi publik (birokrasi organisasi pemerintah) (Marume, 2016). Pasolong *dalam* Puspitasari, dkk (2014) mengungkapkan bahwa administrasi publik merupakan kerjasama antara sekelompok orang maupun lembaga dalam menjalankan tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik dengan efektif dan efisien. Denhart dan Denhart *dalam* Mahsyar (2011) menyatakan terdapat tiga perspektif pada administrasi publik yaitu *old public administration*, *new public management* serta *new public service*.

Keban *dalam* Puspitasari, dkk (2014) menjabarkan hal penting yang harus diperhatikan yang berkaitan dengan hakikat dari administrasi publik, yaitu sebagai berikut.

- a) Administrasi publik lebih berkaitan dengan bidang eksekutif, walaupun juga berhubungan dengan bidang yudikatif dan legislative.
- b) Administrasi publik berkaitan dengan formulasi maupun penerapan kebijakan publik.
- c) Administrasi publik berkenaan dengan berbagai masalah kemanusiaan dan kerjasama dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah.
- d) Administrasi publik berbeda dengan administrasi swasta meskipun demikian bidang tersebut tetap *overlapping* dengan administrasi swasta.
- e) Administrasi publik diarahkan dalam menciptakan *publics goods* dan *service*.
- f) Administrasi publik mempunyai aspek praktis dan teoritis.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian dan jurnal terdahulu yang ditemukan dan berhubungan dengan Kejenuhan Kerja terhadap Prestasi Kerja adalah:

Tabel 2.1 Penelitian dan Jurnal Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul Penelitian	Keterangan Penelitian
1.	Rindra Yusianto (2008)	Analisa Pengaruh Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Staf Pengajar (Studi Kasus Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro Semarang)	Menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staff pengajar pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro Semarang yang berjumlah 60 staff pengajar. Data yang diperlukan antara 30 sampai 50 orang responden dari jumlah populasi 60 responden. Dari jumlah kuesioner yang diserahkan kepada 60 staff pengajar tersebut, terdapat 40 staff pengajar yang telah mengembalikan kuesioner, sehingga 40 staff pengajar tersebut dijadikan sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh stres kerja dari aspek lingkungan fisik terhadap prestasi kerja, ada pengaruh stres kerja dari aspek tekanan individu terhadap prestasi kerja, ada pengaruh stres kerja dari aspek tekanan kelompok terhadap prestasi kerja, ada pengaruh stres kerja dari aspek tekanan keorganisasian terhadap prestasi kerja dan ada pengaruh stres kerja dari aspek lingkungan fisik, tekanan individu, tekanan kelompok dan tekanan keorganisasian secara bersama-sama terhadap prestasi kerja.
2.	Puspa Ayu	Kejenuhan Kerja	Menggunakan metode penelitian

	Maharani dan Akde Triyoga (2012)	(<i>Burnout</i>) dengan Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan	Kuantitatif. Kejenuhan kerja (<i>Burnout</i>) pada perawat di Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Baptis Kediri didapatkan sebagian besar perawat memiliki kejenuhan kerja ringan sebanyak 45 perawat (85%). Kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Baptis Kediri didapatkan sebagian besar responden memiliki kinerja baik yaitu sebanyak 39 responden (73%).
3.	Febriani Limonu (2013)	Hubungan Kerja <i>Burnout</i> pada Perawat di RSUD Dr. M.M Dunda Kabupaten Gorontalo.	Motivasi dengan pada IRD Dr. M.M Limboto Menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 responden sebanyak 16 responden atau (64.4%) yang memiliki motivasi kerja tinggi sebanyak 18 responden atau (60%) tidak mengalami <i>burnout</i> . terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan <i>burnout</i> pada perawat.
4.	Inra Risma Trisnawaty Butar-Butar (2015)	Hubungan <i>Burnout</i> Prestasi Insurance Prudential Kantor Graha Prestasi Medan	Antara Dengan Kerja Agents Cabang Prudential Menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Lokasi <i>insurance agents</i> Prudential Cabang Kantor Graha Prestasi Medan, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara <i>burnout</i> dengan prestasi kerja <i>insurance agents</i> Prudential Cabang Kantor Graha Prestasi Medan. subjek penelitian yang memiliki <i>burnout</i> yang rendah sebanyak 24 orang (18,0%), diikuti oleh subjek penelitian yang memiliki <i>burnout</i> sedang sebanyak 109 orang (82,0%) dan subjek penelitian yang memiliki <i>burnout</i> yang tinggi tidak ada.

Posisi yang dilakukan peneliti terhadap penelitian terdahulu, jika penelitian terdahulu menggunakan pendekatan Kuantitatif, dan responden penelitian merupakan instansi publik swasta dan pelayanan publik. Penilaian pada instansi swasta dan pelayanan publik berbeda dengan instansi pemerintah yang bersifat administrasi yang penilaiannya menggunakan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) serta penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

C. Kerangka Pemikiran

1. Kejenuhan

Cherniss (1980) mendefinisikan kejenuhan sebagai suatu kondisi kelelahan fisik, mental, sikap maupun emosi seseorang atau pekerja yang disebabkan oleh keterlibatan yang terus menerus dengan pekerjaan dalam jangka waktu yang panjang. Kelelahan adalah suatu mekanisme perlindungan tubuh agar tubuh terhindar dari kerusakan lebih lanjut sehingga terjadi pemulihan setelah istirahat. Istilah kelelahan biasanya menunjukkan kondisi yang berbeda-beda dari setiap individu, tetapi semuanya bermuara kepada kehilangan efisiensi dan penurunan kapasitas kerja serta ketahanan tubuh. Teori kejenuhan (*burnout*) yang dijelaskan oleh Maslach dan Leiter (2016) terdapat tiga dimensi respon utama terhadap *burnout* yakni kelelahan, perasaan sinis dan ingin terlepas dari pekerjaan serta perasaan tidak efektif dan rendahnya prestasi.

Kerangka konseptual dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Penelitian studi kasus bertujuan untuk mendapatkan gambaran atau pengetahuan yang mendalam mengenai peristiwa sesuai dengan konteksnya (Nawawi, 1995). Sedangkan, pendekatan kualitatif merupakan pendekatan dimana hasilnya berupa data deskriptif yang ditulis dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini menggunakan studi kasus dengan pendekatan kualitatif untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh responden penelitian yang akan dideskripsikan secara umum mengenai kejenuhan kerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir dalam bentuk narasi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman ini merupakan salah satu Perangkat Daerah yang berperan dalam membantu Kepala Daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah, desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan bidang perumahan rakyat dan kawasan permukiman. Dinas ini bertujuan untuk dapat memberikan perubahan dalam masyarakat agar dapat meningkatkan kualitas lingkungan yang layak guna memenuhi kebutuhan dasar dan keinginan masyarakat. Lokasi ini dipilih karena

merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, dan terdapat pegawai dengan berbagai kategori.

C. Partisipan Peneliti

Partisipan penelitian adalah pegawai pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir. Jumlah Pegawai ASN pada Dinas ini ada sebanyak 47 orang. Secara rinci dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Data ASN Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir

No.	Jenis Kelamin	Golongan				Lama Bekerja		Jumlah
		I	II	III	IV	<5	5<	
1	Laki-Laki	1	14	23	2	4	36	40
2	Perempuan	-	2	5	-	-	7	7
	Jumlah	1	16	28	2	4	43	47

Sumber: Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir.

ASN yang berjumlah 47 orang yang telah bekerja 5 tahun keatas ada sebanyak 43 orang dan kurang dari 5 tahun ada sebanyak 4 orang. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah ASN yang telah bekerja 5 tahun keatas, dengan jumlah 15 orang yang terdiri dari 5 orang golongan II, 10 orang golongan III. Pemilihan informan ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, teknik ini merupakan cara penentuan responden yang disesuaikan dengan tujuan penelitian dan didasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Adapun kriteria dari informan yang pilih yakni sebagai berikut.

1. Pegawai yang bekerja di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Berstatus ASN, karena ASN wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada Negara selaku pelayan publik. ASN perlu dilihat kejenuhan kerja agar dapat terhindar dari kejenuhan kerja dalam melaksanakan pekerjaannya dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pelayan publik.
3. Memiliki masa bekerja lebih dari 5 tahun, karena dengan masa kerja yang lebih dari 5 tahun ASN diperkirakan sudah cukup untuk terkena kejenuhan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Data Primer

Adalah data yang diperoleh melalui wawancara langsung terhadap informan yang diteliti serta observasi langsung di lapangan. Pengambilan data primer lapangan pada penelitian ini menggunakan wawancara, dan observasi lapangan. Wawancara dilakukan pada tanggal 24 Agustus 2017 sampai tanggal 28 Agustus 2017 jam pelaksanaan diluar jam kerja menyesuaikan waktu informan. Informan yang diwawancarai rincian ASN golongan III yang berkeja di atas 5 tahun. Data tersebut diperoleh melalui:

- a. Wawancara. Bentuk wawancara yang digunakan termasuk ke dalam metode wawancara berstruktur. Untuk mengumpulkan data, wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan dengan menanyakan beberapa pertanyaan yang terstruktur (lampiran 2) secara formal kepada responden penelitian sesuai format wawancara yang disusun dan dengan pertanyaan yang tidak terstruktur guna lebih dalam menggali data yang diperlukan. Pedoman wawancara terlebih dahulu divalidasi dengan pakar/ahli, sehingga diperoleh pedoman

wawancara yang valid. Selanjutnya pedoman wawancara diujicobakan kepada beberapa orang untuk melihat apakah pertanyaan yang ada pada pedoman wawancara dapat dipahami dengan baik nantinya oleh informan sehingga diperoleh data yang diharapkan. Informan diwawancarai ketika jam kerja dengan meminta izin terlebih dahulu satu persatu jika diperlukan informasi eksternal maka wawancara dilakukan diluar lingkungan kantor.

- b. Observasi, Dari kegiatan observasi diperoleh data yang faktual dengan kondisi fisik, fasilitas dan perilaku secara langsung pada Informan penelitian.

2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber antara lain.

- a. Buku-buku, laporan, karya ilmiah dan hasil penelitian terdahulu.
- b. Dokumentasi. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa informasi yang berkaitan dengan prestasi kerja pegawai pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2018. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini berupa dokumentasi data kehadiran, data penilaian kinerja dari pegawai tahun sebelum dilakukan penelitian serta tahun yang sedang berjalan dan data pribadi informan dalam penelitian .

E. Teknik Validasi Data

Dalam penelitian kualitatif, data hasil penelitian untuk mendapatkan keabsahan data penelitian maka dilakukan validasi data. Validasi merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti, validasi data dapat dilakukan dengan teknik triangulasi.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Pada penelitian ini menggunakan cara Triangulasi Teknik Pengumpulan Data, Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data dari hasil wawancara lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda. Dari hasil wawancara dengan responden dan observasi yang penulis lakukan hasilnya sesuai dengan data rekap absensi kehadiran apel pagi maupun sore.

F. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan (1) mereduksi data, (2) menyajikan data, dan (3) menarik kesimpulan data. Menemukan makna dari data dan informasi yang terkumpul langkah selanjutnya menganalisis data tersebut, sehingga data dan informasi dalam penelitian ini dapat diklasifikasi untuk menjawab pertanyaan penelitian. Agar data bisa dianalisis maka data tersebut harus dipecah dahulu menjadi bagian-bagian kecil (menurut element atau struktur), kemudian menggabungkannya bersama untuk memperoleh pemahaman yang baru. Analisis data merupakan proses paling vital dalam sebuah penelitian. Hal ini berdasarkan argumentasi bahwa dalam analisis inilah data yang diperoleh peneliti bisa diterjemahkan menjadi hasil yang sesuai dengan kaidah ilmiah. Maka dari itu, perlu kerja keras, daya kreatifitas dan kemampuan intelektual yang

tinggi agar mendapat hasil yang memuaskan. "Analisis data berasal dari hasil pengumpulan data. Sebab data yang telah terkumpul, bila tidak dianalisis hanya menjadi barang yang tidak bermakna, tidak berarti, menjadi data yang mati, data yang tidak berbunyi. Oleh karena itu, analisis data di sini berfungsi untuk memberi arti, makna dan nilai yang terkandung dalam data itu (Kasiram, 2006). Miles dan Huberman (1992), menyatakan "dengan istilah interactive analysis model, bahwa analisis data dapat dilakukan selama tahap pengumpulan data maupun setelah selesai semua data terkumpul yang meliputi kegiatan (1) mereduksi data, (2) menyajikan data, dan (3) menarik kesimpulan data".

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Miles dan Huberman, 1992). Pada pengumpulan data penelitian jumlah data yang diperoleh akan kompleks dan rumit, sehingga pada penelitian ini akan diverifikasi dan ditarik data yang mengandung data permasalahan penelitian.

Reduksi data penelitian ini dilakukan dengan membedakan data:

- a. Pengaruh eksternal dan internal lingkungan kantor.
- b. Kemampuan/ Kelemahan kerja individu pada informan yang mempengaruhi kejenuhan kerja.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Data disajikan dalam

bentuk narasi hasil wawancara dengan informan dan hasil observasi lapangan yang penulis lakukan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Pada penelitian ini menyimpulkan penyebab dari kejenuhan serta dampak yang didapat setelah melakukan penelitian serta dampak yang mungkin dapat dihindarkan agar prestasi kerja dapat maksimal berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang berperan dalam membantu Kepala Daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah, desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan bidang perumahan rakyat dan kawasan permukiman.

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir adalah melaksanakan kewenangan daerah dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi di bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman yang meliputi perencanaan pelaksanaan dan pengendalian pelayanan Pekerjaan Umum dan Permukiman Prasarana Wilayah sesuai dengan kebijakan Bupati. Tugas dan Fungsi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir dalam Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2016 yaitu sebagai berikut.

1. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan permukiman.
2. Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Penyusunan kebijakan teknis urusan pemerintah Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;

- 2) Pelaksanaan tugas teknis urusan pemerintah di bidang perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
- 3) Pemantauan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas teknis urusan pemerintahan di bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman;
- 4) Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi Urusan Pemerintah di Bidang Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, dan;
- 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir. Jumlah Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 47 orang, dari Pegawai ASN yang berjumlah 47 orang yang telah bekerja 5 Tahun keatas ada sebanyak 43 orang dan kurang dari 5 Tahun ada sebanyak 4 orang. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah ASN yang telah bekerja 5 tahun keatas, dengan jumlah 15 orang yang terdiri dari 5 orang golongan II, 10 orang golongan III.

B. Struktur Organisasi

Struktur bagan organisasi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan dan Permukiman sebagai berikut.

C. Temuan Penelitian

Hasil observasi dilapangan dan wawancara secara mendalam dengan informan menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman masih cukup rendah dan perlu ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman yang berorientasi pada pekerjaan pembangunan fisik yang masih perlu terus diperbaiki.

Aktivitas di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman pada dasarnya berlangsung seperti instansi pemerintahan pada umumnya. Namun, dalam pelaksanaan pekerjaan terlihat kejenuhan kerja ASN di lingkungan instansi ini. Beberapa ASN memperlihatkan kurangnya semangat atau gairah dalam melaksanakan pekerjaan dalam mencapai tujuan instansi.

1. Kejenuhan Kerja (*Burnout*)

Kejenuhan kerja ASN ditunjukkan dari semangat atau tidaknya seseorang bekerja yang dipengaruhi oleh keletihan emosi, sinisme dan menurunnya keyakinan diri ASN dalam menjalani tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik.

a. Keletihan Emosi

Berdasarkan temuan peneliti, menggambarkan bahwa keletihan emosi ASN Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir cukup tinggi. Besar kecilnya beban kerja mempengaruhi kejenuhan kerja pegawai. Semakin besar beban kerja, maka kejenuhan kerja pegawai semakin

meningkat, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan 03 (Lampiran 2) menyatakan bahwa:

Selama ini tugas disini sangatlah banyak dan tidak sesuai dengan jumlah pegawai, sehingga beban kerja kami pun meningkat, hal ini juga membuat kami kurang bersemangat dalam bekerja. Wajar manusia itu merasa bosan bekerja pak, saya kurang semangat kalau sudah terlalu capek mengurus pekerjaan yang harus cepat selesai, mulai timbul rasa malas (Informan 03, 26 Agustus 2017).

Pada sisi lain berdasarkan pengamatan di lapangan komunikasi antar jenjang struktur organisasi di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman masih terdapat sekat sehingga informasi yang diberikan hingga sampai ke pegawai pelaksana tidak tersampaikan dengan jelas, sehingga dalam pelaksanaan suatu persoalan banyak yang terjadi salah koordinasi dan mengulang-ulang pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Hal ini juga diungkapkan oleh Informan 01 (Lampiran 2) yang menyatakan bahwa:

hm itu mengesalkan sekali. Saya orangnya paling ga suka sama kerjaan yang mencla mencla gitu. Apalagi harus sampai mengulang-ulang. Malas kali rasanya (Informan 01, 24 Agustus 2017).

Hal ini juga dirasakan dan disampaikan oleh Informan 05 pada wawancara yang dilakukan (Lampiran 2). Informan 05 menyatakan bahwa:

Saya orangnya mudah sekali merasa kesal ya pak, jadi ya saya bias bête kalau pekerjaan itu harus diulang-ulang karena salah ketiklah salah inilah itulah pak, hm saya merasa kesal sekali pak. (Informan 05, 28 Agustus 2017)

Berdasarkan pengamatan dilapangan hal ini menyebabkan pegawai saling menghindar untuk bekerja sama dan tidak mau untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan serta menyebabkan energinya habis secara emosi saja dalam kedatangannya ke kantor. Hal ini juga dikemukakan oleh informan yang menyatakan bahwa:

kalo persaingan sehat boleh saja pak, kalo tidak itu saya pun malas apalagi kalo dia dekat sama atasan pak, mending mundur aja, menghilang-menghilang dari pada diatur-aturl orang yang tidak kompeten (Informan 01, 24 Agustus 2017).

Berkaitan dengan kebutuhan individu, berdasarkan pengamatan di lapangan perlu adanya alat perangsang atau insentif yang dapat memenuhi kebutuhan pokok yang diharapkan yang diupayakan oleh pimpinan. Disamping itu perlu upaya mengakui kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka merasa berguna dan penting. Sebagai akibatnya pegawai mendapatkan beberapa kebebasan membuat keputusan dan kreativitas dalam bekerjanya. Organisasi berkewajiban melengkapi para pegawainya dengan keterampilan dan kewenangan menetapkan keputusan, yang secara tradisional merupakan hak atau kewenangan para pemimpin, keterampilan dan kewenangan untuk mengambil keputusan sesuai posisi dan jabatannya, maka setiap masalah dapat diselesaikan dengan tepat, tanpa birokrasi yang berlebih-lebih serta rotasi pekerjaan sangat dibutuhkan untuk menghindari kejenuhan dalam bekerja dan orang yang ditempatkan pada posisi nya sesuai keilmuannya. hal ini juga dikemukakan oleh informan yang menyatakan bahwa:

saya merasa senang sekali jika pendapat saya dihargai

pak. Contoh dalam hal penempatan posisi jabatan struktural, Mendingan ditempatkan yang sesuai dengan ilmunya. Karena sekarang banyak yang diposisikan tidak pada tempatnya jadi kayak orang bodoh pak. Mendingan ditempatkan yang sesuai dengan ilmunya. Apalagi punya atasan yang tidak tau apa-apa. Kalau saya begitu sih sarannya (Informan 01, 24 Agustus 2017).

Hal yang penting adalah untuk memberikan tanggungjawab dan kesempatan yang luas bagi pegawai yang diberikan tugas untuk mengambil keputusan/kebijakan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Gairah kerja seseorang akan meningkat, jika kepada mereka diberikan kepercayaan dan kesempatan untuk membuktikan diri serta dapat menekan tingkat kejenuhan dalam pekerjaan yang berulang-ulang.

Dari hasil wawancara dan observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa dimensi kelelahan emosi mengakibatkan individu menjadi tidak semangat bekerja dan merasa energinya terkuras habis, tanpa mendapatkan hal yang penting untuk dirinya, kelelahan emosi mengakibatkan kejenuhan kerja pegawai yang meningkat, menerima beban kerja yang besar dan tidak sesuai dengan kemampuannya, koordinasi dan komunikasi yang tidak bagus menyebabkan pekerjaan tidak maksimal, perlu ada nya penempatan posisi yang tepat agar pegawai posisi sesuai keilmuan.

b. Sinisme

Kejenuhan dari dimensi sinisme digambarkan bahwa gejala kejenuhan yang membuat individu tidak nyaman dalam lingkungan kerja maupun mengikuti aktivitas bekerja. Bentuk perilaku sinisme yang sering kali muncul pada seseorang

yakni bolos kerja, marah-marah, tidak produktif dalam bekerja dan sering kali berpikir negatif terhadap atasan serta kehilangan ketertarikan terhadap pekerjaan yang digeluti.

Berdasarkan temuan peneliti, menggambarkan bahwa dimensi kejenuhan Sinisme ASN Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir relatif masih tinggi. Hal ini didasarkan hasil observasi pada kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir bahwa, ketentuan jam kerja belum dapat diimplementasikan secara baik. Artinya meskipun Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir telah mengirimkan surat edaran kepada seluruh unit kerja, ketentuan jam kerja mulai jam 07:30 wib hingga pukul 16:00 wib, namun kenyataan para pegawai banyak hadir diatas pukul 08:00 wib dan masih ada pegawai yang pulang kantor sebelum pukul 16:00 wib. Di samping itu, kesiapan pegawai untuk memberikan pelayanan masih sangat rendah. Dari hasil pengamatan dilapangan diketahui bahwa kekurangsiapan para pegawai pada bidang-bidang masih ditemukan. Pegawai sesampainya dikantor tidak langsung dapat memberikan pelayanan kepada pihak-pihak yang ingin berkonsultasi maupun bersifat administrasi, padahal mereka sudah menunggu lebih awal. Standar pelayanan tidak sepenuhnya diikuti oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kasubag Umum, Kepegawaian dan Perlengkapan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir yang menyatakan bahwa:

Pegawai Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir berkaitan dengan kedisiplinan pegawai perlu kami terus tingkatkan, karena selama ini masih ada pegawai yang kurang disiplin

masalah waktu kerja, dan masih ada pegawai yang menandatangani absen hadir tidak seperti kenyataan dan ada diantara pegawai ada yang menandatangani absen hadir dengan rapel (Kasubag Umum, 25 Agustus 2017).

Berdasarkan keterangan tersebut, berkaitan dengan kedisiplinan pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir masih belum disiplin dan perlu adanya pembenahan masalah kedisiplinan pegawai. Hal ini juga diakui oleh seorang pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir yang menyatakan bahwa:

Kalo pulang itu tergantung lah. Tapi kalo masuk kantor saya jarang ikut apel pagi. Kita disini biasa aja sih. Ga ada pengaruh juga apel itu. Kecuali ya kalo lagi sidak, pasti absen diambil tu sama orang BKD (Informan 01, 24 Agustus 2017).

Berdasarkan informasi dan pengamatan dilapangan dari pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir diketahui bahwa kejenuhan kerja pegawai yang ada, berhubungan dengan kultur dan nilai organisasi yang belum dapat diterapkan dengan baik seperti salah satunya penindakan terhadap pegawai yang tidak apel dengan pemotongan uang tunjangan. Kejenuhan kerja pegawai ini berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari tingkat kehadiran pegawai, disiplin kerja pegawai, masih kurangnya kegairahan dalam menekuni tugas dan kewajiban, rendahnya produktivitas kerja, kurangnya kreativitas, kurangnya kecakapan dalam menjalankan tugas dan rendahnya tanggung jawab yang diberikan. Kejenuhan kerja menyebabkan orang bergerak kearah yang tidak sesuai

dengan tuntutan masyarakat, apalagi kegiatan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir adalah pembangunan infrastruktur fisik yang sangat diperlukan masyarakat. Namun banyak pula yang menjadikan tugas dan perjalanan dinas lapangan ke lokasi fisik menjadi alasan untuk terlambat apel dan tidak disiplin dalam melaksanakan tugas, hal ini seperti yang dinyatakan oleh informan:

Saya ini orang lapangan pak jadi ya saya bekerja untuk dilapangan aja pak seperti survey, pho (serah terima pekerjaan) dan kadang-kadang saya bisa juga pergi ke daerah-daerah gitu pak. saya tidak pernah ikut apel pagi tapi saya tetap datang kekantor kalau tidak ada dinas kelapangan gitu (Informan 01, 24 Agustus 2017).

Untuk dapat memaksimalkan peran dan tugas pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir perlu adanya rasa memiliki tujuan bersama dengan memastikan bahwa sejauh mungkin keinginan dan kebutuhan organisasi serta keinginan dan kebutuhan para anggotanya berada dalam keadaan harmonis.

Saling ketergantungan, interaksi dan keterkaitan diantara semua pekerja yang ada di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir masih rendah, hal ini juga dinyatakan oleh Kasubag Umum, Kepegawaian dan Perlengkapan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir:

Cukup sulit untuk kami memberikan arahan dan pemahaman bagi pegawai berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai agar bisa maksimal. Selama ini prestasi kerja pegawai di Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman

Kabupaten Indragiri Hilir behumlah begitu memuaskan, sehingga saya terus berkoordinasi dengan pihak Badan Kepegawaian Daerah (BKD) mencari formula yang tepat untuk pegawai agar mampu menjalankan tugas dan fungsinya (Kasubag Umum, 24 Agustus 2017).

Selain masalah di atas, kejenuhan kerja pegawai banyak dipengaruhi sikap-sikap pemimpin dalam kepemimpinannya. Pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir pemimpin diharapkan memberikan peran aktif pegawai dalam memberikan pendapatnya untuk menentukan kebijakan. Hal ini juga dikemukakan oleh informan yang menyatakan bahwa:

Terkadang ada pulak rasa malas kita saat kita udah bersusah payah menyelesaikan tugas-tugas sekalianya ada sedikit pekerjaan yang tidak selesai kita tidak dihargai lagi, padahal selama ini selalu baik dalam bekerja. Belum lagi atasan yang bisa marah kan kalo pekerjaan kita tidak sesuai keinginan dia (Informan 01, 24 Agustus 2017).

Keterangan di atas menggambarkan bahwa kepemimpinan yang baik dapat memberikan kepuasan kerja sehingga dapat mengimbangi beban kerja yang sangat berat. Kepemimpinan otoriter harus dihindari karena akan mengakibatkan meningkatnya kejenuhan pegawai. Kepemimpinan diperlukan ketika orang dan lingkungannya mengalami gejolak dan ketidak pastian, peranan seorang pemimpin sangat dibutuhkan. Seorang pemimpin pada umumnya menyenangi system sentralisasi, dimana hanya satu orang yang memegang kendali. Namun, kebanyakan pegawai cenderung menyenangi sistem desentralisasi. Kondisi ini, merupakan tantangan bagi manajemen sumber daya manusia.

Dari hasil pengamatan pegawai mengalami kejenuhan jika respek ataupun perasaan menghargai oleh atasan terhadap bawahan tidak ada sehingga kepercayaan diri bawahan menjadi rendah, sehingga pegawai lebih banyak menghindar dari tugas yang diberikan oleh atas dengan berbagai alasan, pegawai merasa terbebani dan tidak senang jika diberikan pekerjaan bahkan menyebabkan semangat untuk datang ke kantor menjadi berkurang. Kewajiban yang harusnya diselesaikan dan merasa diberikan tanggung jawab malah menyebabkan pegawai menjadi merasa terbebani oleh atasan Hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

malas aja saya kekantor rasanya kurang bersemangat. Kita sebagai manusia perlu apresiasi terhadap kinerja kita lah pak(Informan 01, 24 Agustus 2017)

Informan 04 menyatakan bahwa:

saya sudah letih pak, rasanya mau mundur aja (Informan 04, 27 Agustus 2017)

Sesuai dengan temuan hasil penelitian berkaitan dengan kejenuhan kerja pegawai, ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dari Kasubag Umum, Kepegawaian dan Perlengkapan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman sebagai pengelola sumber daya manusia di kantor, diantaranya sebagai berikut.

2. Untuk memahami proses, model kebutuhan sasaran, tindakan dan pengaruh pengalaman dan harapan pegawai.
3. Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kejenuhan pada pola kebutuhan dimana keadaan kebutuhan terpenuhi atau tidak

terpenuhi.

4. Perlu menguasai manajemen pengaturan sumber daya manusia.
5. Perlu memahami bahwa, disamping semua faktor diatas ada hubungan yang kompleks antara dimensi-dimensi kejenuhan kerja.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi sinisme dapat menyebabkan kejenuhan kerja yang cukup tinggi. Sinisme berpengaruh pada kedisiplinan, kehadiran pegawai rendah tepat waktu, kurangnya merasa memiliki dalam kebersamaan dalam pekerjaan dan sikap atasan yang tidak respek dapat mempengaruhi sikap pegawai atas pekerjaan yang diberikan.

c. Menurunnya keyakinan diri

Pada dimensi ini membahas individu yang mengalami kejenuhan memiliki masalah dengan rasa percaya diri, keyakinan terhadap kemampuannya sehingga membuat mereka stres dan tertekan. Karakteristik individu yang menderita karena menurunnya keyakinan diri yakni merasa menjadi orang yang tidak bahagia dan malang, tidak puas terhadap hasil pekerjaan yang didapatnya, merasa tidak kompeten, rasa percaya diri yang rendah dan merasa tidak berprestasi.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan dilapangan dalam hal tanggung jawab terhadap tugas yang diterima masih ada keterlambatan menyelesaikan tugas. Dari hasil wawancara dengan informan didapatkan informasi bahwa belum adanya standar maupun patokan yang jelas dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga menyebabkan masih banyak pegawai yang berkerja dengan lambat. Namun berdasarkan pengamatan dilapangan kendala yang ada, masih rendahnya tingkat keseriusan pegawai melaksanakan pekerjaan. Sehingga mereka bekerja apa adanya, tanpa ada dorongan yang kuat untuk lebih mempercepat penyelesaian

pekerjaan yang ada, seperti terkesan bermalas-malasan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

semampunya lah. Pastinya setiap orang menginginkan hasil terbaik ya tapi kalau kita mempunyai Cuma segitu ya mau bilang apa lagi (Informan 01, 24 Agustus 2017)

biasanya udah bisa mencapai 50% itu aja udah hebat sekali, tugas nya itubanyak sekali pak, saya ga bisa jelaskan banyaknya seperti apa. (informan 02, 25 Agustus 2017)

Keterlambatan dalam menyelesaikan tugas juga berhubungan dengan masih rendahnya kepercayaan diri dan keinginan untuk mengupgrade diri agar bisa melakukan lebih. Berdasarkan pengamatan dilapangan, masih banyak pegawai yang belum mampu mengoperasikan komputer dengan baik sehingga banyak yang menganggap bekerja di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman hanya berkegiatan dilapangan sementara banyak perencanaan dan desain pembangunan yang membutuhkan kemampuan dalam hal analisis dan perencanaan desain bangunan. Artinya pegawai harus bekerja untuk kemajuan organisasi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman selanjutnya sebagai imbalan pegawai mendapatkan kompensasi dari hasil kerjanya. Pegawai pada umumnya terpaku pada pola yang biasa diterapkan padahal tuntutan masyarakat terhadap inovasi dan penyelesaian masalah semakin tinggi. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan 01 dan informan 04 yang menyatakan bahwa:

sudah tua begini pak, biarlah saya begini aja toh saya juga udah PNS (Informan 01, 24 Agustus 2017).

Tidak pak (Informan 04, 27 Agustus 2017)

Hasil temuan peneliti menunjukkan kepuasan kerja merupakan salah satu factor yang menyebabkan ASN di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir mengalami kejenuhan. Kepuasan kerja di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir terungkap masih rendah hal ini dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja yang mempengaruhi tingkat kejenuhan kerja, artinya kepuasan diperoleh dari pekerjaan, maka kedisiplinan pegawai baik, sebaliknya jika kepuasan kerja kurang tercapai dari pekerjaannya, maka tingkat kejenuhan akan semakin meningkat serta sejalan dengan kedisiplinan pegawai akan menurun. Berdasarkan pengamatan dilapangan hal ini sangat berdampak terhadap pegawai yang benar-benar bekerja yang merasa mendapatkan hasil yang sama dengan yang tidak bekerja. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan 02 (Lampiran 2) yang menyatakan bahwa:

belum puas lah pak, selagi hasilnya belum maksimal dan tak ada bedanya antara yang kerja dan tidak pak. (Informan 02, 25 Agustus 2017)

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan masih banyak kinerja pegawai yang asal-asalan dengan alasan kurangnya kesejahteraan yang diperoleh dengan beban kerja yang tidak sesuai dengan kesejahteraan yang diperoleh, kepuasan dalam bekerja menjadi berkurang dan menyebabkan keperluan dalam kedinasan terhambat. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

kurang lah pak masih belum memuaskan. (Informan 03, 26

Agustus 2017)

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi menurunnya keyakinan diri dapat menyebabkan kejenuhan kerja, ada yang berkerja apa adanya tidak mau mengupgrade diri, bekerja apa adanya disesabkan merasa kurangnya hasil yang diperoleh dan merasa tidak yakin dengan kemampuan untuk dalam pengembangan diri sendiri.

2. Faktor- Faktor Pendukung yang Menyebabkan Kejenuhan Kerja

Faktor-faktor yang menyebabkan kejenuhan kerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, antara lain adalah resistensi yang tinggi untuk pergi kerja setiap hari terutama diuntuk mengikuti apel pagi, sering memperhatikan jam saat bekerja sehingga sering tidak disiplinnya jadwal masuk kerja dan pelayanan pada jam kantor, penyebab lain adalah wawasan sebahagian pegawai dalam menterjemahkan tugas yang masih terbatas. Masih ada penyebab lain yang menyebabkan kejenuhan kerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir yaitu kompetensi sebagian pegawai yang berbeda dengan tuntutan tugas serta masih ada pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir yang memiliki kualifikasi ijazah yang tidak sesuai dengan tuntutan tugas.

Hasil pengamatan dan data yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pendidikan pegawai selama ini belum memadai, lebih banyak pegawai yang memiliki ijazah non teknis dibanding pegawai yang memang sarjana teknis. Setiap organisasi yang mempunyai visi dan misi tentunya pendidikan merupakan suatu prioritas termasuk juga di jajaran pemda yang menghendaki peningkatan

kinerja personilnya sehingga dapat diketahui siapa yang harus diberikan tambahan keterampilan dan keterampilan apa yang diperlukan namun berdasarkan temuan peneliti hal ini masih tergolong rendah dan jarang ada pengiriman bimtek bagi pegawai yang bersifat teknis yang diperlukan dalam upgrade ilmu pengetahuan pekerjaan dan perencanaan teknis pembangunan fisik dilapangan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir.

Faktor lain yang mempengaruhi kejenuhan kerja yang ditemukan adalah kurangnya dukungan teman sejawat dan pembinaan dari pimpinan memberikan dampak yang kurang baik dalam melaksanakan tugas. Untuk di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman hubungan dan iklim kerja di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya sekat-sekat maupun jarak antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain nya dan kurangnya kerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan apalagi dalam satu bidang. Diperlukan adanya upaya agar iklim kerja ini tidak merusak koordinasi antar pegawai serta kinerja pegawai dalam hal penyelesaian suatu persoalan. Koordinasi inilah yang menjadi kunci akses dan masukan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab.

Selanjutnya hasil wawancara dan observasi lapangan menunjukkan bahwa yang menjadi faktor kejenuhan kerja yang dihadapi oleh pegawai kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir adalah kurangnya apresiasi dan kepekaan atasan atas kinerja yang telah diberikan karena antara yang malas dan rajin bekerja tidak ada perbedaannya. Selanjutnya adalah belum terpenuhinya tenaga pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir sesuai dengan kebutuhan rasional

pekerjaan yang menyebabkan beban pekerjaan terhadap pegawai tertentu melebihi beban kerja yang seharusnya sehingga terjadinya konflik peran antara rekan kerja. Konflik peran muncul karena adanya tuntutan yang yang tidak sejalan atau bertentangan dalam pekerjaan antara sesama rekan kerja.

Selanjutnya seperti yang telah diuraikan sebelumnya bahwa faktor yang menyebabkan kejenuhan kerja adalah masih lemah kesadaran dan disiplin pegawai dalam mendukung upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan public yang optimal, hal ini dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang telat datang ke kantor, serta pegawai yang istirahat minum kopi diwaktu jam kerja, sehingga progress pembangunan fisik dan non fisik yang ada menjadi terhambat dan terlambat.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kejenuhan Kerja

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, dapat dilihat bahwa ASN pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir mengalami kejenuhan kerja. Kejenuhan kerja ASN terlihat dari tidak semangat atau gairah untuk melakukan pekerjaannya. Hal ini berdampak kepada penyelenggaraan pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir. Dari temuan di lapangan kejenuhan kerja yang terjadi pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir terlihat dari keletihan emosi, sinisme, dan menurunnya keyakinan diri ASN.

a. Dimensi Keletihan Emosi (*Emotional Exhaustion*)

Dari hasil observasi di lapangan, terlihat bahwa hasil kerja pegawai Dinas

Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir rendah sebabkan oleh pegawai tidak semangat bekerja. Beberapa pegawai mengungkapkan bahwa jumlah pekerjaan yang ada tidak sesuai dengan jumlah pegawai sehingga beban kerja pegawai semakin meningkat. Beban kerja yang meningkat menyebabkan pegawai menjadi kelelahan bekerja, sehingga apa yang dikerjakan menjadi asal-asalan. Rizqiansyah dkk (2017) menyatakan bahwa *job description* yang berlebihan akibat kurangnya jumlah pegawai mengindikasikan adanya beban kerja fisik yang berlebih.

Hal ini juga tergambar dari hasil wawancara mendalam dengan para informan yang mengungkapkan bahwa tingkat kejenuhan kerja pada pegawai dalam bekerja disebabkan porsi bekerja yang tidak jelas dan masalah kesejahteraan yang tidak sesuai beban kerja, antara yang beban kerjanya ringan dengan beban kerjanya berat nilai kesejahteraannya disamakan. Pembagian kerja yang tidak merata juga menyebabkan beratnya beban kerja setiap pegawai tidak sama tetapi nilai kesejahteraannya sama. Rosyid (1996) menyatakan penyebab kejenuhan kerja dapat berasal dari organisasinya bekerja yang meliputi kondisi jabatan yang menyiratkan usaha-usaha seseorang dalam bekerja sia-sia, tidak berguna, tidak efektif dan tidak dihargai.

Sementara itu beban kerja yang ditanggung tidak sesuai porsi yang seharusnya, hal ini dapat menjadikan kurangnya minat untuk bekerja meningkatkan prestasi karena tidak ada hasil yang setimpal dengan beban kerja yang ditanggung. Dengan menumpuknya pekerjaan yang diberikan membuat pegawai harus lembur bekerja. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tahalatu (2018) tekanan beban pekerjaan yang dialami oleh pegawai sering kali

menyebabkan mereka merasa sedih dan tertekan sehingga mereka merasa tidak mampu untuk bersaing secara sehat. Rahman (2007) menyatakan bahwa jika sebuah pekerjaan dilakukan oleh seseorang yang memiliki komitmen berlebihan dan melibatkan diri pada pekerjaan, tentu akan merasa kecewa apabila tidak terjadi keseimbangan antara usaha yang dilakukan dengan imbalan yang diterimanya.

Semakin berat beban kerja tentu akan membuat semakin banyak waktu yang diperlukan untuk bekerja. Menurut Romadhoni dkk (2015) beban kerja dengan intensitas yang beragam dan lingkungan bekerja yang kurang kondusif dapat menyebabkan kejenuhan kerja. Keletihan emosi akibat kejenuhan ditandai dengan sikap mudah menyerah, lelah dan lesu tanpa gairah bekerja. George dan Jones (2012) juga mengungkapkan bahwa konsekuensi psikologis dari stress kerja akan membuat pegawai cenderung lebih negatif dalam bersikap dan mereka cenderung memiliki level rendah dalam kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Keletihan emosi mengakibatkan individu menjadi tidak semangat bekerja dan merasa energinya terkuras habis, tanpa mendapatkan hal yang penting untuk dirinya. Hal ini menyebabkan motivasi pegawai dalam bekerja menjadi rendah, pegawai menjadi tidak bergairah dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Apabila motivasi kerja pegawai rendah juga dapat menimbulkan rendahnya efektivitas kerja dan kualitas kerja pegawai. Akhirnya keletihan emosi ini juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santika dan Sudibia (2017) yang menunjukkan bahwa apabila kelelahan emosional pegawai meningkat maka kepuasan kerja pegawai akan menurun. Talahatu (2018) juga mengungkapkan terdapat pengaruh negatif dari keletihan emosi terhadap

kepuasan kerja pegawai.

Hasil yang didapat dari pekerjaan yang dilakukan adalah merasa terbebani dengan pekerjaan yang dilakukan. Hal ini mempunyai pengaruh secara langsung dan paling kuat terhadap kelesuan kerja yang dialami pegawai. Maknanya apabila seorang pegawai mengalami beban kerja yang tinggi, maka kejenuhan kerja yang mereka rasakan adalah tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, informan menyatakan bahwa kesalahan koordinasi antara jenjang struktural yang menyebabkan pengulangan pekerjaan yang dilakukan juga mengakibatkan pegawai mengalami kelelahan emosi. Mereka merasa hasil pekerjaan mereka tidak dihargai dan pekerjaan mereka menjadi tidak tepat waktu. Pegawai juga menginginkan pengakuan dari rekan kerja dan pimpinannya atas pencapaian atas pekerjaan yang dilakukannya. Talahatu (2018) menyatakan pegawai akan memiliki motivasi kerja yang tinggi jika keterhubungan dengan pihak lain terpenuhi melalui hubungan kerja yang baik dengan sesama rekan kerja, penerimaan dan penghargaan yang diberikan oleh rekan kerja serta keterlibatan dalam aktivitas kelompok dengan rekan kerja.

Hal ini juga didukung dengan hasil observasi sumber tekanan utama yang dialami pegawai adalah perlakuan yang mereka terima dari bagian struktural maupun bidang yang mereka tempati baik antara teman kerja maupun atasan langsung pegawai. Sumber tekanan tersebut antara lain kurang jelasnya panduan kerja, kurangnya komunikasi dari bagian kepegawaian, tidak terlaksananya peraturan yang mengatur pekerjaan, terbatasnya partisipasi dalam pembuatan keputusan, dan kekurangan dukungan dari pihak yang memiliki wewenang

maupun para atasan. Kurangnya dukungan dari berbagai pihak (dukungan sosial) serta komunikasi menimbulkan ketegangan dalam bekerja yang apabila dialami oleh pegawai dalam jangka panjang akan meningkatkan *burnout* pada pegawai tersebut. Romadhoni dkk (2015) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak searah dengan *burnout*, artinya apabila terjadi penurunan dukungan sosial bagi pegawai maka berpengaruh terhadap peningkatan *burnout* begitu juga sebaliknya apabila terjadi peningkatan dukungan sosial maka akan mengurangi tingkat *burnout* pegawai.

Pedoman kerja yang tidak jelas, kurangnya komunikasi, aturan yang tidak jelas mengenai bidang tugas, terbatasnya partisipasi dalam pembuatan keputusan dan kurangnya dukungan dari pihak yang memiliki wewenang maupun atasan telah menjadi faktor yang memberi tekanan kepada pegawai dalam bekerja. Menurut George dan Jones (2012) pegawai yang tertekan kemungkinan karena kurang dihargai, merasa kurang kontrol dan merasa bahwa pekerjaan mereka mengganggu kehidupan pribadi mereka.

Hal ini bisa dilihat dari gejala-gejala yang berupa isu akuntabilitas jabatan yang menjadi tanggungjawabnya, dan profesinya. Tantangan dalam pekerjaan itu sendiri, pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja dan merupakan faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Hal ini bermakna jika tantangan dalam pekerjaan itu berat dan berlebihan, sedangkan pemahaman bidang pekerjaan dikalangan pegawai tidak memadai, maka tujuan pelayanan tidak akan tercapai. Artinya tantangan dalam kerja dan pemahaman pekerjaan perlu seimbang agar pekerjaan yang memuaskan dapat diberikan dalam keseharian. Menurut Mangkunegara (2009) salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja yaitu

faktor kemampuan pegawai, apabila pegawai memiliki pendidikan yang memadai untuk jabatan yang diembannya serta terampil dalam mengerjakan pekerjaannya maka ia akan mudah untuk mencapai tujuan organisasinya. Sebaliknya apabila seorang pegawai tidak memiliki kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan yang diembannya maka ia akan sulit mencapai prestasi kerja. Dalam jangka waktu tertentu hal tersebut merupakan gambaran yang tepat dikarenakan pekerjaan yang berlebihan merupakan hal utama yang dapat menyebabkan terjadinya stres kerja.

Oleh karena itu, pembagian tugas yang merata perlu diberikan sesuai dengan kemampuan dan fungsinya masing-masing, pertukaran pekerjaan dapat dilakukan agar pekerjaan itu tidak monoton dan menimbulkan kejenuhan. Pekerjaan yang diberikan atasan hendaknya dilakukan dengan sungguh-sungguh sehingga tidak merasa terbebani oleh semua kewajiban yang harus dilaksanakan.

b. Dimensi Sinisme (*Cynism*)

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dari data hasil rekapitulasi daftar hadir apel pagi dan sore harian diketahui bahwa tingkat pelaksanaan apel pagi masih kurang. Hal ini disebabkan karena banyak pegawai yang tidak melaksanakan apel pagi. Menurut informan yang diwawancarai mereka menjawab tidak sempat dan sebagian lainnya menyatakan bahwa terburu waktu apel pagi tersebut dan apel maupun tidak apel tidak ada pengaruhnya bagi dirinya. Berdasarkan jawaban yang diungkapkan oleh informan memperlihatkan bahwa pegawai di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir menunjukkan sikap sinisme. Hal ini terlihat dari ketidakpedulian beberapa pegawai terhadap ketidaksiplinan yang dilakukannya. Seseorang yang

mengalami kejenuhan kerja akan jarak antara diri sendiri dengan orang lain dengan mengembangkan ketidakpedulian atau sikap sinis (Chowdhury, 2018).

Selain ketidakdisiplinan apel pagi maupun sore, juga masih banyaknya pegawai yang tidak kembali tepat waktu setelah jam istirahat makan siang, masih ada pegawai yang mengerjakan hal diluar tugasnya pada jam kerja, pegawai sering mengobrol pada jam kerja, banyaknya pegawai yang tidak mengikuti program yang dicanangkan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman seperti olahraga bersama setiap hari Jumat, dan masih adanya pegawai yang mengeluh akan pekerjaannya. Kurangnya tindak tegas dalam pelaksanaan apel pagi juga dapat memicu turunya minat untuk melaksanakan apel pagi yang dianggap tidak penting juga, padahal itu adalah sebagian dari kewajiban untuk melaksanakannya. Tahalatu (2018) mengungkapkan bahwa kejenuhan mengakibatkan pegawai berusaha menghindari untuk melaksanakan tugas pekerjaannya termasuk tidak hadir ke kantor.

Tindakan *indispliner* pegawai ini disebabkan oleh menurunnya rasa taat kepada aturan, kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan serta kurangnya pegawai melaksanakan prinsip kerja dalam melakukan pekerjaannya. Tindakan *indispliner* ini juga mengindikasikan terjadinya penurunan komitmen kerja pegawai dengan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir. Hal ini akan menghambat Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir mencapai tujuan kerjanya. Santika dan Sudibia (2017) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa jika tingkat kelelahan pegawai tinggi maka komitmen organisasional pegawai menjadi rendah.

Pelanggaran kedisiplinan yang terjadi juga disebabkan oleh karakteristik tugas dan tidak meratanya beban kerja yang diberikan sehingga menimbulkan kejenuhan bagi pegawai sehingga dapat mengakibatkan pegawai melanggar aturan pemerintah daerah dan bertindak tidak disiplin. Ketidaksiplinan pegawai di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir, berpengaruh pada pelayanan kepada masyarakat, artinya ketidaksiplinan ini membuat kinerja pegawai menurun. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vuspasari (2011) terdapat hubungan yang sangat kuat antara disiplin kerja dengan kinerja pegawai, jika terjadi penurunan kedisiplinan maka kinerja pegawai juga akan menurun.

Apabila seorang pegawai memiliki disiplin yang rendah maka akan mengundang beragam masalah seperti moral kerja yang rendah, pegawai menjadi tidak produktif dan tidak ada kepercayaan antara atasan dan bawahan. Diperlukan pengaturan kedisiplinan dan sanksi yang lebih tegas serta kenyamanan dalam bekerja agar tingkat kejenuhan pegawai dapat menurun. Selain itu, juga perlu motivasi dan *role model* dari pemimpin agar pegawai yang menjadi bawahannya dapat meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja. Hartono (2011) mengungkapkan terdapat hubungan yang sangat erat antar motivasi dan prestasi kerja pegawai, seorang pemimpin harus memiliki kemampuan memotivasi pegawai yang menjadi bawahannya agar dapat bekerja sama dengan baik.

Selain masalah kedisiplinan, berdasarkan hasil wawancara mendalam diketahui bahwa sikap yang ditunjukkan oleh informan ketika atasan mengeluh dengan pekerjaan yang diberikan ada yang menunjukkan sikap tidak dapat menerima sehingga menolak untuk diberikan tugas, sebagian lagi menyatakan

perlu adanya perbaikan pada sistem penentuan jabatan yang menduduki suatu jabatan. Hal ini lebih banyak disebabkan atasan yang menduduki suatu jabatan tidak memiliki kompetensi yang sesuai dengan jabatan yang ditempatinya. Hijriah (2016) mengungkapkan bahwa keberhasilan atau tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh yang diberikan tugas memimpin organisasi tersebut.

Masih kurangnya kelola manajemen SDM juga menyebabkan menyebabkan masalah diberbagai aspek, sehingga hal ini berdampak serta mempengaruhi tingkat kejenuhan pegawai. Menurut Hijriah (2016) hasil yang optimal dapat dicapai apabila dalam pengembangan sumber daya manusia memiliki pemimpin yang dapat mendorong tercapainya pengembangan SDM.

Dengan adanya konflik antara teman kerja sangat memberikan efek buruk bagi kondisi psikis para pekerja, banyak hal terjadi bahkan hal yang tidak terduga sekalipun akan dapat terjadi, sehingga membuat semangat kerja jadi menurun yang berakibat turunnya kinerja. Karena hal yang sepele saja dapat menjadi masalah besar disaat kondisi psikis sedang lelah ataupun lainnya. Beberapa informan menanggapi konflik yang terjadi antara teman kerja berbeda-beda sesuai dengan kemampuan mereka menyikapi masalah, ada yang menanggapi dengan membiarkan perkara yang terjadi dan tidak diambil pusing. Apabila hal ini tidak segera diatasi maka sinisme akibat tekanan psikis akan membuat pegawai tidak dapat bekerja sama dengan teman kerja maupun atasannya. Menurut Hartono (2011) tekanan psikis timbul dalam bentuk rasa cemas, perasaan tegang, rasa khawatir, mudah tersinggung, merasa tidak diperhatikan yang akhirnya dapat merusak rasa kebersamaan dan keutuhan kehidupan organisasi.

Rotasi pekerjaan sangat dibutuhkan pegawai untuk menghindari kejenuhan dalam bekerja, dengan adanya rotasi pekerjaan yang dilakukan atasan dapat menimbulkan semangat kerja yang baru dan tidak monoton dengan satu pekerjaan. Pegawai yang bekerja terlalu lama dalam satu pekerjaan maka akan mengakibatkan adanya kebosanan, sehingga akan berpengaruh terhadap aktivitas sehari-hari dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai pegawai.

c. Dimensi Menurunnya keyakinan diri (*Reduce Personal Efficacy*)

Berdasarkan keseluruhan paparan data maka dapat dikatakan secara umum kejenuhan kerja pegawai pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir belum dapat diatur dan dikelola dengan baik sehingga kinerja yang ada belum sesuai dengan harapan dan tuntutan organisasi. Pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir merasa pencapaian kinerja yang dilakukannya masih belum memuaskan. Ketidakpuasan kinerja ini menunjukkan menurunnya kepercayaan diri pegawai. Hasil pekerjaan yang tidak dihargai juga menimbulkan perasaan rendahnya penghargaan diri pada pegawai. Serta kurangnya kesempatan promosi jabatan dan kepemimpinan yang diterapkan dirasa oleh pegawai kurang memperhatikan kesejahteraan pegawainya.

Kejenuhan yang muncul akan berpengaruh secara langsung kepada masyarakat yang menjadi objek dari penyelenggaraan pelayanan, karena dengan kecenderungan kejenuhan kerja yang dihasilkan akan berpengaruh kepada hasil pelaksanaan tugas dan kerja yang akan bermuara kepada hasil kerja organisasi yang tidak maksimal. Nasrih (2010) mengungkapkan bahwa pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak mengalami kematangan psikis yang akhirnya

akan menjadi frustrasi, pegawai seperti ini akan sering melamun, semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang dilakukannya.

Dengan demikian, maka masyarakat tidak akan terlayani kebutuhan hidupnya sehingga kualitas pembangunan fisik dan non fisik masyarakat di Kabupaten Indragiri Hilir akan rendah dan terhambat. Kejenuhan kerja pegawai sangat berkaitan dengan system dan tujuan organisasi sehingga secara konkrit dengan bagusnya manajemen organisasi akan menekan kejenuhan kerja.

Sejauh yang didapati dari hasil penelitian, masih banyak pegawai yang menghindari dari pekerjaan dan atasan dan ada pegawai yang menganggap biasa saja jika tidak diberi pekerjaan. Jika dibiarkan hal ini akan menyebabkan para pegawai lebih banyak yang mengerjakan pekerjaan yang berfokus pada materi dalam artian bahwa pegawai mengerjakan pekerjaan yang semata-mata mengharap ada imbalan lebih dari hasil pekerjaannya tanpa ada menyadari kewajiban selaku ASN, meskipun telah mendapat upah atau gaji setiap bulannya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winarni dkk (2016) menunjukkan bahwa penilaian terhadap prestasi kerja serta kompensasi berpengaruh terhadap kinerja, apabila kompensasi dan penilaian prestasi kerja dikelola dengan baik maka akan meningkatkan kinerja pegawai.

Pegawai menjadi tidak percaya diri dengan kemampuannya. Hal ini menyebabkan mereka menjadi tertekan dan stress. Karakteristik individu yang menderita karena menurunnya keyakinan diri yakni merasa menjadi orang yang tidak bahagia dan malang, tidak puas terhadap hasil pekerjaan yang didupkannya, merasa tidak kompeten, rasa percaya diri yang rendah dan merasa

tidak berprestasi. Menurut Rahman (2007) seseorang yang dihinggap rasa kurang percaya diri menunjukkan penilaian yang rendah pada dirinya. Kepercayaan diri merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kejenuhan yang dihadapi oleh pegawai, kurangnya rasa hormat-mengormati akan menurunkan rasa percaya diri pada masing-masing bawahan yang dipimpin oleh atasan.

Kepuasan kerja sebagai bentuk respon emosional menunjukkan perasaan yang menyenangkan berkaitan dengan pandangan karyawan terhadap pekerjaannya. Ketidakpuasan terhadap hasil pekerjaan pegawai dalam mengerjakan tugas salah satunya disebabkan karena tidak adanya tunjangan yang berkesinambungan, penghargaan dari atasan sehingga pegawai kurang merasa tertantang di dalam bekerja. Pegawai diharapkan mampu bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kinerja yang optimal. Pegawai cenderung berpendapat bahwa besarnya kompensasi yang mereka terima secara tidak langsung merupakan penilaian terhadap kerja mereka oleh Pemerintah Daerah. Salah satu cara efektif yang dapat merangsang prestasi kerja pegawai adalah penerapan sistem kompensasi. Dengan pemberian kompensasi pegawai merasa mendapat perhatian dan pengakuan terhadap prestasi yang dicapainya, sehingga semangat kerja dan sikap loyal pegawai akan lebih baik. Kompensasi memiliki pengaruh terhadap kepentingan, pegawai dan untuk pegawai itu sendiri.

Bagi pemerintah daerah, kompensasi dilaksanakan dengan maksud untuk mempertahankan pegawai yang berprestasi dan memotivasi pegawai yang kurang berprestasi. Bagi pegawai, selain mendorong mereka untuk bekerja lebih giat, pemberian kompensasi dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai.

Apabila kesejahteraan pegawai tercukupi maka pegawai akan bekerja menjadi lebih baik dan diharapkan berpengaruh pula terhadap prestasi kerjanya.

Pegawai yang bekerja dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai suatu hal yang menyenangkan. Ketika pegawai merasa puas, maka pegawai akan semakin rajin, sehingga disiplin, semangat serta moral kerja yang mereka miliki dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, pegawai dengan tingkat kepuasan yang rendah akan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang membosankan sehingga dalam melakukan pekerjaannya, pegawai tersebut akan merasa terpaksa. Apabila dalam suatu dinas memiliki pegawai yang mayoritas kepuasan kerjanya rendah, maka akan berdampak pada kelangsungan dalam pelaksanaan pekerjaan. Oleh sebab itu, penting bagi dinas maupun pemerintah daerah untuk memperhatikan kepuasan kerja pegawai dengan mengkaji ulang aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja

Bekerja sesuai kemampuan dan mau belajar untuk meningkatkan kemampuan dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan sehingga beban kerja yang diberikan atasan mudah untuk dilaksanakan dengan baik, Bekerja bagi setiap orang pasti mempunyai motivasi untuk bekerja yang menjadikan pekerjaan sebagai kewajiban yang harus diselesaikan dan merasa diberikan tanggung jawab sehingga menjadi ke/banggaan tersendiri untuk bisa menyelesaikan suatu tugas yang diberikan tanpa merasa terbebani oleh atasan.

Dengan mencapai target atau pekerjaan yang sedang dikerjakan mendapat apresiasi oleh atasan perasaan bangga akan muncul dan menjadi minat pekerja lebih tinggi untuk mencapai suatu target, sebaliknya dengan rasa yang kurang

percaya diri akan menimbulkan turunnya motivasi dan minat bekerja. Berbagai macam inovasi dapat dilakukan pimpinan untuk menimbulkan rasa bangkit dan rasa percaya diri para pekerja dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Perasaan yang takut salah dan disalahkan juga sangat mengganggu untuk meningkatkan kreatifitas para pekerja, adanya support oleh pimpinan atau atasan berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan minat bekerja.

2. Faktor- faktor Pendukung yang Menyebabkan Kejenuhan Kerja

Dari hasil paparan data wawancara dan observasi menunjukkan bahwa selain faktor keletihan emosi, sinisme dan menurunnya keyakinan diri, juga terdapat faktor-faktor pendukung yang dapat menyebabkan pegawai di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir mengalami kejenuhan kerja. Faktor-faktor pendukung tersebut antara lain, kurangnya kesadaran dari pegawai dalam kedisiplinan yang terlihat dari tidak disiplinnya jadwal masuk kerja dan pelayanan pada jam kantor, kurangnya wawasan sebahagian pegawai dalam memahami tugas, kompetensi sebagian pegawai yang berbeda dengan tuntutan tugas karena kualifikasi ijazah yang tidak sesuai dengan tuntutan tugas, kurangnya pelatihan dalam peningkatan kemampuan pegawai. Faktor-faktor tersebut mengakibatkan pegawai merasa terbebani dengan tugas yang kerjakannya sehingga lama kelamaan pegawai mengalami keletihan emosi yang akhirnya akan menyebabkan kejenuhan kerja. Selain merasa terbebani dengan tugas yang dikerjakan, kompetensi yang tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan pegawai juga dapat menimbulkan turunnya keyakinan diri pegawai dalam pekerjaan yang dilakukannya. Pegawai akan merasa tidak puas dengan apa yang dikerjakannya.

Kurangnya pelatihan dalam peningkatan kemampuan pegawai juga menjadi faktor pendorong terjadinya kejenuhan kerja. Pegawai akan merasa tidak dapat mengembangkan pribadinya serta kemampuannya dalam pekerjaan yang diembannya. Padahal dengan pengembangan diri dan kemampuan ini pegawai menjadi lebih menguasai pekerjaan yang dikerjakan dan merasa tidak terbebani dengan pekerjaan yang dilakukan. Dengan kata lain pengembangan diri dan kemampuan sesuai tuntutan kerja dapat mencegah terjadinya kejenuhan kerja. Menurut Narkevis, Compton, dan McCarthy *dalam* Rosyid (1996) beberapa usaha yang dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya *burnout* adalah merancang kembali pekerjaan yang telah ada sehingga tidak monoton, memberikan program pengembangan karir, *performance management*, dan restrukturisasi reward.

Kurangnya dukungan teman sejawat dan pembinaan dari pimpinan memberikan dampak yang kurang baik dalam melaksanakan tugas, kurangnya apresiasi dan kepekaan atasan atas kinerja yang telah diberikan juga memberikan dampak pada kejenuhan kerja pegawai. Hal ini akan menyebabkan pegawai merasa kurang dukungan sosial terhadap dirinya. Kurangnya dukungan sosial pada pegawai baik dari rekan kerja maupun atasan dapat menyebabkan pegawai menjadi tertekan dalam melaksanakan pekerjaannya. Mc Laurine dan Pines *dalam* Yusuf (2011) menyatakan sumber tekanan pekerjaan antara lain kurang jelasnya panduan kerja, kurangnya komunikasi dari bagian kepegawaian, tidak terlaksananya peraturan yang mengatur pekerjaan, terbatasnya partisipasi dalam pembuatan keputusan, dan kekurangan dukungan dari pihak manajemen.

Faktor pendukung lain yang juga ditemukan di lapangan yakni kurangnya penghargaan dari pimpinan kepada pegawai. Kurangnya penghargaan dari

pimpinan ini menyebabkan pegawai merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dikerjakannya. Hal ini berdampak pada sikap pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Pegawai akan mengerjakan pekerjaan dengan hasil yang kurang baik. Menurut Rosyid (1996) pemberian penghargaan kepada pegawai sesuai dengan apa yang telah dikerjakannya perlu lakukan organisasi ataupun perusahaan, jika pegawai diberikan penghargaan terhadap pekerjaan yang telah dilaksanakannya maka ia akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi. Penghargaan ini juga dapat memunculkan sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi, sehingga pegawai akan memberikan performa kerja yang baik dalam setiap pekerjaan yang diembannya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mendapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kejenuhan kerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir dipengaruhi oleh dimensi kejenuhan kerja. Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan penelitian disimpulkan bahwa terdapat kejenuhan kerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir. Kejenuhan kerja ini dapat dilihat dari kurang berminatnya melakukan apel pagi dan sore hari, informan merasa antara yang bekerja dan tidak bekerja hasil yang didapatkan sama saja. Perkerjaan yang ditanggung tidak sesuai dengan porsi dan kemampuan yang dimiliki, perlunya perpindahan atau rotasi pekerjaan karena belum adanya aturan yang mengatur seberapa lama harus dilakukan rotasi/rutinnya. Merasa tidak peduli dengan konflik lingkungan kerja. Masih rendahnya kepuasan kesejahteraan dan pendapatan yang diterima.
2. Faktor yang mendukung kejenuhan kerja adanya merasa ketidakpuasan antara yang bekerja namun hasil yang didapatkan sama saja dengan yang tidak bekerja. Kemampuan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan. Masih kurangnya kesejahteraan dan pendapatan yang didapatkan. Kurangnya sanksi terhadap yang tidak melakukan apel pagi dan sore. Kurangnya pelatihan-pelatihan

peningkatan kemampuan pegawai. Kurangnya dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja menjadi faktor meningkatnya tingkat kejenuhan kerja pada pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Indragiri Hilir. Sehingga meningkatkan sinisme antar rekan kerja dan berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

B. SARAN-SARAN

Untuk meningkatkan kinerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, maka berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan atau atasan dapat secara berkala memberikan motivasi dan inovasi dalam pekerjaan serta tidak lupa memberikan reward kepada bawahan yang berprestasi baik berupa barang atau juga hanya ucapan yang diberikan oleh atasan sangat berharga bagi staf. Menerapkan nilai-nilai budaya kerja dan etos kerja yang efektif dan efisien dengan memperhatikan pada aspek sumberdaya manusianya.
2. Kepada pimpinan atau atasan untuk memperhatikan lingkungan kerja dan kesejahteraan pegawai di lingkungan daerah yang dipimpinnya, agar faktor kesejahteraan dapat memberikan kontribusi lebih fokus dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Kepada para pegawai agar dapat meningkatkan kompetensi untuk meningkatkan kemampuan dalam upaya meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada bagian Sumber Daya Manusia perlu

memperhatikan rotasi jabatan, dengan tujuan dapat menghindarkan adanya kebosanan dalam pekerjaan, selain itu dengan rotasi pekerjaan diharapkan pula pengetahuan dan wawasan serta kemampuan dari pegawai akan semakin meningkat karena memiliki banyak keahlian di beberapa bidang.



DAFTAR PUSTAKA

- Anastasi, A. (1989). *Bidang-Bidang Psikologi Terapan*. Alih bahasa: Aryatni, dkk. Jakarta: Rajawali Press.
- Anies. (2005). *Penyakit Akibat Kerja*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Anoraga, P. (1998). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2004). *Manajemen Bisnis*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bardwick, J. (2006). Get Your Self Out of The Career Crisis. *Cosmopolitan Magazine. March Edition: 192-195*.
- Butar-butar, I.R.T. (2015). Hubungan Antara Burnout Dengan Prestasi Kerja Insurance Agents Prudential Cabang Kantor Graha Prestasi Medan. *Tugas Akhir. Universitas HKBP NOMMENSEN, Medan*.
- Capunto, J. S. (1991). *Stress and Burnout in Library Service*. Canada: The Oryx Press.
- Chemis, S. (2007). *Pendidikan Psikologi*. Terjemahan Handayani. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout-Job Stress in the Human Services*. London: Sage Publications.
- Chowdhury, R. A. (2018). Burnout and its Organizational Effects: A Study on Literature Review. *Journal of Business & Financial Affairs* Vol. 7 No. 4:1-3.
- Deschamps, F., Castanon J, Laraqui O, Manar N, Laraqui C, Gregoris M, and Dramé M. (2018). Professional Risk Factors for Burnout among Medical Residents. *Journal of Community Medicine & Health Education* Vol. 8 No. 2:1-7
- Direktorat Jendral Tenaga Kerja dan Transmigrasi . (1997). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan. Jakarta: Kementerian Tenaga Kerja.
- Effendi, M. S. dan Desnirita. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja (Studi Kasus Karyawan PT Danendra Agung Perkasa Jakarta). *Ikraith-Humaniora* Vol. 2 No. 2: 62-68.
- Farber, H. (1993). *Stres dan Manejemen*. Terjemahan Alfriani. Jakarta: Gramedia.
- Gehmeyr, A. (2000). "Worterklaerungen-Burnout". www.fmi.unipassu.de/worteklaerungen/burnout.html. Diakses tanggal 28 Agustus 2017.

- Geiwitz, P. J. (1966). Structure of Boredom. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 3 No. 5: 592-600.
- George, J. M. dan G. R. Jones. (2012). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Los Alamitos: Delta Publishing company.
- Gorji, M. dan S. Vaziri. (2011). The Survey Job Burnout Status and Its Relation With The Performance of The Employees (Case Study: Bank). *International Conference on Innovation, Management and Service IPEDR* Vol 14: 219-224.
- Hansen, K.T. (2005). "Getting Stuck in the Compound: Some Odds Against Social Adulthood in Lusaka Zambia". *Africa Today* Vol 51 No 4: 3-16.
- Hartono, H. (2011). Hubungan Disiplin dan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di PT Pierlite Graha Nusantara. *Binus Business Review* Vol.2 No.1: 434-445.
- Hasibuan, Malayu, S.P. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Heidjrachman, R dan S. Husnan. (1990). *Manajemen Personalia*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BPFE.
- Herianto, D. dan S. Mirsa. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Pegawai Dinas Bina Marga Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Politik Provetik* Vol. 6 No. 1: 91-105.
- Hijriah. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Lingkup Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Mamuju Utara. *e Jurnal Katalogis* Vol. 4 No. 5 : 37-50.
- Kamal, F. (2018). Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT Deconey Jakarta). *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis* Vol. 2 No. 1: 11-20.
- Kasiram, M. (2006). *Metodologi Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press.
- Klingner, D.E. dan Nalbandian, J. (1985). *Public Personnel Management: Contexts and Strategies*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Kusnadi, M. A. (2014). Hubungan Antara Beban Kerja dan Self Efficacy dengan Stres Kerja pada Dosen Universitas X. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 3 No. 1: 1-15.
- Latifah dan Nurmalasari. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Ketapang. *Forum Ekonomi* Vol. 20 No. 1 : 31-39.

- Limonu, F. (2013). Hubungan Motivasi Kerja Dengan *Burnout* Pada Perawat di IRD RSUD Dr. M.MDunda Limboto Kabupaten Gorontalo. *Thesis*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Maharani, P. A.dan A. Triyoga. (2012). Kejenuhan Kerja (*Burnout*) dengan Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan. *Jurnal STIKES*, Vol 5, No. 2: 167-178.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas* Vol.1 No.2: 81-90.
- Mains, D. (2007). "Neoliberal Times: Progress, Boredom, and Shame Among Young Men in Urban". *Ethiopia American Etnologist* Vol 34 No 4: 659-673.
- Mangkunegara, A. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pemerintah Daerah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marume, S.B.M. (2016). Meaning of Public Administration. *Journal of Research in Humanities and Social Science* Vol 4 No. 6 15-20.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior* Vol. 5 No. 9 : 16-22.
- Maslach, C. dan Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout*. New York, NY: Jossey-Bass.
- _____. (2016). Understanding the Burnout Experience: Recent Research and Its Implications For Psychiatry. *World Psychiatry* Vol. 15 No. 2: 103-111.
- Maslach, C. dan Pines, A. (1978). "Characteristic of Staff Burnout in Mental Health Setting". *Hospital dan Community Psychiatry*. 29 (4), 233-237.
- McClelland, C. D. (1987). *Human motivation*. New York: Cambridge University Press.
- Meyer, S. P. (1995). *Boredom: the literary history of a state of mind*. Chicago: Chicago University Press.
- Miles, B. M. Dan M. Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Muliaty. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 6 No. 1: 77-82.
- Muslihudin. (2009). Fenomena kejenuhan (*burnout*) di kalangan pegawai dan cara efektif mengatasinya. Diunduh dari www.lpmpjabar.go.id-Fenomena

Kejenuhan (Burnout) Dikalangan Pegawai dan Cara Efektif Mengatasinya.html.

- Nasional Safety Council. (2004). *Manajemen Stress*. Jakarta: ECG.
- Nasrih, M. L. (2010) Analisis Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Al-Iqtishad* Vol. II No. 1: 155-180.
- Nawawi, H. (1995). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Ningsih, S. (2017). Pengaruh Kejenuhan Kerja, Beban Kerja, dan Konflik Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perawat RSUD DR. RM. Pratomo Bagan Siapiapi Kabupaten Rokan Hilir. *JOM Fekon* Vol. 4 No. 1: 495-509.
- Ningsih, S. N. P. dan N. Nilamsari. (2018). Faktor yang Berhubungan dengan Kelelahan pada Pekerja Dipo Lokomotif PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *Journal of Industrial Hygiene and Occupational Health* Vol. 3 No. 1 :69-82.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurmianto, E. (1996). *Ergonomi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Surabaya: Guna Widya.
- Osborne, J. and Simon, S. (1996). Primary science: past and future directions. *Studies in Science Education*, 27: 99–147.
- Papu, J. (2002) *Kebosanan kerja*. Diunduh dari <http://www.epsikologi.com/masalah/110902.html>. Diakses 25 Agustus 2017.
- Parhusip, C. M. D, M. Al-Musadieq dan G. E. Nurtjahjono. (2014). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja (Studi Pada Karyawan AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Kayutangan Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 9 No. 1 :1-8.
- Porter, L. L., E. Edward dan R. Hackman. (1975). *Behaviour in Organizational Student Adition*. Tokyo: Mc Graw Hill Kogakusha.
- Purwanto, E. A., D. Tyastianti, A. Taufiq, dan W. Novianto. (2016). *Pelayanan Publik, Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Jakarta: LAN.
- Puspitasari, D., Sumartono, L.I. Mindarti. (2014). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi pada Disperindag dan Despendukcapil Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 2 No. 2 : 338-343.
- Putra. P. S. P. dan L. K. P. A. Susilawati. (2018). Hubungan Antara Dukungan Sosial dan Self Efficacy dengan Tingkat Stres Pada Perawat di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah. *Jurnal Psikologi Udayana* Vol. 5 No. 1: 145-157.

- Putri, S. R. K. (2015). Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Faktor-Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Di Media Center Pemerintah Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol. 3 No. 2: 11-22.
- Rahman, U. (2007). Mengenal *Burnout* Pada Guru. *Lentera Pendidikan* Vol. 10 No. 2: 216-227.
- Rizka, Z. (2013). Sikap terhadap Pengembangan Karir dengan *Burnout* pada Karyawan. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan* Vol. 1 No. 2: 260-272.
- Rizqiansyah, M. Z. A., F. Hanurawan, N. Setiowati. (2017). Hubungan Antara Beban Kerja Fisik dan Beban Kerja Mental Berbasis Ergonomi Terhadap Tingkat Kejenuhan Kerja Pada Karyawan Pt. Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Surabaya Gempol. *Jurnal Sains Psikologi* Vol. 6 No. 1: 37-42.
- Rohman, T. N., N. Prihartanti, dan H. F. Rosyid. (1997). Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan *Burnout* pada Perawat Putri di Rumah Sakit Swasta. *Psikologika* Vol. 4 No. 2: 51-59.
- Romadhoni, L. C., T. Asnomy dan M. Suryatni. (2015). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* Pustakawan di Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan Khazanah Al-Hikmah* Vol. 3 No. 2: 125-145.
- Rosyid, H. F. (1996). *Burnout*: Penghambat Produktifitas yang Perlu Dicermati. *Buletin Psikologi Tahun IV* No. 1: 19-25.
- Santika, P. B., dan G. A. Sudibia. (2017). Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Manajemen Unud* Vol.6 No. 2: 634-662.
- Setyawati. (2010). *Selintas Tentang Kelelahan Kerja*. Yogyakarta: Asmara Books.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: STIE. YKPN.
- Suryandari, S. (2016). Pengaruh *Burnout*, *Self Esteem* terhadap Kinerja Guru. *INOVASI* Vol. 18 No. 1 : 37-43.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- _____. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- _____. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

- Talahatu, I. (2018). Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada PT PLN Persero Wilayah Maluku dan Maluku Utara. *Jurnal Manajemen, Ide, Inspirasi (MINDS)* Vol.5 No. 2: 173-189.
- Tawale, E. N., W. Budi dan G. Nurcholis. (2011). Hubungan Antara Motivasi Kerja Perawat dengan Kecenderungan Mengalami *Burnout* pada Perawat RSUD Serui-Papua. *INOVASI* Vol. 13 No. 02: 74-84.
- Timpe. A. Dale. (2011). *Memotivasi Pegawai, Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Vuspasari, K. (2011). Hubungan Disiplin Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. Varia Intra Finance Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 2 No. 1: 81-93.
- Wardhani, D. T. (2012). *Burnout* di Kalangan Guru Pendidikan Luar Biasa di Kota Bandung. *Jurnal Psikologi UNDIP* Vol. 11 No.1: 73-81.
- Wibisono. (2006). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.
- Winarni, R., A. Muhtadi dan E. Surahman. (2016). Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian Non-PNS Instalasi Farmasi RSUP Dr. Hasan Sadikin. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia* Vol. 5 No. 4: 278-287.
- Yusianto, R. (2008). Analisa Pengaruh Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Staf Pengajar (Studi Kasus Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro Semarang). *Jurnal ilmiah, ISBN:978-979-3980-15-7*.
- Yusuf, H. (2011). Pengaruh Kondisi Organisasi Terhadap Kejenuhan Kerja Pekerja Sosial Yang Bekerja Di Panti Sosial Penyandang Cacat Di Indonesia. *Informasi*, Vol. 16 No. 03 : 177-187.



Lampiran 1
DATA INFORMAN DALAM WAWANCARA MENDALAM KEJENUHAN KERJA PEGAWAI
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

No	Tanggal wawancara	Kode Informan	Nama	Usia (Tahun)	Jenis Kelamin	Status	Alamat
1	24/8/17	01	Hotaguan Simatupang, S.ST	40	L	PNS	Tembilahan
2	25/8/17	02	Endang Tirtana, S.E	37	L	PNS	Tembilahan
3	26/8/17	03	Yanto Deri	40	L	PNS	Tembilahan
4	27/8/17	04	M. Rizal SE	35	L	PNS	Tembilahan
5	28/8/17	05	Rika Juwita, S.T., M. Si.	35	P	PNS	Tembilahan

Lampiran 2

HASIL WAWANCARA MENDALAM

A. Dimensi Keletihan Emosi, pertanyaannya:

1. Berapa lama Bapak/Ibu bekerja pada bagian ini?.

Jawab :

- 01 : Mmmm saya di bagian ini ya kurang lebih tiga bulan lah, kan saya baru dilantik maksudnya baru mutasi gitu ke bidang ini. Bisa dikatakan saya masih baru dibidang ini pak. Kalau di jabatan yang lama lumayan lama lah kira-kira 4 tahunan gitu.
- 02 : Kalau saya pak bekerja dibidang ini cukup lama pak sejak dinas ini dibentuk sampai sekarang.
- 03 : Masuk tahun ini 3 tahun lah pak.
- 04 : Saya sudah dari zaman honorer membantu dibidang ini pak, pekerjaan saya pun belum ada yang berubah sejak dulu. Cuma pemimpinnya aja yang bertukar tukar pak gitu. Kan ada yang dimutasi gitu pak.
- 05 : Sudah 3 tahunlah pak

2. Jenis pekerjaan seperti apa yang dikerjakan setiap harinya?

Jawab :

- 01 : Ya saya kan disini sebagai kasi penyehatan lingkungan tepatnya untuk kegiatan saya itu mmm pembangunan drainase / gorong-gorong. Kalo datang ke kantor ya saya tetap bekerja lah apa yang bisa saya kerjakan aja, kadang-kadang ada juga saya pergi survey dan PHO langsung turun ke lapangan. Yang namanya kegiatan itu kan ada terus.
- 02 : Biasanya kegiatan rutin kita tahunan gitu pak, ada lah macam-macam pekerjaannya. Kalau awal-awal tahun kerjanya ya pergi survey ke daerah gitu pak terus ya paling kalau ada tambahan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh kabid ya kita laksanakan. Namanya bawahan ya kita harus mengerjakan perintah atasan yakan pak.
- 03 : Saya ini orang lapangan pak jadi ya saya bekerja untuk dilapangan aja pak seperti survey pho dan kadang-kadang saya bisa juga pergi ke daerah-daerah gitu pak.
- 04 : Saya sudah dari zaman honorer membantu dibidang ini pak, pekerjaan saya saya kebetulan orang administrasi ya pak, hm rasanya dari saya masuk ke kantor sampai pulang saya hanya duduk disini dan memandangi angka-angka dikomputer ini aja pak.
- 05 : ya pekerjaan saya setiap harinya hanya mengurus surat-surat aja pak, terkadang saya juga mengurus segala hal tentang pegawai pak, kebetulan saya disini juga pekerjaannya mengurus administrasi pak.

3. Apakah diberikan batas waktu untuk menyelesaikan tersebut? Bagaimana penyelesaian tugas tersebut?

Jawab :

- 01 : ya adalah. Namanya juga kan setiap pekerjaan kita pasti ada batas batas pengerjaannya gitu. Misalnya kayak batas pengerjaan drainase itu paling lambat bulan desember udah harus selesai.
- 02 : ada pak. Misalnya kayak kegiatan itu tadi ya mmm survey itu misalnya harus selesai dalam sebulan ya harus selesai, bagaimanapun caranya, bisa-bisa ya kita kerja terus gitu daripada tidak selesai nanti akan jadi masalah untuk kelanjutannya.
- 03 : pasti adalah pak, apalagi kita kan punya atasan yang ditakuti gitu pak, kalo ga selesai ntar dimarahin atasan lagi
- 04 : iya pak, laporan bulanan itu misalnya ya pak setiap bulannya harus disampaikan ke kadis gitu pak, dan masih banyak yang lainnya pak.
- 05 : iya pak, semuanya ada batas-batas waktunya pak, terkadang saya sampai lembur pak karena waktunya udah terlalu mepet.

4. Apa yang harus dilakukan, apabila Bapak/Ibu tidak dapat menyelesaikan tugas-tugasnya pada waktu yang telah ditentukan?

Jawab :

- 01 : saya sih merasa santai aja. Yang penting saya udah berusaha maksimal untuk mengerjakan semua tugas-tugas saya. Apalagi disini saya baru dan saya masih dalam tahap pembelajaran lah gitu. Masih berusaha untuk mengertikan pekerjaan-pekerjaan saya. Kalo memang gak selesai ya udah kan mau gimana lagi. Palingan kena panggil sama atasan atau bisa juga ditegur lewat tisan dan tertulis.
- 02 : kalau saya pastinya lapor ke atasanlah masalah nya dimana terus kendala saya akan saya sampaikan, selanjutnya terserah atasan lagi, saya kalau tidak sanggup ya jujur aja daripada harus berbohong.
- 03 : pasti dipanggil dan kalau kita lamban diganti dengan orang lain yang lebih kompeten gitu pak, jadi mau tidak mau harus sungguh-sungguh dalam bekerja. Susah sekarang ni mau santai-santai pak, terkadang ada pulak rasa malas kita saat kita udah bersusah payah menyelesaikan tugas-tugas sekalinnya ada sedikit pekerjaan yang tidak selesai kita tidak dihargai lagi, padahal selama ini selalu baik dalam bekerja.
- 04 : rasanya mau mundur aja pak, udah tidak tahan lagi sebenarnya saya sudah capek pak bekerja dibagian ini, saya mau santai aja yang tidak beresiko gini pak.
- 05 : saya sampai nangis rasanya udah putus asa pak, apalagi pas pekerjaan banyak menumpuk-numpuk gitu, aduh rasanya saya mau berenti aja pak, mana di rumah mengurus rumah lagi pak, mengurus keluarga juga prioritas bagi saya pak, tapi pekerjaan banyak pula pak. Terkadang saya bias berpikir psimis gitu pak

rasanya mau berhenti saja, ingin mengurus keluarga di rumah aja pak.

5. Apakah merasa energinya Bapak/Ibu terkuras pada saat menyelesaikan tugas-tugasnya?

Jawab :

- 01 : *pastinya lah. Bayangkan aja saya kerja sampai tengah malam masih dilapangna buat ngukur-ngukur gitu. Untung aja masih dikasih sehat hahaha. Capek luar biasa jadinya besok pagi kan tentu telat kekantor. Ya pasti ga ikut apel lagi*
- 02 : *iya lebih tepatnya terpersir gitu ya pak namanya juga kerja, dengan atasan kita harus bertanggung jawab atas tugas yang diberikan, semampu saya ya saya kerjakan tapi kalau tidak bisa saya tinggalkan.*
- 03 : *keringatan pak, tidak tau hujan panas yang penting kerja terus apalagi akhir tahun uh itu parah kali pak.*
- 04 : *sampai masuk kerumah sakit saya pak kerena waktu itu tidak bisa istirahat menyelesaikan semua kerjaan.*
- 05 : *kalau merasa seperti itu yang namanya manusia biasaya pasti pernah merasa lah pak, saya jujur aja kadang-kadang saya merasa lelah mengurus berkas-berkas yang harus saya cari sendiri gitu pak, padahal seharusnya yang bersangkutan yang harus lebih aktif pak, tetapi malah saya yang menyiapkan semuanya sampai mencari berkas-berkas pribadinya juga saya pak, terkadang disitu saya merasa lelah pak.*

6. Apakah merasa tidak bersemangat ketika menghadapi pekerjaan yang terus menerus?

Jawab :

- 01 : *tidak bersemangat sedikit lah. Lebih tepatnya mengungkapkan perasaan saya ini bosan. Wajar aja kan ya manusia itu merasa bosan ketika menghadapi masalah yang itu itu aja apalagi pekerjaan yang model begini. Belum lagi atasan yang bisa marah kan kalo pekerjaan kita tidak memuaskan. Hmmm tapi apa boleh buat namanya juga kerja sebagai abdi Negara.*
- 02 : *lumayan lah, bisa juga dikatakan merasa bosan kan pak itu manusiawi lah. Pekerjaan baru menurut saya ada juga bagus nya untuk penyegaran gitu kan pak, tapi kadang-kadang semua kita tergantung atasan lah menempatkan posisi kita dimana, kalau saya memang sudah lama bekerja dibagian ini dan bisa dibilang setiap tahun kegiatan yang lakukan ya itu-itu aja. Belum ada perubahan!*
- 03 : *Selama ini tugas disini sangatlah banyak dan tidak sesuai dengan jumlah pegawai, sehingga beban kerja kami pun meningkat, hal ini juga membuat kami kurang bersemangat dalam bekerja. Wajar manusia itu merasa bosan bekerja pak, saya kurang semangat kalau sudah terlalu capek mengurus pekerjaan yang harus selesai cepat, mulai timbul rasa malas.*

- 04 : *iya pak, kalau bisa saya mengundurkan diri dari pekerjaan ini pak, tetapi mau bagaimana lagi tidak ada yang menggantikan pak.*
- 05 : *semangat saya ini gampang berubah-ubah pak, kadang-kadang saya semangat kadang juga saya sering sakit pak, jadiya gimana saya mau semangat kerja kalau saya lagi sakit.*
- 7. Apakah yang Bapak/Ibu rasakan jika tidak bekerja?**
Jawab :
- 01 : *pastinya kita bisa istirahat ya kalo lagi ga ada kerjaan. Bisa dirumah aja dengan keluarga.*
- 02 : *bisa istirahat lah, saat lelah bekerja.*
- 03 : *senang skali bisa dirumah beristirahat.*
- 04 : *kalau sedang libur saya kepengen bisa istirahat tetapi tetap juga saya harus datang kekantor untuk bekerja mengerjakan laporan, terkadang atasan menyuruh untuk datang kekantor terpaksa harus datang bagaimanapun keadaannya ya pak, namanya juga atasan kita.*
- 05 : *hm kalau hari libur saya di rumah aja sihpak, mengurus keluarga saya pak.*
- 8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu bekerja diluar jam dinas (lembur)? Jika dihari libur?**
Jawab
- 01 : *bagi saya lembur itu sah sah aja. Tidak masalah selagi untuk menyelesaikan pekerjaan. Tapi kalo saya pribadi sih jarang lembur.kecuali pekerjaannya udah deadline ya mau gak mau pasti lembur. Ga ada pilihan lain lah kalau tidak lembur ntar pekejaan keteteran.*
- 02 : *lembur tu hal yang wajar aja selagi masih dalam koridor dan untuk menyelesaikan pekerjaan kita yang belum selesai selagi masih dalam mengurus pekerjaan.*
- 03 : *bagi saya lembur itu sah sah aja. Tidak masalah selagi untuk menyelesaikan pekerjaan.*
- 04 : *kayak lagu apa gitu ya pak judulnya tu udah biasa, malah aneh kalau kita bisa istirahat dirumah hahaha.*
- 05 : *jujur aja pak kalau lembur saya tidak diizinkan oleh suami saya pak, suami saya sangat marah kalau saya bekerja lembur apalagi kalau malam harus pergi ke kantor pak.*
- 9. Bagaimana menurut Bapak/Ibu menanggapi tugas yang musti diperbaiki berulang-ulang?**
Jawab :
- 01 : *hm itu mengesalkan sekali. Saya orangnya paling ga suka sama kerjaan yang mencla mencle gitu. Apalagi harus sampai mengulang-ulang. Malas kali rasanya.*
- 02 : *kesal lah, manusiawi lah pak saya rasa.*
- 03 : *tidak apa apa lah pak kalau memang harusnya begitu*
- 04 : *saya Cuma bisa berdoa pak diberikan kesehatan dan kesempatan mengerjakannya*

05 : saya orangnya mudah sekali merasa kesal ya pak, jadi ya saya bias bête kalau pekerjaan itu harus diulang-ulang karena salah ketiklah salah inilah itulah pak, hm saya merasa kesal sekali pak.

10. Bagaimana menurut bapak/ibu persaingan dalam pekerjaan? Bagaimana sikap bapak/ibu jika melihat teman yang berhasil?

Jawab:

01 : kalo persaingan sehat boleh saja pak, kalo tidak itu saya pun malas apalagi kalo dia dekat sama atasan pak, mending mundur aja, menghilang-menghilang hahah. Kalo di berhasil berdasarkan kemampuan dia bolehlah tapi kalo tidak malas juga litany pak malah ngebebanin disekitarnya.menghilang-menghilang dari pada diatur-atu orang yang tidak kompeten.

02 : menurut saya pesaingan dalam pekerjaan itu sah-sah saja pak, tetapi harus sehat. Jika ada yang berhasil sesuai kompetensinya saya ok-ok aja pak

03 : saya setuju saja pak, bagus dong ada teman yang berhasil bisa memberikan motivasi bagi yang lain juga untuk berhasil juga.

04 : kalau persaingan sehat dalam pekerjaan saya setuju, tetapi jika ada yang menjatukan pegawai lainnya saya tidak setuju pak. Melihat ada teman yang berhasil memacu saya untuk meningkatkan kompetensi juga pak.

05 : saya setuju-setuju saja pak jika ada persaingan dalam pekerjaan apalagi jika persaingan ke arah yang lebih baik, jika semua pegawai meningkatkan kemampuan yang dimilikinya masing-masing. Ya bagus jika ada teman yang berhasil pak, bisa memotivasi yang lain untuk berhasil juga.

B. Dimensi Sinisme, Pertanyaannya:

1. Apakah batas waktu masuk kantor dan pulang kantor diberlakukan secara ketat?

Jawab :

01 : tidak lah. Kita disini biasa biasa aja sih. Ga ada pengaruh juga apel itu. Kecuali ya kalo lagi sidak pasti absen diambil tu sama orang BKD.

02 : iya ada surat nya itu masalah disiplin masuk kantor tapi ya masih gitu lah.

03 : iya kemarin kadis ada mengeluarkan surat pemberitahuan disiplin.

04 : iya pak kalau dari surat disiplin itu berbunyi jelas tugass-tugas kita sebagai ASN itu pak.

05 : kepala dinas sangat memberlakukan aturan disiplin pak, tapi kadang-kadang tidak dipatuhi pak jadwal apel itu pak, sudah berulang-ulang-mengeluarka surat peraturan disiplin kantor pak.

2. Bagaimana jika ada Bapak/Ibu yang masuk kantor terlambat?

Jawab :

- 01 : biasa aja sih saya menanggapinya namanya juga kan setiap orang punya urusan masing-masing. Jujur aja saya orangnya ga suka ngurusin orang lain.
- 02 : kalau bisa jangan terlambat lah.
- 03 : saya tidak pernah ikut apel pagi tapi saya tetap datang ke kantor kalau tidak ada dinas kelapangan gitu.
- 04 : Saya sudah dari zaman honorer membantu dibidang ini pak, pekerjaan saya pun belum ada yang berubah sejak dulu. Cuma pemimpinnya aja yang bertukar tukar pak gitu. Kan ada yang dimutasi gitu pak.
- 05 : yang membuat saya terlambat itu pak kadang-kadang saya harus ke pasar dulu pak lalu masak untuk keluarga, jadi tidak terkejar apel pagi pak.

3. Berapa kali dalam seminggu Bapak/Ibu terlambat masuk kantor? Atau pulang sebelum jam kantor?

Jawab :

- 01 : saya tidak pernah menghitung nya. Kalo pulang itu tergantung lah. Tapi kalo masuk kantor saya jarang ikut apel pagi. kalo pulang nya bisa lebih cepat atau bisa juga agak lambat. Tapi saya banyak kerjanya dilapangan.
- 02 : rata-rata saya sering terlambat datang pagi aja pak, tapi kalau pulang kantor saya jarang pulang cepat, saya jam 6 baru pulang dari kantor kalau sore ya mklum masih kerja pak.
- 03 : malu mau menjawabnya pak soalnya saya sering kelapangan jadi saya jarang sekali ikut apel pagi dan apel sore, paling kalau tidak lagi kelapangan baru saya datang ke kantor.
- 04 : tidak ada pengaruh nya bagi saya pak, orang pulang saya masih dikantor itu biasa aja pak.
- 05 : paling sekali pak, tapi kalau siang kadang-kadang saya bisa tidak masuk pak kalau ada berhalangan datang ke kantor pak, kadang juga saya bisa sakit pak makanya siang bisa izin pak.

4. Berapakali dalam sebulan Bapak/Ibu tidak masuk kantor? Apakah menggunakan surat izin atau tanpa keterangan?

Jawab :

- 01 : saya ga pernah mengingatnya. Rasanya saya masuk lah kalo dipanggil atasan. Tidak pernah saya membuat surat izin kecuali kalau mau ambil cuti ya pastinya kita mengajukan surat cuti ke Bupati kan.
- 02 : saya tidak pernah buat surat izin, kalau telat ya telat dikit lah karena saya biasa lembur malam jadi saya bangun paginya telambat pak.
- 03 : saya ga pernah mengingatnya. Rasanya saya masuk lah kalo dipanggil atasan. Tidak pernah saya membuat surat izin kecuali kalau mau ambil cuti ya pastinya kita mengajukan surat cuti ke atasan atau kasubbag umum kepegawaian lah pak.
- 04 : saya tidak pernah buat surat izin, kalau telat ya telat dikit lah karena saya biasa lembur malam jadi saya bangun paginya telambat pak.

05 : saya kalau alpa tidak pernah sama sekali pak, setidaknya saya akan memberitahukan kepada Kasubbag Kepegawaian karena saya sakit atau saya pulang kampung pak

5. **Apakah ada target pekerjaan yang harus diselesaikan dalam seminggu atau sebulan?**

Jawab :

01 : kejar target itu selalu ada tapi pas akhir tahun aja gitu. Jarang sih ada pekerjaan saya yang mendesak begitu

02 : ada, sekarang mau mengejar target untuk survey jalan pak, sampai ke pelosok pelosok juga pak, haduh susah nya akses ke daerah itu yang memberatkan tugas itu pak.

03 : tidak pak.

04 : ada pak, atasan akan mendesak kerjaan saya pak. Bahkan saya dirumah Cuma numpang mandi

05 : tidak pak.

6. **Berapa persen pencapaian target pekerjaan tersebut dapat diselesaikan?**

Jawab :

01 : semampunya lah. Pastinya setiap orang menginginkan hasil terbaik ya tapi kalau kita mempunyai Cuma segitu yam au bilang apa lagi

02 : biasanya udah bisa mencapai 50% itu aja udah hebat sekali, tugas nya itu banyak sekali pak, saya ga bisa jelaskan banyaknya seperti apa.

03 : berapa bisa nya aja pak yang penting saya berusaha bekerja semaksimal mungkin sampai malam-malam pun masih bekerja.

04 : biasanya udah bisa mencapai 70% itu aja udah bagus pak.

05 : pekerjaan saya tidak pakai target pak karena semuanya harus tidak ada yang tidak terlaksana pak, karena menyangkut surat menyurat dan urusan kepegawaian pak, pekerjaannya sudah pasti bulan bulan memasukkan berkas juga sudah terarah pak, hanya yang bikin kendala itu pegawai yang bersangkutan itu sendiri pak.

7. **Apakah atasan anda sering memberikan tugas-tugas pekerjaan?**

Jawab :

01 : sering sekali

02 : wah saking banyaknya saya sampai susah bilang nya hahaha

03 : sering pak

04 : banyak sekali pak, semua pekerjaan yang menyangkut atasan berhubungan langsung dengan saya pak.

05 : sering pak

8. **Apakah anda melaksanakan tugas-tugas tersebut?**

Jawab :

01 : iya saya laksanakan lah pastinya

02 : saya selalu melaksanakan tugas dan perintah atasan

03 : kalau saya bisa pak

04 : saya selalu melaksanakan tugas dan perintah atasan

05 : kalau saya bisa pak pasti saya kerjakan, tetapi kalau saya tidak bisa saya akan limpahkan kepada yang lain pak.

9. Apakah anda menganggap tugas-tugas dari atasan realistis?

Jawab :

- 01 : Iya
- 02 : tidak juga
- 03 : iya pak kan ada pekerjaan rutin gitu pak kalau dilapangan
- 04 : iya
- 05 : sangat realistislah pak, mana ada pekerjaan yang main-main menurut saya apalagi dengan urusan yang beginian pak.

10. Apakah anda merasa bosan terhadap pekerjaan yang saat ini dilakukan?

Jawab :

- 01 : hampir merasa jenuh pak
- 02 : iya bosan sekali, saya butuh suasana baru yang lebih menantang
- 03 : sangat jenuh pak, capek. Udah tua saya ini pak.
- 04 : iya bosan sekali, saya butuh suasana yang lebih santai dan tidak tegang
- 05 : lama-lama bosan kalau ini aja yang saya kerjakan pak, tapi asiklah

C. Dimensi Menurunnya Keyakinan Diri, Pertanyaannya:

1. Apa yang Bapak/Ibu rasakan pada akhir-akhir ini dalam bekerja?

Jawab :

- 01 : malas aja saya kekantor rasanya kurang bersemangat. Kita sebagai manusia perlu apresiasi terhadap kinerja kita lah pak.
- 02 : menurut saya ya pekerjaan saya masih biasa aja, sama seperti biasa
- 03 : malas aja saya kekantor rasanya kurang bersemangat
- 04 : saya sudah letih pak, rasanya mau mundur aja
- 05 : malas aja saya ke kantor rasanya pak, rasanya capek terus

2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu Kepuasan dalam bekerja?

Jawab :

- 01 : saya merasa biasa biasa aja
- 02 : belum puas lah pak, selagi hasilnya belum maksimal dan tak ada bedanya antara yang kerja dan tidak pak
- 03 : saya merasa biasa biasa aja
- 04 : tidak tau juga saya pak
- 05 : saya merasa biasa-biasa aja

3. Bagaimana menurut bapak/ibu hasil yang dicapai selama bekerja?

Jawab :

- 01 : hasil yang saya capai mungkin belum maksimal kayaknya
- 02 : pastinya hasil yang saya capai selama ini belum maksimal
- 03 : hasil yang saya capai mungkin belum maksimal kayaknya
- 04 : lumayan memuaskan selama ini pak

05 : *sempurnalah pak, apa yang saya kerjakan Alhamdulillah bermanfaat bagi orang lain pak.*

4. Apakah hasil pekerjaan memuaskan?

Jawab :

01 : *kurang lah pak masih belum memuaskan*

02 : *dari segi yang mana pak? Dari segi materi ya belum lah, kalau dari segi pekerjaan ya belum juga pak.*

03 : *kurang lah pak masih belum memuaskan*

04 : *hasilnya memuaskan tetapi pekeejaan ini terlalu berat pak, rasanya melebihi beban saya yang seharusnya pak*

05 : *kalau bisa saya mendapat pekerjaan yang lebih menantang dari pada ini pak, itu keinginan saya pak*

5. Apakah bapak/ibu masih ingin meningkatkan pendidikan?

Jawab :

01 : *sudah tua begini pak, biarlah saya begini aja toh saya juga udah PNS*

02 : *iya masih. Sekarang saya kan baru sarjana*

03 : *sudah tua begini pak, biarlah saya begini aja toh saya juga udah PNS*

04 : *tidak pak.*

05 : *pastilah pak, saya baru S1, saya ingin sekali mencapai S2 pak, tapi belum ada kesempatan ya apa boleh buat.*

6. Apakah pekerjaan sekarang sebanding dengan kesejahteraan yang diharapkan?

Jawab :

01 : *masih kurang lah hahaha*

02 : *masih kurang pak*

03 : *kurang pak, anak saya masih ada yang sekolah juga*

04 : *bisa dibilang sebanding lah pak*

05 : *mudah-mudahan pekerjaan saya menjadi ladang pahala pak, saya disini sebagai tenaga kontrak pak, Cuma mendapatkan gaji tidak ada yang lain pak, saya hanya berharap keberkahan bagi rezeki saya pak hehehe*

7. Apa yang bapak/ibu rasakan jika ada teman yang mendapat promosi karir tidak berkompotensi?

Jawab :

01 : *saya merasa sayang sekali dengan jabatannya itu ya. Mendingan ditempatkan yang sesuai dengan ilmunya. Kalau saya begitu sih sarannya. Tapi kan tetap atasan yang menentukan.*

02 : *sangat disayangkan pak, mendingan saya aja hahaa*

03 : *mungkin itu rejekinya dia ya pak saya ikut berbahagia aja tetapi menurut saya sebaiknya antara karir dan kompetensi itu sebaiknya yang sejalan.*

04 : *ya terserah dia aja kan rejekinya ada disitu ya kenapa kita yang mesti mikir, tapi ada baiknya promosi karir itu untuk pegawai yang berkompoten dibidangnya biar tidak menimbulkan kekacauan.*

- 05 : *Saya merasa senang sekali atas rezekinya menjadi pejabat diposisi itu ya pak. Saya yakin semua orang memiliki potensi asal mau belajar dan tidak malu bertanya karena jabatan yang lebih tinggi dari bawahan pak.*

