

ANALISIS PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PANGKALPINANG

Yuli Kartika Putri, Gita Fajrianti
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusa Pangkalpinang
www.jurnalabdinusababel.ac.id

ABSTRAK

Stress adalah segala ransangan atau aksi dari tubuh manusia baik berasal dari luar maupun dari dalam tubuh itu sendiri yang dapat menimbulkan bermacam-macam dampak yang merugikan mulai dari menurunnya kesehatan sampai kepada dideritanya suatu penyakit. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, semua dampak dari stress tersebut akan menjurus kepada menurunnya performansi, efisiensi dan produktivitas kerja yang bersangkutan. Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan metode kualitatif deskriptif *eksploratif*. Adapun informan penelitian ini diantaranya enam orang pegawai bagian front office dan satu orang kepala bagian *front office*. Pengumpulan data dengan metode wawancara mendalam dengan alat bantu yang digunakan yaitu HP, alat tulis serta pedoman wawancara. Pada penelitian ini tidak ada pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai, tetapi adanya tugas tambahan dari atasan, pegawai yang menerima tugas tambahan dari atasan harus menyelesaikan lebih cepat. Dengan lingkungan kerja yang nyaman, saling tolong menolong, selalu membangun, disiplin, tegas. Namun untuk tata letak ruangan kerja perlu di pasang pembatas untuk menghindari kebisingan antara loket yang satu dengan loket yang lainnya. Pada saat awal bekerja pegawai sering merasa takut dan belum mengerti akan pekerjaannya. Penambahan pembatas atau partisi setiap bagian untuk mengantisipasi agar pegawai yang memberikan informasi kepada masyarakat yang datang mengurus berkas atau dokumen tidak terganggu dan lebih jelas. Perlu dilakukannya pelatihan untuk meningkatkan *skill*/kemampuan agar pekerjaannya mudah dipahami.

Kata kunci : Stress kerja, Kinerja pegawai, Dukcapil.

ANALYSIS OF THE EFFECT OF WORK STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE PART OF SERVICE AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN THE CITY OF PANGKALPINANG

ABSTRACT

Stress is any stimulation or action from the human body, either from outside or from within the body itself which can cause various adverse effects ranging from decreased health to suffering from a disease. In relation to work, all the effects of stress will lead to reduced performance, efficiency and work productivity. This research was conducted with a descriptive-exploratory qualitative approach. The informants of this study included six front office employees and one front office head. Data collection by in-depth interview methods with the tools used, namely cellphones, stationery and interview guidelines. In this study there is no effect of job stress on employee performance, but with additional tasks from superiors, employees who receive additional assignments from superiors must complete more quickly. With a comfortable work environment, helping each other, always building, disciplined, firm. However, for the layout of the workspace it is necessary to install a divider to avoid confusion between one counter and another. At the beginning of work, employees often feel afraid and do not understand their job. Addition of dividers or partitions for each section to anticipate that employees who provide information to the community who come to take care of files or documents are not disturbed and are clearer. Training is needed to improve skills / abilities so that their work is easy to understand.

Keywords : Work stress, employee performance, Dukcapil

Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan sumber daya penting yang menjadi penentu keberhasilan perusahaan atau instansi. SDM memegang peranan penting dibandingkan dengan sumber daya lainnya, terutama pada perusahaan yang melibatkan banyak karyawan. Demikian pentingnya SDM dalam mendukung keberhasilan perusahaan, sehingga permasalahan yang berkaitan dengan SDM harus mendapatkan prioritas untuk diselesaikan sehingga dapat meningkatkan kinerja SDM yang akhirnya berdampak pada kinerja perusahaan atau suatu instansi (Candra, 2016).

Usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, diantaranya adalah memperhatikan stress kerja. Stress dapat terjadi pada setiap individu/manusia dan pada setiap waktu, karena stress merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindarkan. Manusia akan cenderung mengalami stress apabila kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada dalam maupun di luar dirinya (Natalya dkk, 2018).

Stress merupakan hal lazim yang terjadi pada setiap individu. Stress memberikan kewaspadaan kepada manusia dalam menghadapi ancaman-ancaman dari luar. Bahkan, stress dapat menjadi dorongan bagi individu tertentu dalam menghadapi berbagai permasalahan hidup untuk terus berusaha dan berjuang menyelesaikannya. Stress tidak hanya memberikan efek negatif untuk kesehatan, tetapi juga akan menyebabkan kita bersikap buruk terhadap orang-orang disekitar kita (Hanun, 2011).

Menurut Ardana, menyebutkan sumber stres pada karyawan adalah faktor yang melekat pada pekerjaan, faktor dari dalam individu, kepemimpinan, peranan dalam organisasi, hubungan dalam organisasi, struktur dan iklim organisasi, serta hubungan organisasi dengan pihak luar. Penelitian yang dilakukan oleh Novi, dkk. (2014) menunjukkan hasil stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, yang dapat diartikan semakin tinggi tingkat stres yang dialami maka kinerja karyawan akan menurun dan sebaliknya semakin rendah tingkat stres yang di alami maka kinerja karyawan akan meningkat (Ardana dkk, 2013 dalam Candra, 2016).

Terdapat berbagai faktor penyebab dari stress. Menurut Munandar 2012 dalam Rahmatiah faktor-faktor pekerjaan yang dapat menimbulkan stress dikelompokkan dalam lima kategori besar yaitu faktor-faktor instrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karier, hubungan dalam pekerjaan serta struktur dan organisasi.

Pekerjaan sebagai salah satu penyebab stress yang berkaitan dengan beban kerja. Berdasarkan Undang-undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja agar, sehingga diperoleh produktivitas kerja yang optimal.

Berdasarkan hasil survei dan wawancara awal peneliti, yang dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merupakan sebuah instansi yang bertugas dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, membina dan melaksanakan tugas dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data penduduk, pengawasan, pengusutan, penyuluhan dan dokumen, melaksanakan tugas lain yang diberikan walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terdiri dari beberapa bidang, pegawai melayani 215.379 jiwa, dengan wilayah kerja Kota Pangkalpinang yang terdiri dari 7 (tujuh) Kecamatan yang terdiri dari Bukit Intan, Gabek, Gerunggang, Girimaya, Pangkalbalam, Rangkui dan Taman sari dengan 42 kelurahan. Pada bagian pelayanan terutama bagian *front office* terdiri dari bagian pelayanan umum (pengajuan berkas), legalisir dan surat menyurat, informasi, perekaman KTP dan pengambilan dokumen, pengaduan dan konsolidasi manual (*update data ulang*). Pada bagian pelayanan pegawai bertugas melayani masyarakat yang mengurus pendaftaran penduduk, pencatatan sipil seperti pembuatan dan perubahan Kartu Keluarga (KK) 12.135

pertahun, pembuatan dan perubahan akta 5.411 pertahun, pembuatan dan perubahan Kartu Tanda Penduduk (KTP) 12.492 pertahun serta penglegalisiran 893 pertahun. Jam kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di mulai dari pukul 08.00 wib sampai dengan pukul 16.00 wib. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pegawai menunjukkan ada beberapa pegawai dibagian pelayanan menunjukkan bahwa beberapa orang mengalami stress kerja, karena tidak cukup waktu untuk menyelesaikan tugas, sehingga terjadinya kesalahan dalam memproses berkas yang menyebabkan penurunan kinerja pegawai.

Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil survei dan wawancara awal yang di lakukan menunjukkan ada beberapa pegawai dibagian pelayanan mengalami stress kerja, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini “Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai Bagian pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Pangkalpinang

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Analisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap kinerja Pegawai Bagian Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang. Informan dalam penelitian ini yaitu pegawai bagian pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil (13 orang) dan jumlah informan bisa 3 sampai 10 orang. Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan metode kualitatif deskriptif *eksploratif*. Variabel yang diteliti yaitu tugas, lingkungan kerja, pendidikan, lama/masa kerja dan status pernikahan. Pengumpulan data dengan metode wawancara mendalam dengan alat bantu yang digunakan yaitu HP, alat tulis serta pedoman wawancara.

Hasil penelitian

a . Tugas

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan dengan 6 informan, didapatkan tema 1 yaitu tugas terdiri dari 2 sub tema yaitu pembagian tugas dan waktu kerja.

1) Pembagian tugas

Hasil wawancara terhadap pegawai di bagian pelayanan, yang diberikan oleh 6 informan mengatakan bahwa tugas yang diberikan antara lain perekaman KTP dan sidik jari, informasi, legalisir, konsolidasi, pelayanan umum (pengajuan berkas), pengambilan dokumen dan pengaduan.

Hasil wawancara kepada informan pendukung yang mengungkapkan bahwa pembagian di bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota diselesaikan.

Hasil wawancara kepada informan pendukung yang mengatakan bahwa waktu lembur dilakukan di hari sabtu diluar jam kerja dari jam 08.00-12.00 sebelum terjadinya covid-19. Pangkalpinang yaitu adanya pembagian pelayanan yang terbagi menjadi bagian perekaman KTP dan sidik jari, informasi, legalisir, konsolidasi, pelayanan umum (pengajuan berkas), pengambilan dokumen dan pengaduan.

2) Waktu kerja

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan dengan 6 informan didapatkan informasi bahwa jam kerja dimulai dari jam 7.30 untuk apel sebelum terjadinya kasus Covid-19 dan dari jam 08.00-12.00 istirahat buka kembali dari jam 13.30-16.00.

Hasil wawancara kepada informan pendukung yang mengatakan bahwa jam kerja 7.30-16.00. Dimana waktu istirahatnya bertukar dengan pegawai lainnya, akan tetapi karena sekarang sedang pandemi covid-19 maka istirahatnya sesuai dengan waktu.

Dalam pembagian tugas ini juga terkadang ada waktu lembur kerja yang di khususkan pada hari sabtu pukul 08.00- 12.00. atau atau apa bila ada tugas

b. Lingkungan Kerja

Berdasarkan wawancara dengan 6 informan didapatkan tema lingkungan kerja yang terdiri dari beberapa sub tema yaitu sub tema sistem kepemimpinan, tata letak ruang kerja, tindakan kedisiplinan penanganan dokumen.

1) Sistem kepemimpinan

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti terhadap 6 informan, di dapatkan hasil bahwa sistem kepemimpinan yang dilakukan sangat baik, adanya hubungan saling tolong menolong antar rekan kerja, tidak otoriter namun tegas, disiplin, dan terkadang dapat fleksibel tergantung situasi.

2) Tata letak ruangan kerja

Berdasarkan Hasil wawancara mendalam dengan informan utama didapatkan informasi bahwa sudah lumayan nyaman, aman, namun masih diperlukannya pembatas ruangan/loket supaya tidak terlalu bising.

3) Kedisiplinan

Berdasarkan wawancara mendalam dengan informan utama mengenai sanksi terhadap kedisiplinan di bagian *front office* mengungkapkan bahwa terdapat sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin berupa adanya teguran, surat peringatan, dari pemberian surat I (SP1), dari kepala bidang.

Hasil wawancara dengan informan pendukung yang mengungkapkan bahwa sanksi yang diberikan untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai berupa adanya teguran dan pemberian surat peringatan terhadap pegawai yang melanggar. Bisa juga diberikan pembinaan terlebih dahulu, kemudian akan di evaluasi. Setelah di evaluasi ternyata tidak ada perubahan maka akan dilanjutkan SP2, SP3. Apabila sampai SP3 tidak ada perubahan maka bisa dilakukan pemindahan.

4) Penanganan Dokumen

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa penanganan berkas/dokumen yang

dilakukan dengan cara di isi dalam kotak kemudian akan diarsipkan yang selanjutnya akan disimpan digudang.

c. Pendidikan

Berdasarkan wawancara mendalam terhadap informan utama, didapatkan bahwa pendidikan pegawai lulusan SMA, dan hal ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kurang pengetahuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan. Untuk menghadapi hal ini maka pegawai diberikan masa training sampai pegawai memahami dan mengerti mengenai tentang tugas yang harus dilakukan. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya (SDM) ada yang melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi.

d. Masa/lama kerja

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari wawancara mendalam dengan informan, didapatkan dua sub tema yaitu tahun kerja dan perasaan diawal tahun bekerja. Rata-rata pegawai sudah 1-12 tahun. Dan perasaan para pegawai diawal tahun bekerja ada yang merasa capek, kaget, takut dan tidak mengerti apalagi didukung oleh pendidikan yang masih SMA. Akan tetapi hal ini dapat diatasi karena ada masa training dari *front office* sehingga lebih mengerti dan lama-lama menjadi biasa.

e. Status pernikahan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan, didapatkan informasi dari informan bahwa tema status pernikahan yang terdiri dari 2 sub tema yaitu lama pernikahan dan ungkapan perasaan setelah menikah terhadap pekerjaan. Lama pernikahan informan berkisar 5, 8 dan 11 tahun, namun ada informan yang belum menikah. Kemudian menurut informan walaupun sudah menikah bekerja harus tetap profesional. Jadi walaupun ada permasalahan keluarga tidak mempengaruhi pekerjaan. Cara lain untuk mengurangi beban yang ditimbulkan dari masalah keluarga, biasanya pegawai akan bercerita kepada rekan yang dipercaya untuk

menemukan solusi sehingga pikiran akan lebih terasa nyaman.

Pembahasan

1. Tugas

Menurut definisi dalam artikel Fatin (2014) tugas adalah sesuatu yang wajib dikerjakan atau sesuatu perintah yang telah ditentukan untuk dilakukan, pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang, pekerjaan yang dibebankan, dan hendaklah dijalankan sesuai dengan fungsi masing-masing dan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah tugas, semakin banyak tugas yang harus di kerjakan oleh seorang pegawai, maka semakin besar beban kerja yang harus ditanggung oleh pegawai tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian tentang tugas di bagian pelayanan *front office* didapatkan bahwa tugas pegawai terdiri dari melakukan perekaman KTP dan sidik jari, pengambilan dokumen, konsolidasi, pengaduan, bagian legalisir, pelayanan umum (pengajuan berkas) dan informasi. Apabila ada tugas tambahan maka akan dilanjutkan di hari sabtu (lembur) jam 08.00-12.00 wib. Pegawai yang menerima tugas tambahan dari atasan harus menyelesaikan lebih cepat. Pegawai tidak merasa stress atau keberatan dengan tugas tambahan dikarenakan mereka bekerja saling membantu.

Informasi yang didapatkan dari hasil penelitian pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang saat menerima tugas tambahan harus menyelesaikannya jika tidak diselesaikan maka akan di lanjutkan ke hari berikutnya dan terkadang dilakukan lembur di hari sabtu dari jam 08.00-12.00 untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum selesai.

Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan permasalahan pada kinerja pegawai, namun hal ini tidak menjadi patokan untuk di semua tempat, tergantung besarnya beban kerja yang diberikan dan tergantung cara penyelesaiannya. Apabila beban kerja yang diberikan tidak melampaui kemampuan dan mempunyai tim yang solid, maka pegawai tetap merasa nyaman.

2. Lingkungan kerja

Menurut Cooper dalam Rahmatiah (2014) Lingkungan kerja merupakan kondisi kerja yang berpotensi buruk menyebabkan pekerja mudah sakit, mengalami stress dan menurunkan produktivitas kerja dan Merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah lingkungan kerja, dimana semakin nyaman lingkungan kerja seseorang maka semakin nyaman pula seseorang bekerja dan sebaliknya jika lingkungan kerja yang tidak nyaman maka semakin tidak nyaman pula seseorang untuk melakukan pekerjaannya.

Menurut defenisi dalam artikel Riadi (2014) lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologis, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, manusia akan slalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap pegawai akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian wawancara mendalam kepada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang dibagian *front office* lingkungan kerja yang nyaman, akan tetapi ada juga pegawai yang mengatakan kurang nyaman

dengan tata letak ruangan kerja, hubungan kerja yang baik antara setiap pegawai, dimana adanya tolong menolong antar setiap pegawai, di sertai dengan pemimpin yang baik, disiplin, tegas, fleksibel, lebih mementingkan musyawarah dan tidak otoriter. Namun untuk tata letak perlu dipasang pembatas untuk menghindari kebisingan antara loket satu dengan loket yang lainnya. Untuk menjaga kedisiplinan pegawai dilakukan teguran, pembinaan, dan adanya surat peringatan. Untuk penanganan berkas/dokumen yang masuk, berkas yang salah semua di kumpulkan menjadi arsip dan di simpan di gudang penyimpanan arsip.

Lingkungan kerja yang nyaman, saling tolong menolong, selalu membangun, disiplin, tegas, sangat mempengaruhi kinerja para pegawai sehingga dapat meningkatkan produktivitas pada saat bekerja. Lingkungan kerja yang baik juga menjadi faktor yang bisa meningkatkan kinerja pegawai sehingga dapat melaksanakan tugas dengan optimal. Lingkungan kerja mempunyai makna yang penting bagi pekerja dalam menyelesaikan tugasnya.

3. Pendidikan

Menurut Yunus dalam Rahmatiah (2014) pendidikan menunjukkan bahwa terdapat suatu hubungan positif antara taraf pendidikan terhadap stress kerja. Latar pendidikan yang tinggi merasa puas dengan pekerjaannya dan pendapatannya pun memuaskan. menyatakan karyawan baru dengan harapan yang tinggi dengan latar belakang pendidikan yang tidak menunjang pekerjaan akan sering mengalami stress kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bagian *front office* bahwa para pegawai awal masuk bekerja masih dengan ijazah SMA kemudian melanjutkan pendidikan saat sudah bekerja, ada juga pegawai yang awal masuk kerja sudah mulai kuliah, sehingga para pegawai harus membagi waktu untuk penyelesaian tugas kuliah maupun pekerjaannya.

Tingkat pendidikan formal akan membentuk cara berfikir dan bertindak pegawai terutama dalam melaksanakan

tanggungjawabnya. Akan tetapi tingkat pendidikan terkadang tidak sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja seseorang, terkadang kepuasan kerja seseorang bisa dari pengalamannya. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari.

4. Masa/lama kerja

Menurut Siagian dalam Ainal (2018) Masa kerja merupakan salah satu indikator tentang kecenderungan para pekerja dalam melakukan aktivitas kerja sehingga dapat dikatakan bahwa masa kerja yang lama menunjukkan pengalaman yang lebih dari seseorang dengan rekan kerja yang lain.

Menurut Muchdarsyah dalam Ainal (2018) bahwa masa kerja dapat dilihat dari berapa lama masa kerja atau pengabdian seseorang karyawan maka setiap pegawai memiliki rasa tanggungjawab, rasa ikut memiliki, keberanian dan mawas diri dalam kelangsungan hidup perusahaan sehingga berpengaruh terhadap produktivitas tenaga kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai masa/lama kerja diketahui bahwa pada saat awal bekerja masih belum paham terhadap pekerjaan yang akan dikerjakan sehingga menimbulkan rasa stress maupun takut, kemudian seiring berjalannya waktu dan melalui tahap pelatihan para pegawai sudah paham dan menguasai dari pekerjaannya.

Masa kerja yang cukup lama dapat memudahkan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga tidak memerlukan waktu yang lama, sedangkan masa kerja yang masih rendah perlu ditingkatkan lagi melalui kegiatan pelatihan sehingga dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Masa kerja seseorang dapat dikaitkan dengan pengalaman yang didapatkan ditempat kerja, semakin lama seseorang bekerja semakin banyak pengalaman dan semakin tinggi pengetahuannya dan keterampilannya. Masa kerja dapat dikatakan sebagai loyalitas karyawan kepada perusahaan sehingga

karyawan yang memiliki masa kerja yang lama cenderung memiliki produktivitas yang lebih baik.

5. Status pernikahan

Menurut Aprianti (2018) Status pernikahan merupakan salah satu faktor individu yang dapat menyebabkan terjadinya stres kerja, tetapi pada penelitian ini stres kerja tidak dipengaruhi oleh status pernikahan karena mereka bisa menyesuaikan dirinya, baik di lingkungan keluarga maupun di lingkungan kerja, sehingga urusan keluarga tidak terbawa ke tempat kerja. Selain itu, keputusan mereka untuk bekerja sudah mendapatkan dukungan dari keluarga. Hal ini sejalan dengan pendapat Nurhidayati (2016), bahwa dukungan yang dilakukan oleh keluarga dapat memberikan semangat kepada karyawan, sehingga tidak ada beban pikiran yang dibawa ke tempat kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai mengenai status pernikahan diketahui bahwa tidak ada pengaruh terhadap pekerjaan para pegawai. Walaupun sudah menikah bekerja harus tetap profesional. Jadi walaupun ada permasalahan keluarga tidak mempengaruhi pekerjaan.

Status pernikahan merupakan salah satu faktor individu yang dapat menyebabkan terjadinya stress kerja, tetapi pada penelitian ini stress kerja tidak dipengaruhi oleh status pernikahan karena mereka bisa menyesuaikan dirinya, baik di lingkungan keluarga maupun di lingkungan kerja, sehingga urusan keluarga tidak terbawa ke tempat kerja. Selain itu, keputusan mereka untuk bekerja sudah mendapatkan dukungan dari keluarga.

Kesimpulan

1. Tugas yang dilakukan oleh bagian kepegawaian di front office adalah melakukan perekaman KTP dan sidik jari, pengambilan dokumen, konsolidasi, pengaduan, bagian legalisir, pelayanan umum (pengajuan berkas) dan informasi. Jam kerja di bagian pelayanan di mulai dari jam 08.00-12.00 istirahat dan buka kembali 13.30-16.00. Pegawai yang menerima tugas tambahan dari atasan harus menyelesaikan lebih cepat. Pegawai tidak merasa stress atau keberatan dengan tugas tambahan dikarenakan mereka bekerja saling membantu.
2. Lingkungan kerja di bagian *front office* lingkungan kerja yang nyaman, saling tolong menolong, selalu membangun, disiplin, tegas. Namun untuk tata letak ruangan kerja perlu di pasang pembatas untuk menghindari kebisingan antara loket yang satu dengan loket yang lainnya. Untuk menjaga kedisiplinan, pegawai yang melanggar aturan akan diberikan teguran berupa pembinaan, dan adanya surat peringatan.
3. Pendidikan pegawai ketika masuk bekerja rata-rata pendidikan SMA, akan tetapi sudah banyak pegawai saat ini yang melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi ketika bekerja. Tingkat pendidikan formal akan membentuk cara berfikir dan bertindak pegawai terutama dalam melaksanakan tanggungjawabnya. Akan tetapi tingkat pendidikan terkadang tidak sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja seseorang, terkadang kepuasan kerja seseorang bisa dari pengalamannya.
4. Masa/lama kerja pegawai rata-rata sudah 1-12 tahun, pada saat awal bekerja pegawai sering merasa takut dan belum mengerti akan pekerjaannya. Sehingga harus mengikuti masa training, kemudian seiring berjalannya waktu dan melalui tahap pelatihan para pegawai sudah paham dan menguasai dari pekerjaannya.
5. Lama status pernikahan pegawai rata 5-11 tahun, status pernikahan tidak mempengaruhi kinerja karena memahami tentang profesionalisme dalam bekerja.

Daftar Pustaka

- Ainal, A. Nur Karima dkk. (2018). *Pengaruh Masa Kerja, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar*
- Anies, dr. (2005). *Penyakit akibat kerja Berbagai Penyakit Akibat Lingkungan Kerja Dan Upaya Penanggulangannya*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Aprianti, Rina (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja Pada Dosen Tetap Di Stikess Y Bengkulu*
- Candra, Tri Bhuana dkk. (2016) *Pengaruh Stres Kerja Dan Komitmen organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bangun Bali Utama Denpasar*
- Fatin, Nur. (2014). "seputar pengertian tugas" (on-line)
(<http://seputarpengertian.blogspot.com/2014/08/seputar-pengertian-tugas.html?m=1#:~:text=Seputar%20Pengertian%20%40%20Pengertian%20Tugas%20adalah,sesuai%20dengan%20fungsi%20masing-masing>)
- Natalya, Rachel dkk (2018). *Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengelola IT Center*
- Riadi, Muchlisin (2014). *Pengertian, jenis dan manfaat lingkungan kerja*.(on-line). (<https://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-jenis-manfaat-lingkungan-kerja.html>)
- Undang-undang kesehatan no 36 tahun 2009. (on-line).(
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>).