



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KELURAHAN SERUA TANGERANG SELATAN

Ferry Canova¹, Risza Putri Elburdah²

¹Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pamulang

²Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pamulang²

Alamat: Jalan Surya Kencana No 1 Pamulang Tangerang Selatan

*Penulis Korespondensi: ferrycanova4@gmail.com¹, risza01022@unpam.ac.id²

Abstract. *This study aims to analyze the factors of work stress and their impact on employee performance at the Serua Sub-District Office, South Tangerang. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation involving employees selected through purposive sampling. Data validity was ensured using source and technique triangulation. The findings indicate that work stress is influenced by three main factors: environmental, organizational, and individual factors. Environmental factors relate to a crowded work environment and high public service demands. Organizational factors include uneven workload distribution, tight deadlines, and ineffective internal communication. Individual factors are associated with differences in adaptability and personal responsibility pressure. Work stress affects employee performance, particularly in terms of work quality, timeliness, and concentration. However, employees continue to demonstrate responsibility in performing their duties and providing public services in accordance with established standard operating procedures. Therefore, systematic work stress management is necessary to improve employee performance and enhance the quality of public services.*

Keywords: *Work Stress, Employee Performance, Public Service*

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor stres kerja serta dampaknya terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Serua Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi terhadap pegawai yang dipilih secara purposive. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu. Faktor lingkungan berkaitan dengan kondisi kerja yang ramai dan tingginya intensitas pelayanan masyarakat. Faktor organisasi meliputi beban kerja yang tidak merata, tuntutan penyelesaian pekerjaan dalam waktu terbatas, serta komunikasi internal yang belum optimal. Faktor individu dipengaruhi oleh perbedaan kemampuan adaptasi dan tekanan tanggung jawab pribadi. Stres kerja yang dialami pegawai berdampak pada kinerja, terutama pada aspek kualitas kerja, ketepatan waktu, dan konsentrasi. Meskipun demikian, pegawai tetap menunjukkan tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan stres kerja secara sistematis untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.*

Kata kunci: *Stres Kerja, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bagian penting dari manajemen organisasi yang berfokus pada pengelolaan aspek manusia sebagai unsur utama dalam pencapaian tujuan organisasi. Peran utama MSDM adalah mengatur, mengembangkan, dan memelihara tenaga kerja agar tercipta kondisi kerja yang optimal

serta kepuasan bagi setiap individu dalam menjalankan tugasnya. Tanpa adanya peran manusia yang kompeten dan berkomitmen, berbagai sumber daya lain seperti modal, teknologi, maupun sistem kerja tidak akan mampu berfungsi secara efektif. Dengan demikian, manusia menjadi faktor penentu keberhasilan dan penggerak utama dalam operasional serta keberlanjutan suatu organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik tidak hanya berfokus pada efisiensi kerja, tetapi juga pada pengembangan potensi, motivasi, dan kesejahteraan pegawai demi terciptanya kinerja organisasi yang maksimal.

Tabel 1.1
Indikasi Rendahnya Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Serua

No	Masalah Pokok	Hasil Observasi
1	Kualitas kerja Mangkunegara (2017:75)	Pegawai umumnya menunjukkan kualitas kerja yang baik dengan hasil yang sesuai standar, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam ketelitian dokumen.
2	Kuantitas Kerja Mangkunegara (2017:75)	Sebagian besar pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target, namun produktivitas menurun saat volume pekerjaan meningkat
3	Tanggung Jawab Mangkunegara (2017:75)	Pegawai menunjukkan rasa tanggung jawab yang cukup tinggi terhadap tugas dan kedisiplinan, meskipun inisiatif individu masih perlu ditingkatkan.
4	Pelaksanaan Tugas Mangkunegara (2017:75)	Pelaksanaan tugas berjalan sesuai fungsi jabatan, dengan koordinasi yang baik antarsesama pegawai, meskipun masih terdapat kendala dalam ketepatan waktu dan komunikasi lintas bagian.

Sumber: Hasil Observasi, 2025

Berdasarkan tabel di 1.1 ditampilkan data hasil observasi terkait kondisi kinerja pegawai dikantor kelurahan serua, sejauh ini masih kurang maksimal dikarenakan masih ada rasa kurangnya tanggung jawab dari pegawai. Pada kinerja karyawan yang digunakan kinerja karyawan yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Tabel 1.2
Indikasi Tingginya Stress Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Serua

No	Masalah Pokok	Hasil Observasi
1	Stres Lingkungan Robbins & Judge (2016:597)	Lingkungan kerja secara umum cukup kondusif, namun terkadang muncul tekanan akibat kebisingan dan padatnya aktivitas pelayanan masyarakat. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kelelahan psikologis apabila tidak diimbangi dengan pengaturan waktu kerja yang baik.
2	Stres Organisasi Robbins & Judge (2016:597)	Sumber stres dari aspek organisasi terlihat pada beban kerja yang tidak merata serta tuntutan penyelesaian tugas dalam waktu singkat. Selain itu, komunikasi vertikal yang belum optimal juga memengaruhi stabilitas emosional beberapa pegawai.
3	Stres Individu Robbins & Judge (2016:597)	Faktor stres individu muncul dari perbedaan kemampuan adaptasi dan kondisi pribadi pegawai. Beberapa pegawai tampak mengalami tekanan akibat beban tanggung jawab yang tinggi serta kesulitan

		menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.
--	--	--

Sumber: Hasil Observasi, 2025

Dari tabel diatas stress kerja pada kantor kelurahan serua tangerang selatan dapat dikatakan cukup tinggi. Sebagai pegawai dikantor kelurahan serua, mereka sering dihadapkan pada kondisi yang dilematis. Disatu sisi, pegawai harus bekerja dengan penuh tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi kelurahan. Namun disisi lain, mereka juga memiliki kebutuhan pribadi serta keinginan yang perlu mendapatkan perhatian dari pihak kelurahan. Oleh karena itu, penting bagi kantor kelurahan serua untuk memahami kebutuhan pegawai serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman agar dapat meminimalkan terjadinya stress kerja dilingkungan instansi.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan suatu alat dalam perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan manajemen daya guna dan hasil guna unsur- unsur manajemen dapat ditingkatkan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut John Kotter (2016:8) yang berpendapat sebagai berikut *“management is a set of processes that can keep a complicated system of people and technology running smoothly. The most important aspects of management include planning, budgeting, organizing, staffing, controlling, and problem solving”* Hal diatas menyatakan bahwa, manajemen adalah serangkaian proses yang dapat membuat system teknologi yang rumit dari orang-orang dan berjalan dengan lancar.

2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan. Manajemen yang mengatur unsur manusia ini sering disebut manajemen kepegawaian atau manajemen personalia yang diterapkan pada suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mendapatkan pengertian yang lengkap, berikut ini penulis mengemukakan beberapa definisi mengenai sumber daya manusia yang di kemukakan oleh para ahli, diantaranya: Menurut Veithzal Rivai (2015:44), Sumber Daya Manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif), dan Sumber Daya manusia merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi.

2.1.3 Pengertian Stress Kerja

Stres kerja merupakan tekanan fisik dan psikologis yang dirasakan seseorang ketika menghadapi hambatan, tuntutan, atau peluang yang luar biasa. Setiap pegawai memiliki peluang untuk mengalami stres kerja tergantung beban kerja yang dihadapinya. Menurut Setiyana V. Y, (2016:384) mendefinisikan stres kerja adalah konstruk yang sangat sulit di definisikan, stress dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dalam masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stress, strtes kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stress dalam pekerjaan, karakteristik, individual dan stressor di luar organisasi. Stress kerja adalah suatu kondisi

ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan mempengaruhi kondisi karyawan.

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode dekriptif. Penelitian kualitatif memiliki beberapa ciri khusus yang membedakan dari jenis penelitian lainnya. Berikut adalah hasil sintesis, dan karakteristik penelitian kualitatif versi Bogdan dan Biklen serta Lincoln dan Guba yang disarikan Moleong dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif:

1. Penelitian dilakukan dalam latar alamiah (*Naturalistic Setting*).
2. Manusia sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data sebagai antisipasi terhadap realitas lapangan yang berubah ubah.
3. Analisa dan induktif, teknis analisa data ini lebih dapat menemukan alternatif akan kenyataan ganda dalam data yang ditemukan.
4. Deskriptif, penelitian kualitatif berusaha menggambarkan sebuah fenomena sosial yang seperti apa adanya dengan menjawab pertanyaan "mengapa", "apa" dan "bagaimana".
5. Lebih mementingkan proses daripada hasil, karena hasil dari bagianbagian yang akan diteliti akan lebih terlihat jelas untuk diamati dalam proses.
6. Adanya batasan yang ditentukan melalui fokus penelitian.
7. Desain penelitian yang bersifat sementara, karena desain penelitian terus menerus disesuaikan dengan temuan realitas dilapangan (Dalam Sugiyono, 2018:30).

Pemilihan topik penelitian kualitatif terkesan praktis dengan kehidupan sosial. Permasalahan dalam penelitian kualitatif belakangan ini sering menyangkut tentang isu - isu sensitif seperti gender, budaya, dan kelompok marjinal.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Menurut Patton (Moleong, 2016:103), analisis data adalah "proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar". Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Prasetyo dan Jannah (2015:70), yaitu sebagai berikut:

Pengumpulan Data (Data Collection) Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

Reduksi Data (Data Reduction) Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus- gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

Display Data Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (Conclusion Drawing and Verification). Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

Teknik Analisis SWOT Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis SWOT dengan pendekatan kualitatif, yang terdiri dari strengths, weakness, opportunities dan threats. Analisis SWOT merupakan alat yang penting untuk membantu manajemen mengembangkan empat tipe strategi, yaitu SO (strengths-opportunities), WO (weaknesses-oppurtunities), ST (strengths-threats), dan pada WT (weaknesses- threats). Strategi SO menggunakan kekuatan internal pada perusahaan untuk memanfaatkan peluang eksternal. Strategi WO bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang eksternal. Strategi ST menggunakan kekuatan perusahaan untuk menghindari atau mengurangi pengaruh dari ancaman eksternal. Strategi SWOT adalah taktik defensive yang diarahkan pada pengurangan kelemahan internal dan menghindari ancaman eksternal yang merugikan perusahaan dalam perjalanan perkembangan bisnisnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan 6 orang pegawai Kelurahan Serua Tangerang Selatan.

4.2.1 Hasil Wawancara

Berikut adalah hasil wawancara dengan informan utama yaitu dengan bapak selaku Kepala Lurah Kelurahan Serua Tangerang Selatan

4.3 Pembahasan Penelitian

Pembahasan penelitian ini disusun berdasarkan hasil transkrip wawancara dengan enam informan yang merupakan pegawai di Kantor Kelurahan Serua, Tangerang Selatan. Wawancara dilakukan untuk menggali secara mendalam persepsi informan mengenai stres kerja yang dialami serta dampaknya terhadap kinerja dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik. Hasil wawancara dianalisis secara kualitatif dan diinterpretasikan dengan mengacu pada indikator stres kerja dan kinerja pegawai yang telah ditetapkan dalam kerangka teori.

1. Pembahasan Hasil Wawancara Informan 1

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1, stres kerja muncul akibat tingginya tuntutan pelayanan kepada masyarakat serta keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi. Informan 1 mengungkapkan bahwa padatnya aktivitas kerja menuntut pegawai untuk bekerja cepat dan teliti secara bersamaan, yang pada kondisi tertentu menimbulkan tekanan kerja. Meskipun demikian, informan tetap berupaya mempertahankan tanggung jawab dan kualitas pelayanan.

Kesimpulan Informan 1:

Stres kerja dirasakan sebagai dampak dari tingginya tuntutan pekerjaan, namun masih dapat dikelola sehingga tidak sepenuhnya menurunkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan.

2. Pembahasan Hasil Wawancara Informan 2

Hasil wawancara dengan Informan 2 menunjukkan bahwa stres kerja lebih banyak dipengaruhi oleh faktor organisasi, khususnya beban kerja yang tinggi dan tuntutan penyelesaian pekerjaan sesuai target waktu. Informan 2 menyatakan bahwa tekanan kerja tersebut berpengaruh terhadap konsentrasi, terutama ketika harus menangani beberapa tugas secara bersamaan. Namun, pengalaman kerja membantu informan dalam mengendalikan stres yang dirasakan.

Kesimpulan Informan 2:

Stres kerja bersumber dari beban dan tuntutan organisasi, namun dapat diminimalkan melalui pengalaman dan kemampuan adaptasi dalam bekerja.

3. Pembahasan Hasil Wawancara Informan 3

Berdasarkan hasil wawancara, Informan 3 mengungkapkan bahwa stres kerja muncul akibat kondisi lingkungan kerja yang padat dan tingginya interaksi langsung dengan masyarakat. Situasi tersebut menuntut kesabaran dan kestabilan emosi dalam memberikan pelayanan. Informan menyadari bahwa tekanan kerja dapat memengaruhi kelelahan fisik, namun tetap berupaya menjaga profesionalisme dalam bekerja.

Kesimpulan Informan 3:

Stres kerja dipengaruhi oleh kondisi lingkungan pelayanan, namun tidak menghilangkan komitmen informan dalam menjalankan tugas secara profesional.

4. Pembahasan Hasil Wawancara Informan 4

Informan 4 menyampaikan bahwa stres kerja dirasakan ketika volume pekerjaan meningkat dan tidak diimbangi dengan pembagian tugas yang seimbang. Tekanan kerja tersebut berdampak pada kecepatan penyelesaian pekerjaan. Meskipun demikian, informan tetap berusaha menyelesaikan tugas sesuai prosedur yang berlaku.

Kesimpulan Informan 4:

Stres kerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja, terutama dalam hal ketepatan waktu, namun tanggung jawab kerja tetap dijalankan dengan baik.

5. Pembahasan Hasil Wawancara Informan 5

Hasil wawancara dengan Informan 5 menunjukkan bahwa stres kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pekerjaan, tetapi juga oleh kondisi individu. Informan mengungkapkan adanya kesulitan dalam menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi pada saat beban kerja meningkat. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan fokus kerja apabila tidak dikelola dengan baik.

Kesimpulan Informan 5:

Stres kerja dipengaruhi oleh faktor individu dan keseimbangan kehidupan kerja, sehingga diperlukan kemampuan pengelolaan stres yang baik untuk menjaga kinerja.

6. Pembahasan Hasil Wawancara Informan 6

Berdasarkan hasil wawancara, Informan 6 menyatakan bahwa stres kerja merupakan bagian dari tanggung jawab sebagai aparatur pelayanan publik. Tekanan kerja dirasakan terutama pada saat jumlah pelayanan meningkat. Namun, informan menilai bahwa stres kerja pada tingkat tertentu justru dapat memotivasi untuk bekerja lebih fokus dan disiplin.

Kesimpulan Informan 6:

Stres kerja dipandang sebagai tantangan pekerjaan yang dapat berdampak positif

maupun negatif tergantung pada kemampuan individu dalam mengelolanya.

Sintesis Pembahasan Keenam Informan:

Berdasarkan hasil wawancara dengan keenam informan, dapat disimpulkan bahwa stres kerja di Kantor Kelurahan Serua dipengaruhi oleh faktor lingkungan, organisasi, dan individu. Stres kerja memiliki keterkaitan dengan kinerja pegawai, khususnya dalam aspek kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Meskipun stres kerja dirasakan oleh seluruh informan, pegawai tetap menunjukkan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan stres kerja menjadi faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai.

7. Pembahasan Hasil Triangulasi

Berdasarkan hasil triangulasi data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan fenomena nyata yang dialami oleh pegawai Kantor Kelurahan Serua Tangerang Selatan. Stres kerja tersebut bersumber dari faktor lingkungan, organisasi, dan individu, serta memiliki keterkaitan langsung dengan kinerja pegawai.

Dari aspek stres lingkungan kerja, hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai merasakan tekanan akibat padatnya aktivitas pelayanan masyarakat dan kondisi lingkungan kerja yang ramai. Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi yang menunjukkan tingginya intensitas pelayanan pada jam-jam tertentu, serta data dokumentasi yang mencatat peningkatan volume pelayanan harian. Dengan demikian, stres lingkungan kerja berpotensi menimbulkan kelelahan fisik dan psikologis pegawai apabila tidak dikelola dengan baik.

Selanjutnya, stres organisasi muncul akibat beban kerja yang tidak merata dan tuntutan penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang relatif singkat. Informasi dari informan menyebutkan bahwa beberapa pegawai harus menangani lebih dari satu tugas sekaligus. Hal ini sejalan dengan hasil observasi yang memperlihatkan ketidakseimbangan distribusi pekerjaan serta dokumentasi struktur kerja yang belum sepenuhnya proporsional. Kondisi tersebut menimbulkan tekanan kerja yang berdampak pada stabilitas emosional pegawai.

Pada dimensi stres individu, pegawai mengungkapkan adanya kelelahan mental, tekanan tanggung jawab, serta kesulitan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Observasi menunjukkan adanya penurunan fokus kerja pada kondisi tertentu, sementara dokumentasi tidak menunjukkan adanya program khusus pengelolaan stres. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor individu turut berkontribusi terhadap tingkat stres kerja pegawai.

Secara keseluruhan, hasil triangulasi data memperkuat temuan penelitian bahwa stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, namun tidak sepenuhnya menghilangkan komitmen dan tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya manajerial yang sistematis untuk mengelola stres kerja guna meningkatkan efektivitas dan kualitas kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Serua Tangerang Selatan.

Secara lebih mendalam, hasil triangulasi data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan telaah dokumentasi menunjukkan adanya keterkaitan yang konsisten antara tingkat stres kerja dengan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Serua Tangerang Selatan. Stres kerja yang dialami pegawai umumnya bersumber dari tingginya beban kerja, keterbatasan sumber daya manusia, tekanan waktu dalam penyelesaian administrasi pelayanan publik, serta tuntutan masyarakat yang beragam dan

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
KELURAHAN SERUA TANGERANG SELATAN

bersifat mendesak. Kondisi tersebut berimplikasi pada aspek konsentrasi, ketelitian, serta kecepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas kinerja secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam lingkungan kerja pelayanan publik, khususnya pada tingkat kelurahan. Oleh karena itu, diperlukan upaya manajerial yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengelola stres kerja secara efektif. Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui pengaturan beban kerja yang lebih proporsional, serta penyediaan ruang bagi pegawai untuk mengembangkan kemampuan pengelolaan stres. Dengan penerapan strategi manajemen stres yang tepat, diharapkan kinerja pegawai dapat ditingkatkan secara optimal tanpa mengurangi komitmen dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Tabel 4. 1
Matriks Ifas

No	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor (Bobot X Rating)
Kekuatan (Strengths)				
1	Pegawai memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi	0, 15	4	0, 60
2	Koordinasi antarpegawai cukup baik	0, 10	3	0, 30
3	Pelaksanaan tugas sesuai SOP	0, 15	4	0, 60
4	Komitmen pelayanan publik yang baik	0, 10	3	0, 30
Total Kekuatan 0, 50				1, 80
Kelemahan (Weaknesses)				
5	Beban kerja tidak merata	0, 15	2	0, 30
6	Ketepatan waktu belum optimal	0, 10	2	0, 20
7	Komunikasi vertikal belum efektif	0, 15	2	0, 30
8	Tekanan kerja mempengaruhi konsentrasi	0, 10	2	0, 20
Total Kelemahan 0, 50				1, 00
Total Skor Ifas				2, 80

1,00	
------	--

Berdasarkan hasil analisis Matriks IFAS (Internal Factors Analysis Summary), diperoleh total skor sebesar 2,80 yang menunjukkan bahwa kondisi internal Kantor Kelurahan Serua Tangerang Selatan berada pada kategori cukup kuat. Nilai tersebut berada di atas rata-rata 2,5, sehingga dapat diartikan bahwa organisasi memiliki kemampuan internal yang relatif baik dalam menjalankan kegiatan operasional dan pelayanan publik.

Secara internal, kekuatan organisasi terlihat dari adanya rasa tanggung jawab pegawai yang cukup tinggi dalam melaksanakan tugas, pelaksanaan pekerjaan yang telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP), serta koordinasi antarpegawai yang berjalan cukup baik. Selain itu, komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga menjadi faktor pendukung yang memperkuat stabilitas kinerja organisasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat tekanan kerja, pegawai tetap berupaya menjalankan tugasnya secara profesional.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan internal yang perlu mendapatkan perhatian manajerial. Beban kerja yang belum merata, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan yang belum optimal, serta komunikasi vertikal yang belum berjalan secara maksimal menjadi faktor yang berpotensi meningkatkan tingkat stres kerja pegawai. Apabila kelemahan tersebut tidak dikelola dengan baik, maka dapat berdampak pada penurunan kualitas dan efektivitas kinerja pegawai.

Dengan demikian, hasil Matriks IFAS menunjukkan bahwa kekuatan internal organisasi lebih dominan dibandingkan kelemahannya. Hal ini berarti Kantor Kelurahan Serua memiliki modal internal yang cukup baik untuk melakukan perbaikan dan pengembangan, khususnya dalam pengelolaan stres kerja secara sistematis guna meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

Tabel 4. 2
Matriks Efas

No	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor (Bobot X Rating)
Peluang (Opportunities)				
1	Dukungan masyarakat terhadap pelayanan publik	0,20	4	0,80
2	Regulasi pemerintah yang mendukung peningkatan pelayanan	0,15	3	0,45
3	Potensi peningkatan sistem kerja	0,15	3	0,45
Total Peluang 0,50				1,70
Ancaman (Threats)				
4	Tingginya tuntutan pelayanan masyarakat	0,20	2	0,40

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
KELURAHAN SERUA TANGERANG SELATAN

5	Volume pekerjaan yang padat	0, 15	2	0, 30
6	Tekanan psikologis akibat lingkungan kerja	0, 15	2	0, 30
Total Ancaman 0, 50				1, 00
Total Skor Efas 1, 00				2, 70

Berdasarkan hasil analisis Matriks EFAS (External Factors Analysis Summary), diperoleh total skor sebesar 2,70 yang menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Serua Tangerang Selatan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam merespons faktor-faktor eksternal yang memengaruhi organisasi. Nilai tersebut berada di atas rata-rata 2,5, sehingga dapat diartikan bahwa organisasi relatif mampu memanfaatkan peluang yang ada sekaligus mengantisipasi berbagai ancaman dari lingkungan eksternal.

Namun demikian, organisasi juga dihadapkan pada sejumlah ancaman eksternal yang berpotensi meningkatkan tingkat stres kerja pegawai. Tingginya tuntutan pelayanan masyarakat, volume pekerjaan yang padat, serta tekanan psikologis akibat dinamika lingkungan kerja menjadi faktor yang dapat memengaruhi stabilitas emosional dan konsentrasi pegawai. Jika tidak dikelola secara tepat, kondisi tersebut dapat berdampak pada penurunan kualitas dan efektivitas kinerja.

Secara keseluruhan, hasil Matriks EFAS menunjukkan bahwa meskipun terdapat tekanan dan tantangan dari lingkungan eksternal, Kantor Kelurahan Serua masih memiliki peluang yang cukup besar untuk berkembang. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang mampu memaksimalkan pemanfaatan peluang serta mengurangi dampak ancaman, khususnya melalui pengelolaan stres kerja yang sistematis dan berkelanjutan guna menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai.

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Analisis Faktor-Faktor Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Serua Tangerang Selatan*, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Faktor-faktor penyebab stres kerja pegawai di Kantor Kelurahan Serua Tangerang Selatan terdiri dari faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu. Faktor lingkungan berkaitan dengan kondisi ruang kerja yang ramai serta tingginya intensitas pelayanan masyarakat. Faktor organisasi muncul akibat beban kerja yang tidak merata, tuntutan penyelesaian pekerjaan dalam waktu terbatas, serta komunikasi internal yang belum optimal. Sementara itu, faktor individu dipengaruhi oleh perbedaan kemampuan adaptasi, tekanan tanggung jawab, serta kondisi pribadi masing-masing pegawai.

Stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, khususnya pada aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan konsentrasi dalam pelaksanaan tugas. Pegawai yang mengalami tingkat stres kerja yang tinggi cenderung mengalami penurunan fokus dan ketelitian, sehingga berdampak pada efektivitas kerja, terutama

pada saat volume pelayanan meningkat.

Meskipun stres kerja berpengaruh terhadap kinerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai tetap memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari upaya pegawai untuk tetap bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, meskipun berada dalam kondisi tekanan kerja.

Hasil triangulasi data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan adanya kesesuaian temuan, sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan fenomena nyata yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak kelurahan agar tidak berdampak negatif secara berkelanjutan terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain:

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan secara luas ke instansi lain yang memiliki karakteristik organisasi berbeda.

Jumlah informan dalam penelitian ini terbatas, sehingga data yang diperoleh sangat bergantung pada kedalaman informasi yang diberikan oleh masing-masing informan.

Penelitian ini hanya memfokuskan pada stres kerja dan kinerja pegawai, sehingga belum mengkaji faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi kinerja, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi.

Waktu penelitian yang relatif terbatas menyebabkan peneliti belum dapat mengamati dinamika stres kerja pegawai dalam jangka waktu yang lebih panjang.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Praktis

Pihak Kantor Kelurahan Serua Tangerang Selatan disarankan untuk melakukan pengelolaan beban kerja yang lebih proporsional, agar tidak terjadi penumpukan tugas pada pegawai tertentu.

Perlu adanya perbaikan lingkungan kerja, baik dari segi tata ruang, pengaturan waktu pelayanan, maupun pengendalian kebisingan, guna menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif.

Diperlukan program pengelolaan stres kerja, seperti kegiatan pembinaan, konseling ringan, atau kegiatan kebersamaan, untuk menjaga kesehatan mental dan emosional pegawai.

2. Saran Akademis

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, atau gaya kepemimpinan, untuk memperkaya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai.

Penelitian lanjutan juga dapat dilakukan pada instansi pemerintahan lain sebagai perbandingan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai stres kerja di sektor publik.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya. (2017:75)
- Afandi, P. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing. (2018: 86-87).
- Ariesta Heksarini. (2021). Konsep Penilaian Kinerja
- Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek . Edisi Revisi V Jakarta: Rineka Cipta.
- Bacal, Robert. Performance Management. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. (2015:153)
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Dede Jaelani. 2019. Analisis Penyebab Stres Kerja Pada Karyawan CV AMELIA BATIK, Program Studi Manajemen STIE STEMBI BANDUNG.
- Dessler, Gary. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid 1 Edisi 10, Alih Bahasa : Paramita Rahay, (2016), Indeks, Jakarta.
- Dewi Sartika Sugiharto. (2016). Gambaran Stres Kerja Pegawai Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Bhakri Wiratamtama Semarang. Under Graduates thesis, Universitas Negeri Semarang.
- Edison, Emron, dkk. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung. (2016).
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Edy, Sutrisno, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Edy, Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta (2016)
- Fatikhin et al. 2017. Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta Malang). Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 47 No.1.
- Hasibuan, Malayu. (2016:10). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hasibuan. (2019:244). Manajemen Sumber Daya Manusia. (Edisi Revisi). Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Intan Fahima Rahmi. (2017). Analisis Manajemen Stres Kerja Pada Karywan PT.

BANDUNG MEDIA TELEVISI (BANDUNG TV) Bagian Wartawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Jatinangor.

Kotter, John P. 2016. *Accelerate: Building Strategic Agility for a Faster-Moving World*. New York: Free Press.

Kusuma Andhika Wardhana (2018). *Stres Kerja: Penyebab, Dampak, Dan Solusinya (Studi Kasus Pada Karyawan NET Yogyakarta)*. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Mathis dan Jackson, (2019:3), *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 9*, dialihbahasakan oleh Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, Salemba Empat, Jakarta.

Mega Biru, Hamidah Nayati Utami, Yuniadi Mayowan (2016). *Analisis Faktor- Faktor Stres Kerja yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi padakaryawan tetap PG. Kebon Agung Kabupaten Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 39 No. 2 Oktober 2016

Moleong, Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

R. Supomo dan Eti Nurhayati. (2018:1) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Yrama Widya.

Rahmawati, Siti. (2016) *Analisis Stress Kerja pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bogor*. Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen.

Rivai dan Ella Sagala. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta : Rajawali Pers. (2016:269-270)

Robbins, P. Stephen & Coutler, Mary. 2016, *Human Resources Management*, Edisi 16, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.

Rosidah, Zahra (2020). *Analisis Manajemen Stres Kerja Pada Pengajar Di Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Padang*. Diploma Thesis, Universitas Andalas.

Setyawati dan Haryani. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Taman Pringsewu*. Yogyakarta: *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan Tahun XII No.2*. (2016).

Sevyra Emelya Qoidah. (2020). *Analisis Atas Kinerja Karyawan Dalam Hubungannya Dengan Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan Customer Service Telkomsel Geria Grapari Mall Pondok Indah 3 Jakarta Selatan*. Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Unisadhuguna.

Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sudamaryanti “Manajemen sumber daya manusia : Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil.” (2017:64)

- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabet.
- Tedi Setiadi. (2016) Penyebab Stres Kerja Pada Karyawan PD Jaya Pratama Di Pontianak. Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak, Jurnal Bisma Vol 1, No. 6, Oktober 2016.
- Veithzal Rivai, 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek, Rajagrafindo persada, Bandung
- Laia, Dewistina, and Andri Priadi. "Analisis Penyebab Stres Kerja Karyawan Yang Berdampak Pada Kinerja Karyawan Pada PT Cube Integrasi Media Jakarta Selatan." JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN MANAJEMEN 4.1 (2026): 370-377.
- Nadif, A. A., and P. Kurniawan. "Analisis Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Samsat Serpong Tangerang Selatan." Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen) 4.2 (2024): 340-352.
- Amanda, V., and L. Sularmi. "Pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada PT Miranda Moda Indonesia Tangerang Selatan." Prosiding Seminar Nasional Manajemen. Vol. 3. No. 2. 2024.