
ANALISIS MANAJEMEN STRES KERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG

Deden Haria Garmana*¹, Nurhayanti Putri², Risna Melianda³, Nadya Salma Sasmito⁴, Rovi Aqila Salsabila⁵, Hamdan Nur Falah⁶
^{1,2,3,4,5,6}Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Jul 12, 2025

Revised Nov 15, 2025

Accepted Nov 30, 2025

Keywords:

Stress Management

Employee Work

Disdukcapil

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing employee performance at the Population and Civil Registration Office of Sumedang Regency, with a focus on the impact of work stress caused by low compensation, family problems, and lack of family support. The research uses a qualitative approach with in-depth interviews, observations, and documentation involving four key informants. The results show that low compensation significantly affects employee motivation, which in turn decreases work quality and exacerbates work-related stress. Additionally, family issues, such as tension in relationships with partners or children, and other familial responsibilities, also disrupt employees' concentration and productivity. The lack of family support in handling work-related burdens, both emotionally and practically, worsens the psychological pressure faced by employees. This study suggests several improvement measures, including enhancing organizational support in managing work stress, providing flexible working hours, and raising awareness of the importance of work-life balance.



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Deden Haria Garmana,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik
Universitas Sebelas April
Jl. Angkrek Situ No 19 Kelurahan Situ-Sumedang
Email: deden_haria@unsap.ac.id

1. INTRODUCTION

Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif di sektor pelayanan publik membutuhkan pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor pemicu stres dan upaya-upaya yang dapat diambil untuk mengatasinya. Melalui pemahaman menyeluruh tentang dinamika stres kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, instansi dapat mengidentifikasi langkah-langkah yang efektif dalam mengoptimalkan manajemen stres demi kesejahteraan pegawai dan kualitas layanan yang maksimal bagi masyarakat.

Stress kerja dalam pelayanan publik dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam jangka panjang, stres yang tidak dikelola dengan baik dapat memicu kelelahan emosional atau burnout, yang pada gilirannya menurunkan efektivitas kerja dan mengurangi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pengelolaan stres menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif di sektor pemerintahan. Lingkungan yang mendukung, pelatihan manajemen stres, serta strategi koping yang tepat dapat membantu pegawai dalam menghadapi tekanan kerja.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sumedang ditemukan indikasi-indikasi masalah terkait pelaksanaan satu data tingkat Kabupaten Sumedang yaitu pegawai sering kali dihadapkan pada tingginya beban kerja, keterbatasan, Tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil juga dapat meningkatkan stres kerja, Waktu kerja dan peralatan yang kurang memadai juga menjadi penyebab stress, Konflik antara pegawai dengan atasan atau rekan kerja, Balas jasa yang terlalu rendah juga bisa menjadi penyebab stress, Masalah keluarga juga dapat berdampak pada stres kerja.

Menurut Silalahi (2015:5) administrasi adalah “Penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya Kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain”. Istilah administrasi dalam bahasa Inggris disebut dengan *administration*. Hakekat administrasi yang sesungguhnya sangat luas, istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan Kerjasama yang dilakukan sekelompok manusia sehingga tercapai tujua

Unsur-unsur administrasi menurut para ahli diantaranya menurut Abdurrahmat Fathoni (2016:3), yaitu Manajemen, Organisasi, Komunikasi, Kepegawaian, Perlengkapan, Keuangan, Sekertaris, Lingkungan Unsur-unsur administrasi itu merupakan suatu rangkaian kegiatan yang harus ada dalam administrasi, karena dengan adanya unsur-unsur administrasi ini tujuan yang telah ditentukan sebelumnya akan tercapai secara lebih baik.

Publik pada dasarnya berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, rakyat umum, orang yang banyak dan rakyat. Publik adalah peran masyarakat yang beragam dalam pemerintahan, baik sebagai kelompok, individu rasional, perwakilan, konsumen, maupun warga negara yang berpartisipasi. Administrasi publik menurut Chandler & Plano, (dalam Keban 2004:3) Bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan administrasi publik. Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan administrasi publik.

Menurut Chandler dan Plano (1988:3) Ruang Lingkup Administrasi yaitu: “Apabila kehidupan manusia menjadi semakin kompleks permasalahannya, maka apa yang dikerjakan oleh pemerintah atau administrasi publik juga semakin kompleks”. Ruang lingkup administrasi publik dapat dipahami bahwa aspek yang paling penting dalam menentukan ruang lingkup administrasi publik yaitu, kepentingan publik, Adapun ruang lingkup administrasi publik dalam pembahasan ini adalah kebijakan publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan publik, administrasi kepegawaian negara, manajemen kinerja, etika administrasi publik.

Administrasi publik mempunyai kaitan yang erat dengan manajemen konflik dan stress kerja pegawai, dikarenakan manajemen merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses administrasi publik. Variabel penelitian ini sebagai kajian administrasi publik, karena adanya administrasi publik yang baik diharapkan akan menghindari konflik/stress antar pegawai dalam bentuk kesediaan pegawai untuk kerjasama dalam mencapai tujuan. Hal ini sesuai dengan Grindle (Iskandar,2017:9) bahwa : Tidak ada organisasi (administrasi publik) yang sanggup mencukupi kepentingan dirinya sendiri. Semuanya tergantung kepada lingkungan sistem manajemen yang lebih besar untuk terus hidup. Sudah pasti pula elemen itu saling koordinasi antara satu elemen dengan elemen lainnya.

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai peran dan tanggung jawab pegawai dalam pelaksanaan tugas administratif. Menurut Sugiyono (2015:1) Metode penelitian kualitatif adalah “penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Artinya yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini adalah mereka-mereka yang ada hubungannya dengan Analisis Manajemen Stress Kerja Pegawai. Informan penelitian dipilih berdasarkan jabatan dan tugas pokok mereka yang relevan dengan fokus penelitian. Adapun jumlah informan yang terlibat adalah empat orang, yang terdiri atas Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Pengadministrasian Keuangan pada Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, ADB Pemula, serta Pranata Komputer Ahli Pertama.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dari tanggal 21 Oktober hingga 8 November 2024. Lokasi ini dipilih karena relevansinya dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengkaji peran dan kinerja pegawai Disdukcapil dalam pelaksanaan tugasnya.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu studi kepustakaan, studi lapangan, dan dokumentasi. Studi kepustakaan dilakukan dengan mengkaji berbagai literatur, dokumen, dan referensi yang relevan dengan tema penelitian. Sumber-sumber yang digunakan meliputi buku, jurnal, regulasi, dan laporan resmi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Disdukcapil. Studi lapangan dilakukan melalui observasi langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan data empiris mengenai aktivitas dan proses kerja pegawai. Selain itu, wawancara mendalam dengan informan juga dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan pandangan mereka terhadap tugas yang dilaksanakan. Teknik dokumentasi dilakukan dengan mencatat dan mendokumentasikan berbagai dokumen resmi yang relevan, seperti laporan kerja, catatan kepegawaian, dan dokumen lainnya yang mendukung analisis penelitian.

Dengan menggunakan metode dan teknik pengumpulan data tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang komprehensif dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai dan observasi langsung terhadap aktivitas kerja di instansi tersebut. Wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman subjektif pegawai terkait tekanan kerja, sedangkan observasi digunakan untuk memahami konteks lingkungan kerja secara objektif.

Tabel 1. Faktor Penyebab Stres Kerja

No	Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	Deskripsi
1	Beban Kerja	Tugas yang tidak realistis dan sering kali berlebihan.
2	Tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar.	Pemimpin yang sering memberikan kritik tanpa solusi atau memperlakukan karyawan dengan tidak adil.
3	Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.	Karyawan harus menyelesaikan tugas dengan tenggat waktu yang ketat, tetapi peralatan seperti komputer atau sistem jaringan sering mengalami gangguan.
4	Konflik antara pribadi dengan pemimpin atau kelompok kerja.	Adanya ketidaksepahaman dengan atasan atau rekan kerja yang menyebabkan suasana kerja menjadi tidak nyaman.
5	Balas jasa rendah	Gaji dan tunjangan yang tidak sebanding dengan tanggung jawab kerja.
6	Masalah-masalah keluarga	Konflik dalam keluarga yang terbawa ke tempat kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dapat diminimalkan dengan mengoptimalkan manajemen beban kerja, meningkatkan dukungan emosional dari pimpinan, menyediakan peralatan kerja yang memadai, dan merevisi kebijakan kompensasi agar lebih sesuai dengan beban kerja dan tingkat keahlian. Selain itu, diperlukan pendekatan yang lebih holistik untuk membantu pegawai menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi guna mengurangi tekanan kerja yang mereka alami.

Dari hasil penelitian mengungkapkan bahwa stres kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang disebabkan oleh beberapa faktor utama. Beban kerja yang berlebihan, ekspektasi yang tidak realistis dari pimpinan dan rekan kerja, serta kurangnya dukungan emosional dari pimpinan menjadi faktor yang memperburuk kondisi stres. Selain itu, gangguan dalam manajemen waktu, kualitas peralatan kerja yang tidak memadai, dan ketidakpuasan terhadap kompensasi turut menambah tekanan pada pegawai. Masalah keluarga juga mempengaruhi kinerja dan konsentrasi pegawai.

Tabel 2. Temuan Penelitian

No.	Dimensi	Temuan Penelitian
1.	Dimensi Beban kerja yang sulit dan berlebihan	Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, ditemukan bahwa salah satu dimensi utama yang menyebabkan stres kerja pegawai adalah beban kerja yang sulit dan berlebihan. Faktor ini menjadi penyebab dominan yang memengaruhi kinerja dan kesejahteraan pegawai.
2.	Tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar	Pada dimensi tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar, ditemukan bahwa sikap pemimpin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang menjadi salah satu penyebab stres kerja yang dirasakan oleh pegawai. Para pegawai mengungkapkan bahwa sikap pimpinan yang kurang memberikan dukungan sering kali menimbulkan tekanan yang berlebihan.
3.	Dimensi waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai	Pada dimensi waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, ditemukan bahwa keterbatasan dalam pengelolaan waktu dan ketersediaan fasilitas kerja menjadi salah satu penyebab utama stres kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Pegawai mengungkapkan bahwa mereka sering menghadapi tekanan karena waktu yang tersedia untuk menyelesaikan tugas tidak sebanding dengan beban kerja yang harus diselesaikan. Selain itu, keterbatasan peralatan kerja turut memperburuk situasi.
4.	Dimensi konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja	Pada dimensi konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja, ditemukan bahwa adanya ketegangan antara pegawai dengan pimpinan, maupun sesama pegawai. Beberapa pegawai mengungkapkan bahwa sering terjadi konflik, baik yang terjadi di dalam tim kerja maupun antara pegawai dengan pimpinan. Ketegangan ini sering muncul karena perbedaan cara pandang, pembagian tugas, dan bahkan cara kerja yang dianggap tidak efisien oleh sebagian pegawai.
5.	Dimensi balas jasa yang terlalu rendah	Pada dimensi balas jasa yang terlalu rendah, ditemukan bahwa rendahnya tingkat kompensasi atau gaji yang diterima pegawai. Banyak pegawai mengungkapkan bahwa meskipun mereka bekerja keras dan memiliki tanggung jawab yang besar, balas jasa yang diterima tidak sebanding dengan upaya yang mereka lakukan. Beberapa pegawai merasa bahwa gaji yang diterima terlalu rendah, mengingat beban kerja yang harus mereka tangani setiap harinya.
6.	Dimensi masalah masalah keluarga	Pada dimensi masalah keluarga yang mencakup hubungan dengan keluarga dan dukungan keluarga, ditemukan bahwa ketegangan dalam hubungan keluarga dan kurangnya dukungan dari keluarga menjadi faktor yang cukup signifikan dalam meningkatkan tingkat stres pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Beberapa pegawai

		mengungkapkan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam menjalani kehidupan pribadi karena adanya konflik dalam hubungan keluarga. Masalah seperti pertengkaran dengan pasangan dan kesulitan dalam mengurus anak sering kali membebani pikiran pegawai, sehingga mengganggu konsentrasi mereka saat bekerja.
--	--	--

Untuk mengurangi stres kerja, penting untuk memperbaiki manajemen beban kerja, meningkatkan dukungan emosional, menyediakan peralatan kerja yang memadai, serta mengevaluasi kebijakan kompensasi. Juga, menjaga keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi pegawai perlu diperhatikan agar stres dapat diminimalkan dan kinerja pegawai meningkat.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, stres kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Beban kerja yang berlebihan dan tugas tambahan di luar kapasitas pegawai menjadi penyebab utama. Kesulitan dalam menyeimbangkan ekspektasi pribadi dengan tuntutan pimpinan serta kurangnya dukungan emosional semakin memperburuk tekanan kerja. Selain itu, gangguan teknis dan kurangnya peralatan kerja yang memadai menghambat produktivitas pegawai.

Faktor lain yang turut berkontribusi adalah ketidakpuasan terhadap kompensasi yang dianggap tidak sebanding dengan beban kerja, serta masalah keluarga yang memperburuk kondisi pegawai. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam manajemen beban kerja, peningkatan dukungan emosional dari pimpinan, serta kebijakan kompensasi yang lebih adil. Selain itu, keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi perlu diperhatikan agar stres kerja dapat dikurangi, sehingga kesejahteraan pegawai dan produktivitas kerja dapat meningkat.

REFERENCES

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2009. *Manajemen sumber daya manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Abdurrahmat Fathoni. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Rineka Cipta.
- Achmad, S. Ruky. 2003. *Kualitas Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*, Bandung: Pustaka setia.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kedua Belas. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Agus Dwiyanto dan Bevaola Kusumasari. 2001. *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang Harus Dilakukan?* dalam Policy Brief, No. II/PB.
- Ahmad, et.al. 2019. *Jurnal EMBA. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Fif Group Manado*. Vol.7 No.3 2019: 2811 – 2820.
- Alwi, Z. Iskandar. 2017. *Pasar Modal Teori dan Aplikasi*. Yayasan Pancar Siwah. Jakarta
- Bungin & Burhan. (2008). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group .
- Chandler, Ralph C, Plano, dan Jack C. 1988. *The Public Administration Dictionary*. John Wiley & Sons.
- Dirks, K. T., & H. J.Parks 2003. *The Role of Trust in Organizational Settings*. *Organization Science*, 12(4), 450–467.
- Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Ellitan, Lena dan Anatan Lina. 2019. *Sistem Informasi manajemen Konsep dan praktis*. Bandung : Alfabeta.
- Gitosudarmo. (2000). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- George Frederickson. 1997. *The Spirit of Public Administration*. Jossey-Bass Publisher. San Fransisco.
- Harbani Pasolog, 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Handyaningrat, 2010, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV Hajimasagung.
- Handyaningrat, Soewarno. 2011. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manejemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2015. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi, Bumi Aksara: Jakarta.
- Husein, Umar. 1999. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hengki Wijaya. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffrai.

- Inu Kencana Syafii dkk, 1999. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Jehn, K.A., G. Northcraft, M. Neale (1999), Why Differences Make a Difference: A Field Study of Diversity, Conflict and Performance in Workgroup, *Administrative Science Quarterly*, 44, 741-763.
- Keban, T. Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Gava Media. Yogyakarta.
- Kettle, Donald F, 2002. The Transformation of Governance: Public Administration for Twenty-First Century America. Baltimore and London: The Johns Hopkins University Press.
- MC Curdy, H.E., 1986. Public Administration: A Bibliographical Guide to The Literature. New York: Marchell Dekker, Inc.
- Moleong Lexy J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2015. Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Editor: Dedy Mulyana. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ronde, C, E and Flanagan. T. A. 2007. Becoming a Conflict Competent Leader: How You and Your Organization can Manage Effectively, San Fransisco: John Willey & Sons, Inc.
- Ross, M. H. (1993). The management of conflict: interpretations and interests in comparative perspective. Yale University Press.
- Siagian P, Sondang. 2000. Teori Motivasi dan Aplikasinya. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simamora, Henry, 1997, "Manajemen Sumber Daya Manusia". Yogyakarta, STIE YKPN.
- Silalahi, Ulber. 2018. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutanti, E. 2014. Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang, Sumedang: STIA SAS.
- Sunarni, T. 2017. Pengaruh Stress Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Interbis Sejahtera Palembang. Palembang: Universitas Sriwijaya. [online]. Tersedia: <http://www.jurnal.skripsi.web.id>. diakses pada tanggal 7 Januari 2021.
- Somantri, M.S. 2020. Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang. Repository FISIP UNSAP, 20(1).
- Schuler and Jackson. 1995. Manajemen Sumber Daya Manusia (alih Bahasa oleh Jimmy Sadel). Jakarta: Erlangga.
- Schermerhorn, Hunt dan Osborn, 2014 dalam Armstrong, M dan Baron, A. 2010. Performance Management – The New Realities. London: Institute of Personnel and Development.
- Veithzal Rivai, 2004, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Waluyo. (2017). Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijono, Sutarto, 2015. Psikologi Industri dan Organisasi, Jakarta: Kencana.
- Werther, William B. & Keith Davis. 1996. Human Resources And Personal Management. Edisi kelima. New York: McGraw-Hill.