

**ANALISIS MANAJEMEN STRES PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA UPT PELAYANAN PAJAK DAERAH
TANJUNGPINANG)**

SKRIPSI

SAKINAH PRATIWI

NIM : 16612278



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**ANALISIS MANAJEMEN STRES PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA UPT PELAYANAN PAJAK DAERAH
TANJUNGPINANG)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

SAKINAH PRATIWI

NIM : 16612278

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN STRES PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA UPT PELAYANAN PAJAK DAERAH
TANJUNGPINANG)**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : SAKINAH PRATIWI

NIM : 16612278


Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



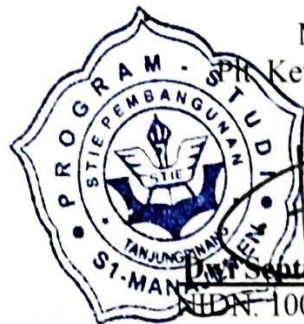
Satriadi, S.AP., M.Sc.
NIDN. 1011108901/Lektor

Pembimbing Kedua,



Muhammad Mu'azamsyah, M.M.
NIDN. 1008108302/Asisten Ahli

Mengetahui,
Ketua Program Studi,




Haryani, S.T., M.M.
NIDN. 1002078602/Asisten Ahli

Skripsi Berjudul

**ANALISIS MANAJEMEN STRES PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA UPT PELAYANAN PAJAK DAERAH TANJUNGPINANG)**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : S A K I N A H P R A T I W I

NIM : 16612278

Telah Dipertahankan Di Depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Delapan Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



Satriadi, S.AP., M. Sc.
NIDN. 1011108901/Lektor

Sekretaris,



Muhammad Rizki, S.Psi., M.Hsc.
NIDN. 1021029102/Asisten Ahli

Anggota,



Octojaya Abriyoso, S.Ikom., M.M.
NIDN. 1005108903/Asisten Ahli

Tanjungpinang, 08 Agustus 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,



Ketua,



Chairil Marlinda, S.E., M.Ak., CA.
NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Nama : Sakinah Pratiwi
NIM : 16612278
Tahun Angkatan : 2016
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.43
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Stres Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik (Studi pada UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang)

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, Juli 2020

Penyusun,



Sakinah Pratiwi
NIM. 16612278

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya

Sembah Sujud dan Syukur Kehadirat ALLAH SWT.

Limpahan Rahmat dan InayahMu yang telah memberikanku kekuatan, membekali lmu dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada manusia terindah Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada Kedua Orangtuaku Ibu Sunarti, AMK. dan Bapak Rusdianto, Malaikat Pelindungku di Dunia.

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih tiada terhingga kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, perlindungan dan untaian doa yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembat kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Semoga ini menjadi salah satu hal yang dapat membuat Ibu dan Ayah tersenyum bahagia.

Terima Kasih Ibu... Terima Kasih Ayah...

MOTTO

“Rasulullah SAW bersabda: Manusia yang paling dekat denganku di hari kiamat nanti ialah manusia yang paling banyak bershalawat untukku”

HR. Turmudzi

“Allahummasholli ‘ala Sayyidina Muhammad wa’ala ali Sayyidina Muhammad”

“Lakukan kebaikan bukan mengharapkan balasan dari manusia, karena berbuat baik adalah perintahNya maka balasan terbaik hanya balasan dari sisi Allah SWT.”

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. karena rahmat dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Stres Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik (Studi Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Tanjungpinang”, dalam memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

Dalam proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu memberi dukungan, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan ikhlas yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE. Ak. M.Si. CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M. selaku Plt. Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

5. Bapak Satriadi, S.AP., M.Sc. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan semangat, masukan dan saran-saran yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Muhammad Mu'azamsyah, S.Sos., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen beserta Staf Sekretariat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
8. Kepala Kantor UPT PPD Tanjungpinang dan Subbagian Penerimaan dan Penetapan beserta staf yang telah memberikan izin penelitian serta kesempatan waktu dan bersedia memberikan informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh sahabat-sahabat yang telah membantu untuk terus berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan dorongan semangat yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, Juli 2020

Penulis

Sakinah Pratiwi
NIM. 16612278

DAFTAR ISI

HAL

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Ilmiah.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen	10
2.1.1.1 Fungsi Manajemen	11
2.1.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	13

2.1.2 Manajemen Stres Pegawai	16
2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja	16
2.1.2.2 Sumber Stres Kerja.....	18
2.1.2.3 Konsekuensi dari Stres	20
2.1.2.4 Pengertian Manajemen Stres Kerja	21
2.1.2.5 Mengelola Stres Kerja	23
2.1.2.6 Manajemen Stres dalam Meningkatkan Kinerja.....	23
2.1.3 Pelayanan Publik	24
2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	24
2.1.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	26
2.2 Kerangka Pemikiran	30
2.3 Penelitian Terdahulu.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Jenis Data	36
3.2.1 Data Primer.....	36
3.2.2 Data Sekunder.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4 Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1 Populasi	39
3.4.2 Sampel.....	39
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.6 Teknik Pengolahan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum UPT PPD Tanjungpinang	46
4.1.1.1 Sejarah Singkat UPT PPD Tanjungpinang	46
4.1.2 Visi, Misi, Motto, Tujuan dan Sasaran UPT PPD Tanjungpinang.....	48

4.1.2.1 Visi UPT PPD Tanjungpinang	48
4.1.2.2 Misi UPT PPD Tanjungpinang	48
4.1.2.3 Motto UPT PPD Tanjungpinang	48
4.1.2.4 Tujuan UPT PPD Tanjungpinang	48
4.1.2.5 Sasaran UPT PPD Tanjungpinang	48
4.1.2.6 Struktur Organisasi UPT PPD Tanjungpinang	49
4.1.2.7 Tugas Pokok dan Fungsi.....	49
4.1.2.8 Keadaan Pegawai UPT PPD Tanjungpinang	54
4.1.3 Karakteristik Informan.....	56
4.2 Reduksi Data	59
4.3 Penyajian Data.....	76
4.4 Penarikan Kesimpulan	77
4.5 Pembahasan.....	80
4.5.1 Manajemen Stres Pegawai.....	80

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Pelayanan Pengaduan Wajib Pajak	4
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 4.4	Jumlah Pegawai Berdasarkan Masa Kerja.....	56
Tabel 4.5	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.6	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.7	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4.8	Karakteristik Informan Berdasarkan Masa Kerja	58
Tabel 4.9	Penyajian Data	77

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1	Triangulasi Sumber Data.....	45
Gambar 4.1	Struktur Organisasi UPT PPD Tanjungpinang BP2RD Provinsi Kepulauan Riau	49
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Vertikal UPT PPD Tanjungpinang	50
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Horizontal UPT PPD Tanjungpinang	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembaran Observasi
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Lembaran Hasil Observasi
- Lampiran 4 Hasil Wawancara
- Lampiran 5 Hasil Uji Plagiat
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7 Dokumentasi

ABSTRAK

ANALISIS MANAJEMEN STRES PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA UPT PELAYANAN PAJAK DAERAH TANJUNGPINANG)

Sakinah Pratiwi. 16612278. Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
Pembangunan Tanjungpinang. sakinahpr@gmail.com

Pegawai sebagai kekayaan (asset) utama instansi, untuk mencapai tujuan dan sasaran suatu instansi, pegawai harus dimanfaatkan sebaik mungkin. Namun, pada kenyataannya stres kerja kerap dialami banyak pihak di tempat kerja. Secara individu diharapkan pegawai pelayanan mampu mengelola stres, ditunjang dengan kebijakan instansi. Stres secara berlebihan dan dalam jangka waktu yang panjang akan mengakibatkan kinerja lebih rendah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen stres kerja pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Desain penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu studi lapangan yang meliputi observasi terbuka, wawancara tak terstruktur, studi dokumentasi, dan triangulasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor – faktor penyebab stres kerja pada pegawai bidang pelayanan pada UPT PPD Tanjungpinang di antaranya: 1) permasalahan jaringan; 2) karakteristik Wajib Pajak yang berbeda-beda; 3) permasalahan pribadi pegawai; dan 4) tekanan dari instansi.

Adapun pengelolaan stres kerja yang dilakukan pegawai pelayanan adalah dengan refreshing, atau keluar ruangan sejenak, berbincang dengan rekan kerja, dan lain-lain. Pengelolaan stres kerja yang dilakukan instansi melalui tiga kategori yaitu, komunikasi organisasional, penilaian kinerja pegawai, dan kesejahteraan pegawai.

Kata kunci: Manajemen stres kerja, stres kerja, pegawai pelayanan

Dosen Pembimbing 1 : Satriadi, S.AP., M.Sc.

Dosen Pembimbing 2 : Muhammad Mu'azamsyah, S.Sos., M.M.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF EMPLOYEE' STRESS MANAGEMENT TO INCREASE PERFORMANCE OF PUBLIC SERVICE (STUDY OF UPT PELAYANAN PAJAK DAERAH TANJUNGPINANG)

Sakinah Pratiwi. 16612278. Management. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
Pembangunan Tanjungpinang. sakinahpr@gmail.com

The employees are one of important asset in company to achieve the goal. The employees must be used well in company. In fact, there are alot of employees suffering from work stress. This Job is not ruled in working schedules and many problems may happen in their work. It also can cause work stress. That is way, the employees is hoped be able to cope with their work stress from individual approach and supported by company's policies. The increase of work stress can cause fluctuation low productivity.

The purpose of this study is to understand the strategy used by the company to handle its employees stress at work in public sevice organization UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang. This study used qualitative method. The design of this study used analysis design and for the data collecting method this study used field study wich includes open observation, unstructured interview, and documentation research.

The result of the research showed that the stressors in public service employee are 1) signal problem 2) Taxpayer's characteristics 3) individual's problem of employee, and 4) pressure from the organization.

The job stress management done by journalist are refrehing, or out of the work place for a moment, talking to the other, and so on. The job stress management done by the company through three categories: organizational communication, employee performance appraisal, and employee benefits.

Keywords : Job stress management, job stress, public employees

Lecturer Advisor 1 : Satriadi, S.AP., M.Sc.

Lecturer Advisor 2 : Muhammad Mu'azamsyah, S.Sos., M.M.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang atau fungsi dalam manajemen yang melakukan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia dengan segala aktivitas sumber daya manusia di suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki tujuan akhir yaitu untuk mencapai tujuan yang diharapkan bersama.

Setiap organisasi dalam menjalankan aktivitas untuk mencapai tujuannya tidak akan pernah lepas dari berbagai permasalahan, terutama masalah dalam sumber daya manusia. Salah satu contoh dari masalah dalam sumber daya manusia adalah timbulnya stres kerja. Stres kerja berhubungan erat dengan perilaku organisasi. Stres kerja kerap kali dialami banyak pihak di tempat kerja. Dari berbagai penjelasan para ahli, stres dalam lingkungan kerja dapat menimbulkan dampak baik, namun apabila tekanan yang dialami sangat tinggi akan dapat berdampak buruk bagi individu dan organisasi. Karena itu perlunya dilakukan manajemen stres kerja untuk lebih mengenal pengelolaan dari stres kerja dan mengenali sumbernya, mengingat dampak buruk yang dapat ditimbulkan oleh stres terhadap pegawai.

Begitu pula pada organisasi pelayanan publik, dimana tujuan organisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan maksimal terhadap penerima pelayanan. Tekanan ini tentu sangat berpengaruh terhadap sumber daya manusia dalam organisasi pelayanan publik, meskipun teknologi telah banyak

menggantikan pekerjaan manusia. Peran yang bersifat mendasar seperti pengambilan keputusan dan pembuatan kebijakan tidak dapat digantikan oleh mesin.

Seperti pada Unit Pelaksana Tugas (UPT) Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang yang terletak di jalan Basuki Rahmat Tanjungpinang merupakan institusi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan menyelenggarakan urusan perpajakan yang bertanggungjawab langsung kepada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) Provinsi Kepulauan Riau, karena iuran pajak dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan bangsa Indonesia, dengan visi menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dan misi menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang diresmikan pada tanggal 15 April 1982 sebagai institusi pemerintah yang melayani seluruh lapisan masyarakat, dituntut untuk menjalankan peran yang lebih baik dalam pencapaian tujuan, peningkatan kinerja dan kualitasnya yang terpenting adalah pelayanan yang baik. Di era globalisasi yang semakin pesat, sehingga sumber daya manusia dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif, terutama institusi pemerintah yang menyelenggarakan administrasi pelayanan publik yang melayani masyarakat. Kondisi masyarakat telah mengalami banyak

perubahan pola pikir kearah yang semakin kritis. Keadaan ini menuntut institusi pemerintah dibidang pelayanan publik untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penerima pelayanan. Mereka yang bertugas dibidang pelayanan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, karena itu kerap mengalami tekanan stres yang tinggi. Hal ini disebabkan banyaknya masyarakat yang datang dengan sikap, pola pikir dan karakter kepribadian yang berbeda-beda membuat petugas pelayanan menghadapi dengan cara yang berbeda-beda.

Kinerja pelayanan publik pada dasarnya adalah apa yang dilakukan oleh pegawai pelayanan sehingga memengaruhi tingkat keberhasilan yang diberikan kepada masyarakat termasuk pelayanan yang berkualitas yang disajikan. Tetapi, saat ini peningkatan kinerja dititikberatkan tidak hanya berdasarkan kemampuan intelektual atau berdasarkan pelatihan dan pengalaman saja, namun didukung oleh kemampuan pengendalian stres dalam pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut disebut dengan manajemen stres, yaitu suatu program penggunaan sumber daya manusia untuk melakukan pengontrolan atau pengaturan stres.

Oleh karena itu, pegawai yang memiliki kemampuan manajemen stres yang baik dapat dilihat dari sikapnya yang tidak mudah marah atas sikap orang lain kepadanya, tidak tergesa-gesa dalam melakukan pekerjaan, namun pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan tujuan yang sudah direncanakan. Setiap orang akan merasa nyaman apabila berhadapan dengan seseorang yang memiliki pengelolaan stres yang baik.

Tabel 1.1
Pelayanan Pengaduan Wajib Pajak

No.	Nama	Tanggal	Isi Pengaduan
1.	Herwandi	14 Desember 2019	Bayar antri.
2.	Suhono	14 Desember 2019	Kerusakan jaringan.
3.	Zulhajidan	13 Januari 2020	Kok tambah persyaratan lagi, harus KTP asli.
4.	Maryana Yunarni	18 Januari 2020	Tunggu lama ada kerusakan jaringan.
5.	Masayu Heningsari	27 Januari 2020	Gangguan jaringan.
6.	Suyono	29 Januari 2020	Daftar aja antri.
7.	Tri Elis Setiyowati	31 Januari 2020	Butuh KTP asli.
8.	Syarifah Asyura	05 Februari 2020	Ada gangguan jaringan STNK bayar jadi di tunda.
9.	Sulasmi	10 Februari 2020	Masak bayar pajak pakai KTP asli.
10.	Yulismar	12 Februari 2020	Tunggu lama ada kerusakan jaringan.

Sumber: Data permasalahan yang diteliti pada UPT PPD Tanjungpinang (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 menyatakan bahwa salah satu masalah yang kerap dihadapi UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang berhubungan dengan manajemen stres pegawai dalam pelayanan adalah ketika menghadapi masyarakat atau disebut dengan Wajib Pajak yang memiliki karakter berbeda-beda terkadang memicu tekanan yang berlebihan terhadap pegawai pelayanan, terlebih saat keadaan pegawai sedang tidak baik dan membawa masalah pribadi ke pekerjaan.

Contohnya, ketika ada Wajib Pajak yang tidak patuh pada kelengkapan administrasi kendaraan yang telah tertulis dalam Peraturan Perundang-Undangan, namun ingin diberi kemudahan dalam penetapan pajak kendaraannya, masalah jaringan yang apabila muncul menyebabkan sistem pembayaran pajak tidak dapat ditetapkan, maka pelayanan di UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang yang terdapat 8 pegawai pelayanan, dalam 1 harinya apabila ada masalah

jaringan, masyarakat dapat menghabiskan waktu menunggu lebih lama dan jumlah kehadiran masyarakat dapat melebihi kapasitas hingga sering terdapat komplain, bahkan terkadang terdapat Wajib Pajak yang memiliki sikap kurang baik hingga berakibat mengancam pegawai hingga institusi. Kondisi tersebut apabila tidak diiringi dengan kestabilan emosi dan ketenangan sikap, maka pegawai dapat merasakan langsung beban yang akan membuat stres kerja pegawai meningkat. Lokasi antara loket dan antrian yang tidak tertutup, ramai dan juga bising mempengaruhi stres kerja.

Masalah lainnya yang kerap dihadapi oleh pegawai pelayanan yakni koordinasi antar pegawai yang kurang baik saat pelayanan sedang berlangsung, seperti terjadi perbedaan pendapat dalam menangani Wajib Pajak sehingga menyebabkan kebingungan dan kesalahpahaman antar pegawai dalam melaksanakan tugas.

Masalah selanjutnya yang menjadi penyebab stres bagi pegawai pelayanan yakni kurangnya sikap profesional pegawai sehingga terkadang masih membawa masalah pribadi ke kantor, seperti ketika pegawai yang terlambat masuk kerja karena permasalahan keluarga di rumah atau salah satu anggota keluarganya sedang sakit maka pegawai yang sudah hadir harus mengambil alih pekerjaannya mengakibatkan tugas dan pekerjaan pegawai lainnya menjadi terganggu.

Kemudian masalah yang dialami oleh pegawai pelayanan yang memiliki tanggungjawab yang besar dalam menjalankan tugasnya, selain sering mendapat tekanan dari instansi dalam hal ketelitian peng-*input*-an, terjadinya kebosanan

dalam pekerjaan juga sering dirasakan oleh pegawai sehingga menimbulkan kepuasan yang rendah dalam bekerja.

Pegawai pelayanan yang dihadapkan pada kondisi demikian harus mampu mengendalikan dirinya, sehingga tidak terjadi perilaku yang tidak teratur dan menjadi tidak mampu untuk mengambil keputusan-keputusan yang tepat. Wajib Pajak harus diberikan pelayanan yang terbaik sehingga kinerja aparatur pemerintah dalam hal ini pegawai pelayanan sebagai abdi masyarakat langsung dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat dan negara.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Manajemen Stres Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik (Studi pada UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Safroni (2012), rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap organisasi pelayanan publik selalu mengharapkan pegawai yang memiliki kinerja yang baik agar dapat memberikan hasil yang baik pula untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Salah satu permasalahan yang kerap dialami setiap pegawai pada organisasi yaitu stres kerja, begitu pula dalam organisasi pelayanan publik Hal penting bagi organisasi pelayanan publik ialah pelayanan pelanggan yang menjadi landasan bagi

organisasi terhadap penyimpangan yang terjadi selama proses pelayanan sehingga dapat melakukan upaya pencegahan dan perbaikan atas suatu pelayanan selanjutnya. Meskipun kekurangan dan kelemahan tidak dapat dihilangkan sama sekali tetapi pelayanan publik dapat mengusahakan agar jumlah ketidakpuasan masyarakat dapat ditekan seminimal mungkin, terlebih organisasi pemerintahan merupakan organisasi nonprofit yang harus memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan pemaparan tersebut, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana manajemen stres pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Supaya penelitian ini jelas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui manajemen stres pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan pada penelitian dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai manajemen stres.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Kegunaan Bagi Peneliti

Sebagai bahan pembekalan dan pengetahuan di masa depan dalam hal memecahkan masalah berkaitan dengan stres pegawai, memberikan

pengetahuan yang lebih menyeluruh agar dapat dipahami dan mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh pada masa kuliah.

b. Kegunaan Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran atau bahan pertimbangan bagi instansi dalam mengambil kebijakan dan menetapkan langkah selanjutnya dalam rangka meningkatkan manajemen stres bagi pegawai pada bagian pelayanan di UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang untuk mencapai tujuan instansinya.

1.5 Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bagian ini memuat Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai Tinjauan Teori, Kerangka Pemikiran dan Penelitian Terdahulu.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini mencakup Jenis Penelitian, Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Definisi Operasional Variabel, Teknik Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data.

BAB IV. HASIL DAN PENELITIAN

Berisikan mengenai hasil penelitian manajemen stres pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang.

BAB V. PENUTUP

Dalam bagian ini memuat kesimpulan, saran-saran beserta daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang dianggap perlu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen

Menurut Hasibuan (2014), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel dalam Hasibuan (2014), menyimpulkan manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.

Menurut Munandar dkk (2014), manajemen berarti proses mengoordinasi kegiatan atau aktivitas kerja sehingga dapat diselesaikan secara efisien serta efektif dengan dan melalui orang lain. Menurut Ramadhan (2017), manajemen adalah suatu ilmu atau seni mengenai proses atau tahapan yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian, dengan cara memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan beberapa definisi para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen merupakan suatu proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya.

2.1.1.1 Fungsi Manajemen

Berikut fungsi-fungsi manajemen menurut Hasibuan (2014):

1. Perencanaan (*Planning*) yaitu fungsi manajemen yang berhubungan dengan memilih tujuan-tujuan, kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur, dan program-program dari alternatif-alternatif yang ada.
2. Pengorganisasian (*Organizing*) yaitu suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.
3. Pengarahan (*Directing*) yaitu membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.
4. Pengendalian (*Controlling*) yaitu pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan dapat terselenggara.

2.1.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Fahmi (2016), manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajemen sumber daya manusia menurut Ramadhan (2017) adalah pendekatan

terhadap manajemen manusia, didasarkan pada nilai manusia dihubungkan dengan organisasinya.

Suwatno dan Priansa (2014) menambahkan bahwa manajemen SDM adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas fungsi pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja agar tujuan-tujuan individu, organisasi dan masyarakat dapat dicapai. Manajemen SDM merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya *me-manage* (mengelola) sumber daya manusia.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat dikatakan manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang atau fungsi dalam manajemen yang melakukan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia dengan segala aktivitas sumber daya manusia di perusahaan yang memiliki tujuan akhir yaitu untuk mencapai tujuan yang diharapkan bersama.

2.1.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Berikut ini fungsi-fungsi dari manajemen sumber daya manusia menurut Suwatno dan Priansa (2014):

1. Fungsi Manajerial

a. Perencanaan

Perencanaan adalah proses penentuan tindakan untuk mencapai tujuan. Fungsi perencanaan manajemen kepegawaian adalah membantu perusahaan untuk memberi informasi yang lengkap dan bentuk nasihat atau saran-saran yang berkaitan dengan pegawai.

b. Pengorganisasian

Sesudah diadakan perencanaan, tindakan selanjutnya adalah membentuk organisasi untuk melaksanakan tujuan yang telah ditentukan untuk dicapai. Jadi proses pengorganisasian ini ialah membentuk organisasi, kemudian membaginya dalam unit-unit yang sesuai dengan fungsi-fungsi yang telah ditentukan dan dilengkapi dengan karyawan serta ditambah dengan fasilitas-fasilitas tertentu.

c. Pengarahan

Sesudah diadakan pengorganisasian, maka tahap selanjutnya adalah mengadakan pengarahan. Pengarahan berarti memberi petunjuk dan mengajak para pegawai agar mereka berkemauan secara sadar untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditentukan perusahaan. Pengarahan ini juga sering disebut dengan istilah lain,

misalnya pergerakan (*actuating*), motivasi (*motivating*), pemberian perintah (*commanding*).

d. Pengendalian

Setelah diadakan perencanaan, pengorganisasian dan pengarahan, maka fungsi manajerial yang terakhir adalah fungsi pengendalian. Pengendalian berarti melihat, mengamati dan menilai tindakan atau pekerjaan pegawai, apakah mereka benar-benar melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana. Dalam hal ini sengaja dipakai istilah pengendalian (*controlling*) bukan pengawasan, karena pengawasan merupakan bagian dari pengendalian.

2. Fungsi Operatif atau Fungsi Teknis

a. Pengadaan (*Recruitment*)

Fungsi operasional manajemen kepegawaian yang pertama adalah memperoleh jumlah dan jenis pegawai yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi, fungsi ini terutama berkaitan dengan penentuan kebutuhan pegawai dan penarikannya, seleksi dan penempatannya.

b. Pengembangan (*Development*)

Sesudah pegawai diterima, kemudian pegawai perlu dibina dan dikembangkan. Pengembangan ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan melalui latihan yang diperlukan untuk dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik.

c. Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi kompensasi sangat besar bagi pegawai. Kompensasi adalah sebagai pemberian penghargaan kepada pegawai sesuai dengan sumbangan mereka untuk mencapai organisasi.

d. Pengintegrasian (*Integration*)

Pengintegrasian adalah penyesuaian sikap-sikap, keinginan pegawai, dengan keinginan perusahaan dan masyarakat.

e. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan berarti berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kondisi yang telah ada. Apa yang sudah diterima dan pernah dinikmati pegawai hendaknya tetap dipertahankan.

f. Pensiun (*Separation*)

Fungsi terakhir ini berhubungan dengan pegawai yang sudah lama bekerja pada perusahaan. Fungsi utama manajemen kepegawaian adalah menjamin pegawai-pegawai ini akan pensiun. Sewaktu pensiun pegawai harus merasa aman. Biasanya perusahaan yang sudah berukuran besar menyediakan dana bagi pegawai yang sudah pensiun.

Berdasarkan beberapa uraian diatas mengenai fungsi manajemen, maka diambil kesimpulan bahwa fungsi manajemen adalah suatu proses yang efektif dan efisien dalam memanfaatkan sumber daya manusia yang ada melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.

2.1.2 Manajemen Stres Pegawai

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres menurut Robbins dan Judge (2017) adalah suatu proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan. Lebih umum, stres dihubungkan dengan tuntutan dan sumberdaya. Tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban dan ketidakpastian yang dihadapi oleh para individu di tempat kerja. Sumber daya merupakan hal-hal di dalam kendali individu yang dapat dia pergunakan untuk menyelesaikan tuntutan.

Menurut Bagia (2015), stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Disisi lain, Kreitner dan Kinicki dalam Bagia (2015) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi ketegangan yang ditimbulkan karena adanya ketidakseimbangan antara kemampuan yang dimiliki dan pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Fahmi (2014), stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang dan peristiwa itu terjadi diluar kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya.

Menurut Rahmawati (2018), stres merupakan kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, permintaan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan oleh individu dan yang hasilnya dianggap tidak pasti dan penting. Stres juga dapat didefinisikan sebagai keadaan psikologi

yang tidak menyenangkan yang terjadi dalam menanggapi tekanan lingkungan. Stres kerja dapat timbul dari beban tugas yang tinggi, kerumitan tugas, tidak tersedianya fasilitas untuk mengerjakan tugas, kebijakan organisasi, atasan yang otoriter, kondisi fisik lingkungan kerja yang panas, bising, atau berbau. Stres kerja dapat menyebabkan disfungsi perilaku dalam organisasi serta dapat memicu pada penurunan kesehatan fisik dan mental karyawan. Karyawan yang menderita stres akan mencoba untuk menarik dirinya dari penyebab stress dengan cara keluar dari perusahaan dan atau tidak hadir dalam pekerjaan.

Menurut Sari (2014) stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dimana ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan) di sekitarnya.

Rivai dan Mulyadi (2012) menyimpulkan bahwa stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda. Terjadinya stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

Dari berbagai pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu reaksi atau respon individu terhadap pemicu eksternal timbulnya stres yang memberikan tuntutan khusus kepada individu tersebut, yang dimana individu tersebut tidak mampu memenuhi tuntutan khusus tersebut dan membuat individu tersebut mengalami ketegangan.

2.1.2.2 Sumber Stres Kerja

Stres disebabkan karena tekanan tuntutan kondisi lingkungan pada seseorang baik fisik maupun emosional. Menurut Robbins dan Judge (2017), stresor yang berhubungan dengan pekerjaan dibagi menjadi 3, yaitu:

1. Faktor Lingkungan

a. Ketidakpastian Ekonomi

Perubahan dalam siklus hidup bisnis dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi terkena hantaman, sebagai contoh, maka orang akan merasa semakin cemas dengan keamanan pekerjaan mereka.

b. Ketidakpastian Politik

Sistem politik yang stabil disuatu negara maka perubahan lazimnya dilaksanakan dalam suatu cara yang tertib. Namun ancaman dan perubahan politik dan perubahan dalam negeri, hingga ancaman terorisme dapat menyebabkan stres.

c. Perubahan Teknologi

Inovasi dapat membuat keterampilan dan pengalaman karyawan akan usang dalam waktu yang singkat, komputer, robotik, otomasidan bentuk-bentuk lainnya merupakan ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan mereka menjadi stres.

2. Faktor Organisasional

a. Tuntutan Tugas

Terkait dengan pekerjaan dari seseorang, meliputi desain pekerjaan, kondisi kerja dan tata ruang kerja secara fisik.

b. Tuntutan Peranan

Terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada seseorang sebagai fungsi dari peranan tertentu yang dia pegang dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang akan sulit untuk mendamaikan atau memuaskannya. Beban peran yang berlebihan terjadi ketika karyawan diharapkan untuk melakukan lebih banyak dari batas waktu. Ketidakjelasan peranan yang berarti bahwa ekspektasi peran tidak secara jelas dipahami dan karyawan tidak yakin apa yang harus dia lakukan.

c. Tuntutan Interpersonal

Tekanan yang diciptakan oleh para karyawan lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari para kolega dan hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan stres, terutama di antara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.

3. Faktor Pribadi

a. Permasalahan Keluarga

Hasil survey nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang-orang yang memiliki hubungan keluarga dan pribadi yang berharga. Kesulitan pernikahan, putusnya hubungan yang dekat

dan permasalahan kedisiplinan dengan anak-anak dapat menciptakan stres pada karyawan sering kali tidak dapat ditinggalkan ketika mereka sampai di tempat kerja.

b. Permasalahan Ekonomi

Beberapa orang merupakan para pengelola keuangan yang buruk atau memiliki keinginan yang melebihi kapasitas pendapatan mereka. Permasalahan ekonomi atas sumber finansial yang berlebihan dapat menciptakan stres dan menyedot perhatian menjauh dari pekerjaan.

c. Kepribadian

Faktor individu yang signifikan yang memengaruhi stres adalah watak dasar dari seseorang. Riset berikutnya telah menyarankan bahwa gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan sebenarnya berpangkal di dalam kepribadian seseorang.

2.1.2.3 Konsekuensi dari Stres

Stres memperlihatkan dirinya dalam sejumlah cara menurut Robbins dan Judge (2017), yakni :

1. Gejala Fisiologis

Para peneliti menyimpulkan bahwa stres menciptakan perubahan di dalam metabolisme, meningkatkan fungsi jantung dan tingkat pernapasan dan tekanan darah, membawa sakit kepala, serta menimbulkan sakit jantung.

2. Gejala Psikologis

Ketidakpuasan pekerjaan merupakan penyebab yang sangat jelas dari stres. Namun, stres memperlihatkan keadaan dirinya sendiri dalam keadaan psikologis lainnya, sebagai contoh, ketegangan, kecemasan, sifat lekas marah, kebosanan dan penundaan.

3. Gejala Perilaku

Gejala stres terkait dengan perilaku meliputi penurunan dalam produktivitas, ketidakhadiran dan tingkat perputaran, demikian pula dalam dengan perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya rokok atau konsumsi alkohol, pidato yang cepat, gelisah dan gangguan tidur.

2.1.2.4 Pengertian Manajemen Stres Kerja

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif. Menurut Badri (2012), manajemen stres adalah suatu keterampilan yang memungkinkan seseorang untuk mengantisipasi, mencegah, mengelola dan memulihkan diri dari stres yang dirasakan karena adanya ancaman dan ketidakmampuan dalam upaya mencari jalan keluar terhadap stres (*coping*) yang dilakukan.

Manajemen stres menurut Sukoco, Muhammad dan Bintang (2017) berarti berusaha mencegah timbulnya stres, meningkatkan ambang stres dari individu dan menampung akibat fisiologikal dari stres. Menurut Sari (2014), manajemen stres lebih daripada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Hampir sama pentingnya untuk mengetahui apa yang tidak boleh dilakukan dan apa yang harus dicoba.

Rahmawati (2018) mengatakan bahwa manajemen stres adalah kemampuan seseorang untuk mengelola stres yang dialaminya sehingga dapat mencapai titik kinerja yang lebih optimal. Semakin baik manajemen stres yang dimiliki seorang karyawan, maka akan semakin tahan pula ia terhadap penyebab stres dan tekanan pekerjaan yang ia alami. Sebaliknya, bila seorang karyawan tidak dapat mengelola dirinya ketika mengalami stres, maka kinerjanya cenderung akan menurun.

Menurut Robbins yang dikutip oleh Bagia (2015), manajemen stres kerja sebagai suatu program penggunaan sumber daya manusia untuk melakukan pengontrolan atau pengaturan stres dimana bertujuan untuk mengenal penyebab stres dan mengetahui teknik-teknik mengelola stres melalui pendekatan individual dan organisasional.

Menurut Ramadhan (2017), manajemen stres kerja merupakan usaha mencegah timbulnya stres, meningkatkan ambang stres individu dan menampung akibat fisiologikal dari stres. Astuti (2016) mengatakan bahwa manajemen stres kerja adalah upaya seseorang untuk mengendalikan dan menurunkan ketegangan yang muncul bersamaan dengan situasi yang sulit diatasi sehingga terjadi perubahan emosional dan fisik.

Dari beberapa perspektif para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen stres kerja merupakan kemampuan untuk mengendalikan diri terhadap situasi, orang-orang dan kejadian-kejadian di sekitar yang memberi tuntutan berlebihan.

2.1.2.5 Mengelola Stres Kerja

Dalam mengatasi stres dapat dilakukan dengan dua pendekatan menurut Robbins dan Judge (2017), yaitu:

1. Pendekatan Individu

Pendekatan mengatasi atau mengurangi stress yang secara langsung dilakukan pada pribadi karyawan dapat memikul tanggung jawab pekerjaan. Strategi individu ini telah terbukti efektif yang dilakukan dengan melaksanakan teknik-teknik manajemen waktu, meningkatkan latihan fisik, teknik relaksasi dan memperluas jaringan dukungan sosial, misalnya menemukan seseorang yang mampu mendengar permasalahan dan menawarkan perspektif yang lebih objektif terhadap situasi yang dihadapi.

2. Pendekatan Organisasi

Strategi yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen untuk mengurangi tingkat stres yang dialami karyawan, antara lain seleksi karyawan dan penempatan pekerjaan, pelatihan, tujuan yang realistis, merancang kembali pekerjaan, meningkatkan keterlibatan karyawan, meningkatkan komunikasi organisasi dan program kesehatan.

2.1.2.6 Manajemen Stres dalam Meningkatkan Kinerja

Menurut Rahmawati (2018), manajemen stres adalah kemampuan seseorang untuk mengelola stres yang dialaminya sehingga dapat mencapai titik kinerja yang lebih optimal. Semakin baik manajemen stres yang dimiliki seorang karyawan,

maka akan semakin tahan pula ia terhadap penyebab stres dan tekanan pekerjaan yang ia alami.

Hubungan antara stres dengan kinerja karyawan dapat digambarkan dengan kurva berbentuk U terbalik (*inverted U*). Pada tingkat stres yang rendah kinerja karyawan rendah. Pada kondisi ini karyawan tidak memiliki tantangan dan muncul kebosanan karena *understimulation*. Seiring dengan kenaikan stres sampai pada suatu titik optimal, maka akan menghasilkan kinerja yang baik. Kondisi ini disebut tingkat stres yang optimal. Pada tingkat stres yang optimal ini akan menciptakan ide-ide yang inovatif, antusiasme dan *output* yang konstruktif. Pada tingkat stres yang tinggi kinerja karyawan juga rendah. Pada kondisi ini terjadi penurunan kinerja. Tingkat stres yang berlebihan menyebabkan karyawan dalam kondisi tertekan, karena tidak mampu lagi mengatasi tugas yang terlalu berat. Oleh sebab itu organisasi harus dapat mengelola bagaimana stres yang berdampak negatif terhadap kinerja dialihkan menjadi berdampak positif. Meskipun demikian tanggungjawab mengelola stres ini tidak hanya dibebankan kepada organisasi, tetapi juga individu karyawan menurut Sunyoto dan Burhanudin (2011).

2.1.3 Pelayanan Publik

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Istianto (2011) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Mukarom dan Laksana (2018) adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lingkup pengertian “pelayanan publik” secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 oleh Istianto (2011) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain, menurut Nainggolan dkk (2019):

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status Kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dari berbagai pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala aktivitas yang dilakukan oleh organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara sebagai penerima pelayanan.

2.1.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 yang dikutip oleh Safroni (2012) menyatakan bahwa instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.

Menurut Istianto (2011) sendi-sendi tatalaksana pelaksanaan umum (Yanum), pada hakekatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan Yanum. Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Dalam menyusun kebijaksanaan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan Yanum hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana artinya tidak banyak melibatkan atau melewati simpul/meja atau pejabat/tugas yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan.

b. Kejelasan dan Kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

1. Prosedur tata cara pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
3. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
4. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberi rasa aman bagi masyarakat.

d. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar

mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti:

1. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

1. Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
3. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h. Ketepatan Waktu

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

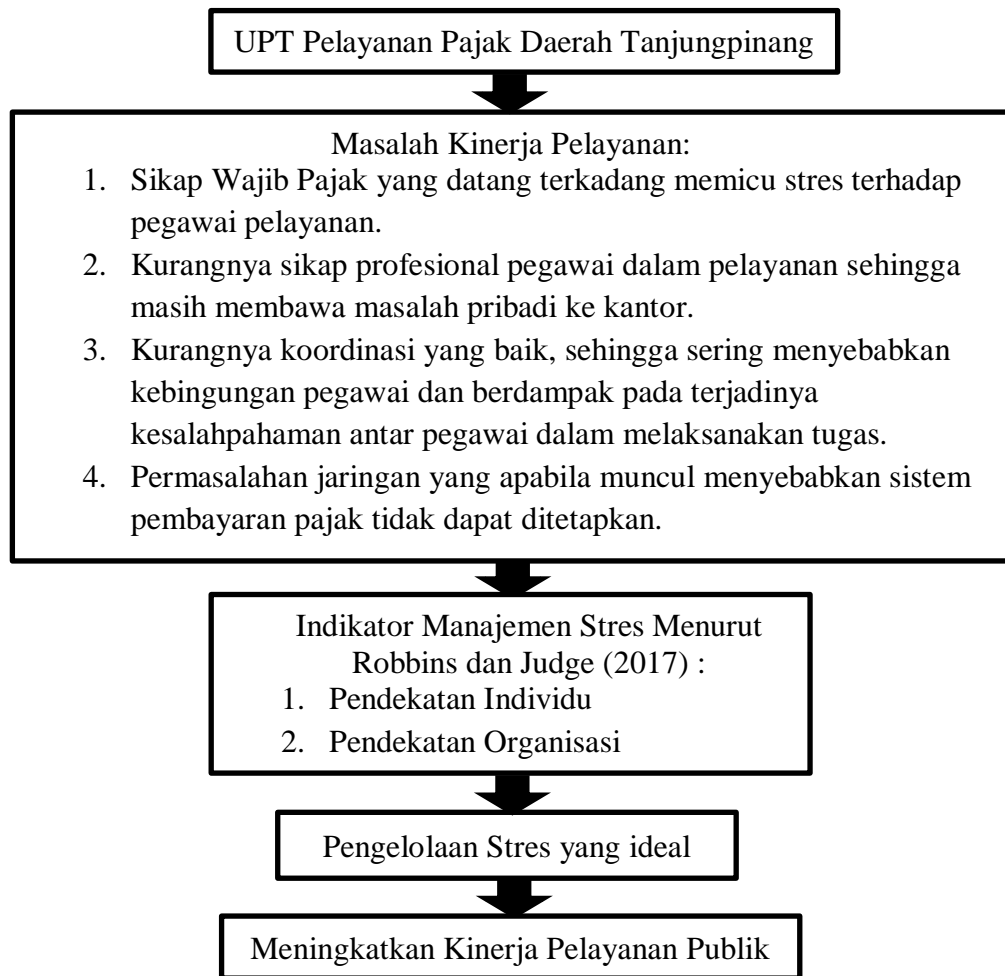
Ada tiga dimensi pelayanan yang berkualitas menurut Ahdiyana (2014):

- a. Kualitas teknis yang berhubungan dengan *outcomes* pelayanan.
- b. Kualitas fungsional yang berhubungan dengan proses pemberian pelayanan kepada pelanggan.
- c. Reputasi penyedia layanan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Berikut kerangka penelitiannya secara umum:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2019).

2.3 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian sebelumnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Dwi Heppy Rochmawati (2014) yang berjudul "*Management Stress*". Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa stres tidak perlu dihindarkan

karena stres merupakan bagian dari proses pertumbuhan dan perkembangan menuju kedewasaan. Dampak dari stres bisa terjadi pada tiga aspek, yaitu fisiologi, psikologi dan perilaku. Beberapa macam cara pencegahan stres bisa dilakukan sesuai dengan kondisi individu dan kemampuan melakukan pencegahan.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada obyek penelitian dan metode penelitiannya. Penelitian ini memaparkan mengenai manajemen stres terhadap kesehatan mental dan menggunakan metode penelitian studi pustaka sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu manajemen stres pegawai dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Rezky Rachmawati (2018) yang berjudul “Manajemen Stres Dalam Lingkungan Organisasi”. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa keberadaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi sangat penting untuk dikelola. Sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai sumber daya yang paling penting untuk dijaga karena perannya yang cukup besar dalam pengembangan organisasi. Permasalahan seputar sumber daya manusia seperti stres perlu ditangani secara serius oleh organisasi mengingat sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya terpenting yang perlu dijaga oleh organisasi. Penerapan manajemen stres yang baik dalam organisasi mutlak dilakukan sejak dini untuk mencegah timbulnya dampak negatif stres baik bagi organisasi maupun orang-orang yang ada di dalamnya.

Letak perbedaan dengan penelitian tersebut pada metode penelitiannya yaitu studi pustaka sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Anggri Puspita Sari (2014) yang berjudul “Strategi Manajemen Stres Kerja pada Karyawan Melalui Pendekatan Individual, Organisasional dan Dukungan Sosial” menyimpulkan bahwa stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja. Pemahaman akan sumber-sumber stres yang disertai dengan pemahaman terhadap cara-cara mengatasi stres adalah penting sekali bagi karyawan dan siapa saja yang terlibat dalam organisasi demi kelangsungan organisasi yang sehat dan dan efektif. Melalui manajemen stres kerja seorang individu atau karyawan dapat belajar menanggulangi stres secara adaptif dan efektif. Adapun letak perbedaan dengan penelitian tersebut pada metode penelitiannya yaitu studi pustaka sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif.
4. Pada penelitian yang dilakukan oleh Iwan Sukoco dan Muhammad Ridha Bintang (2017) di Padjajaran Televisi mengenai “Analisis Manajemen Stres Pada Perusahaan Pers : Studi Pada PJTV”. Dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwa faktor penyebab stres kerja pada wartawan divisi pemberitaan antara lain: peralatan yang rusak atau

gadget yang kurang memadai, waktu yang terbatas dan adanya tuntutan minimal 3-4 berita perhari yang ditugaskan oleh pimpinan redaksi. Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada tempat atau lokasi penelitian, penelitian tersebut di Padjajaran Televisi sedangkan penelitian ini akan dilakukan pada UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang.

5. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Jennete L. Smith dan Miguel A. Perez (2018) tentang *The Importance of Stress Management in Today's Society*, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa stres adalah kenyataan yang tak terhindarkan di dunia saat ini. Stres memengaruhi individu terlepas dari status sosial ekonomi, pendidikan, ras, atau kepercayaan. Mengatasi stres pada tingkat individu dan masyarakat sangat penting dalam mengurangi perkembangan dan meningkatkan manajemen penyakit kronis, yang dapat berkembang sebagai akibat dari stres kronis. Sementara banyak langkah dapat diambil pada tingkat individu, perubahan sistemik sering diperlukan untuk mengatasi stres di antara kelompok populasi yang berbeda. Implikasi kebijakan, termasuk mengidentifikasi intervensi dukungan sosial yang akan memberikan penyangga terhadap dampak stres dan menyebarkan program-program intervensi tersebut untuk digunakan oleh pengusaha, lembaga sukarela dan keagamaan dan lembaga masyarakat diperlukan. Terlepas dari pendekatan yang digunakan untuk mengatasi stres (individu, masyarakat, atau kebijakan) ada satu kebenaran yang tak terhindarkan:

stres adalah bagian dari kehidupan kita sehari-hari dan kita semua harus melakukan bagian kita untuk mencegah dampak buruknya pada tubuh manusia. Lembaga di semua tingkatan masyarakat harus melakukan bagian mereka untuk membantu individu dalam mengatasi banyak stres yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari.

6. Smruti Rekha Sahoo (2016) dalam penelitiannya tentang *Management of Stress of Workplace*, menyimpulkan bahwa stres kerja adalah tantangan nyata bagi pekerja dan organisasi yang mempekerjakan mereka. Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengedukasi tentang efek buruk dari stres di tempat kerja dan meningkatkan kesadaran akan luasnya sifat dari masalah ini. Budaya stres dapat segera berkembang dengan banyak konsekuensi yang tidak baik bagi organisasi. Apabila budaya seperti itu berkembang, tidak ada solusi perbaikan cepat untuk organisasi. Konsekuensi organisasi dari stres sebaiknya dihindari dengan mengadopsi budaya manajemen stres dalam organisasi yang membutuhkan 'dukungan' baik dari manajemen maupun staf. Diharapkan dengan penelitian ini akan memotivasi organisasi untuk mengeksplorasi stresor yang ada di lingkungan kerja mereka sendiri dan untuk mengambil langkah-langkah untuk mengurangi ataupun mencegah stres di tempat kerja, dengan cara demikian bekerja untuk menjaga kesehatan dan kesejahteraan karyawan. Pendekatan organisasi digabungkan dengan strategi individu adalah cara paling efektif untuk

mengatasi stres kerja, akan mengatur stres pribadi dan orang lain, tanpa menjadi kewalahan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Penelitian dilakukan pada obyek yang alamiah, yang berarti obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut (Sugiyono, 2016).

Penggunaan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dilakukan dalam upaya untuk mengamati dan menganalisa manajemen stres pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang yang dilakukan melalui observasi dan wawancara.

3.2 Jenis Data

3.2.1 Data Primer

Data primer atau sumber primer menurut Sugiyono (2016) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu informan yang telah ditetapkan yakni kepada pegawai bagian pelayanan di UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder atau sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2016). Adapun data sekunder ini yang peneliti peroleh dari institusi yang bersangkutan, atau yang telah tersusun dalam bentuk dokumen maupun meliputi data mengenai struktur organisasi, sejarah berdirinya organisasi, pembagian tugas dan lain-lain yang penulis perlukan dalam penulisan ini. Data sekunder adalah data pendukung untuk melengkapi data primer yang menunjang keberhasilan penelitian, seperti dokumen-dokumen dari UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2016). Sumber data secara umum yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan ialah:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan

orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis observasi yaitu observasi Nonpartisipan dan Terstruktur. Kalau dalam observasi partisipan peneliti terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati, maka dalam observasi nonpartisipan peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2016).

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam (Sugiyono, 2016). Untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang responden, maka peneliti akan menggunakan wawancara tidak terstruktur secara mendalam. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2016). Adapun dalam proses wawancara ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada para pimpinan dan pegawai bagian pelayanan di UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian,

sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2016). Adapun data dokumen yang digunakan oleh peneliti ialah untuk mengetahui struktur organisasi, kegiatan serta laporan yang ada pada UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Dengan kata lain dapat dipahami bahwa populasi merupakan individu-individu atau kelompok atau keseluruhan subyek yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan seluruh pegawai pada UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang yang berjumlah 56 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari

populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2016).

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian adalah dengan teknik sampling. Adapun teknik sampling dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti untuk menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2016). Sampel dari penelitian ini berjumlah 5 orang yang merupakan informan, terdiri dari pimpinan kantor UPT PPD Tanjungpinang yaitu Ibu Hj. Zakbah, pimpinan pelayanan yaitu Ibu Azika dan pegawai dibagian pelayanan yaitu Ibu Devi, Bapak Supian dan Bapak Alfisyahrin.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016), titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur.

Berdasarkan judul penelitian yang telah dikemukakan yaitu Analisis Manajemen Stres Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik pada UPT Pelayanan Pajak Daerah Tanjungpinang dan

definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori Robbins dan Judge (2017).

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Manajemen Stres	Manajemen stres adalah suatu program penggunaan sumber daya manusia untuk melakukan pengontrolan atau pengaturan stres. (Robbins dan Judge, 2017)	<p>a) Pendekatan Individual yaitu teknik-teknik manajemen waktu, meningkatkan latihan fisik, teknik relaksasi dan memperluas jaringan dukungan sosial, misalnya menemukan seseorang yang mampu mendengar permasalahan dan menawarkan perspektif yang lebih objektif terhadap situasi yang dihadapi (Robbins dan Judge, 2017).</p> <p>b) Pendekatan Organisasional yaitu seleksi karyawan dan penempatan pekerjaan, pelatihan, tujuan yang realistis, merancang kembali pekerjaan, meningkatkan keterlibatan karyawan, meningkatkan komunikasi organisasi dan program kesehatan (Robbins dan Judge, 2017).</p>

Sumber: Data sekunder yang diolah (2019)

3.6 Teknik Pengolahan Data

Adapun pengolahan data model analisis interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015) adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan

yang tinggi. Dalam bidang manajemen, dalam mereduksi data mungkin peneliti akan memfokuskan pada bidang pengawasan, dengan melihat perilaku orang-orang jadi pengawas, metode kerja, tempat kerja, interaksi antara pengawas dengan yang diawasi, serta hasil pengawasan. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Adapun pada penelitian ini, proses analisis akan dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, observasi yang sudah terdokumentasikan oleh penulis, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya. Data yang banyak tersebut, dalam tahap ini peneliti memilih, memilah dan merangkum data mana saja yang penting dan diperlukan untuk dijadikan sebagai dasar untuk bahan laporan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. *Data Display*

Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Kegiatan reduksi data dan proses penyajian data adalah aktivitas-aktivitas yang terkait langsung dengan proses analisis data model interaktif. Penyajian data dilakukan setelah data direduksi.

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Proses verifikasi hasil temuan ini dapat saja berlangsung singkat dan dilakukan oleh peneliti tersendiri, yaitu dilakukan secara selintas dengan mengingat hasil-hasil temuan terdahulu dan melakukan cek silang (*cross check*) dengan temuan lainnya. Namun, proses verifikasi dapat juga berlangsung lebih lama jika peneliti melakukannya dengan anggota peneliti lain atau dengan koleganya.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah:

1. Analisis sebelum pengumpulan data di lapangan

Pada analisis sebelum di lapangan, analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus ini

masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan (Sugiyono, 2016).

2. Analisis data di lapangan model Miles dan Huberman

Teknik analisis data di lapangan yang diberikan oleh Miles dan Huberman, dalam setiap tahapan penelitian menggunakan langkah-langkah data reduksi, data *display* dan *verification*. Ketiga langkah tersebut dapat dilakukan pada semua tahap dalam proses penelitian kualitatif, yaitu tahap deskripsi, fokus dan seleksi (Sugiyono, 2016).

3. Analisis Komponensial

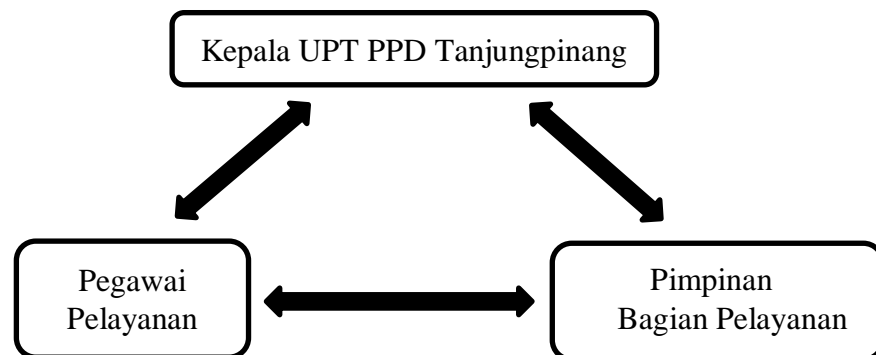
Pada analisis komponensial, yang dicari untuk diorganisasikan dalam domain bukanlah keserupaan dalam domain, tetapi justru yang memiliki perbedaan atau yang kontras. Data ini dicari melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang terseleksi (Sugiyono, 2016). Dengan teknik pengumpulan tersebut, sejumlah dimensi yang spesifik dan berbeda pada setiap elemen akan ditemukan.

4. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check* (Sugiyono, 2016).

Adapun dalam penelitian ini, uji kredibilitas yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi yang digunakan dalam pengujian ini sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Dalam penelitian ini, uji validitas informasi dan data-data yang diperoleh dari lapangan menggunakan triangulasi sumber untuk mendukung pengukuran tingkat keabsahan data. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber (Sugiyono, 2016). Berikut ini triangulasi sumber data yang digunakan:

Gambar 3.1
Triangulasi Sumber Data



Sumber: Data sekunder yang diolah (2019)

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyana, M. (2014). *Pelayanan Publik yang Berorientasi pada Pelanggan*. 7.
- Astuti, R. D. (2016). *MANAJEMEN STRES KERJA PEGAWAI PADA MANGROVE KAOS YOGYAKARTA*. UIN Sunan Kalijaga.
- Badri, R. A. (2012). Manajemen Stres Kerja pada Beberapa Karyawan dan Buruh PT Monier Tangerang. *Universitas Indonesia*, 1–123.
- Bagia, I. W. (2015). *PERILAKU ORGANISASI*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Fahmi, I. (2014). *Perilaku Organisasi* (2nd ed.; M. A. Djalil, Ed.). Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: ALFABETA.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *MANAJEMEN: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Revisi, Ce; E. Rahayu, Ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik), Edisi 2* (2nd ed.). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (2nd ed.; B. A. Saebani, Ed.). Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.
- Munandar, J. M., Kartika, L., Permanasari, Y., Indrawan, R. D., Andrianto, M. S., & Siregar, E. (2014). *PENGANTAR MANAJEMEN* (H. Baihaqi, Ed.). Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Nainggolan, M. J., Azrianti, S., & Kunci, K. (2019). *Analisis Tinjauan Yuridis Pelayanan Samsat Provinsi Kepulauan Riau Tentang Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam Berdasarkan Perda Nomor 8 Tahun 2011*. 1(1), 202–227.

- Rahmawati, A. R. (2018). *Manajemen Stres Dalam Lingkungan Organisasi*.
- Ramadhan, A. K. (2017). *MANAJEMEN STRESS KERJA PEGAWAI DI PT. RADIO DAHLIA FLORA*. Universitas Pasundan.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (9th ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Rochmawati, D. H. (2014). *Majalah Ilmiah Sultan Agung*. 1–18.
- Safroni, L. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Aditya Media.
- Sahoo, S. R. (2016). Management of Stress at Workplace. *Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal Publisher: Global Journals Inc, 16(6)*. Retrieved from https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/1-Management-of-Stress-at-Workplace.pdf
- Sari, A. P. (2014). Strategi Manajemen Stres Kerja Pada Karyawan Melalui Pendekatan Individual, Organisasional Dan Dukungan Sosial. *Management Insight, 10(1)*, 68–75. Retrieved from <https://www.inflibnet.ac.in/ojs/index.php/MI/article/view/2242>
- Smith, J. L., & Perez, M. A. (2018). *the Importance of Stress Management in Today ' S Society*. 7(1), 1–4.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen* (Setiyawami, Ed.). Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, I., Muhammad, D., & Bintang, R. (2017). THE ANALYSIS OF STRESS

MANAGEMENT IN PRESS COMPANIES : STUDY OF PJTV. In *Jurnal AdBispreneur* (Vol. 2). Retrieved from www.digilib.unsri.ac.id,

Sunyoto, D., & Burhanudin. (2011). *PERILAKU ORGANISASIONAL*. Jakarta: PT. BUKU SERU.

Suwatno, & Priansa, J. D. (2014). *MANAJEMEN SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: ALFABETA.

CURRICULUM VITAE



Nama : Sakinah Pratiwi

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat / Tanggal Lahir : Tanjungpinang / 22 Desember 1996

Status : Belum Menikah

Agama : Islam

Email : sakinahpr@gmail.com

Alamat : Perum. Bintang Permai Blok B1 No. 12

Riwayat Pendidikan : - TK Ar-Rasyid Tanjungpinang
- SD Negeri 011 Tanjungpinang Timur
- SMP Islam Terpadu Al-Madinah Tanjungpinang
- SMA Negeri 5 Tanjungpinang
- STIE Pembangunan Tanjungpinang