

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Aristoteles (dalam Wibowo, 2020) Negara merupakan suatu organisasi yang mengatur berbagai kepentingan warga dan masyarakat. Negara merupakan persekutuan dari keluarga dan desa guna memperoleh hidup yang sebaik-baiknya. Untuk itu dibentuklah perangkat-perangkat kerja yang sistematis, yang berfungsi menjalankan tugas pemerintahan, yang mana masing-masing perangkat atau organisasi pemerintah yang lebih transparan dan adanya peraturan-peraturan tentang pelaksanaan sistem kerjanya.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa,

barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menguraikan bahwa setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga dan independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Menurut Handayani (2019) kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik di Kota Padang dilaksanakan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2011 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik di Kota Padang yang diterapkan sebagai salah satu Kota Percontohan Mall Pelayanan Publik. Berdasarkan penerapan

Undang-Undang diatas, maka Walikota Padang membuat peraturan Nomor 54 Tahun 2018 tentang Mall Pelayanan Publik (MPP). Dalam aturan ini Pasal 1 menyebutkan bahwa Mall Pelayanan Publik atau aktivitas penyelenggara layanan atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat, daerah dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat dan mudah. Penyelenggara Mall Pelayanan Publik di Kota Padang dipimpin langsung oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang yang telah berpindah lokasi di Pasar Raya Padang Blok III Lantai 4 Kota Padang dengan lokasi sebelumnya di Jalan Sudirman Nomor 1 Padang.

Menurut Tentama (dalam Wibowo, 2020) setiap organisasi pasti akan berharap apabila sumber daya manusianya dapat berkontribusi secara maksimal. Menurut Prasetyarini (dalam Wibowo, 2020) sumber daya memiliki peran penting untuk kelangsungan suatu organisasi, baik dalam kemajuan suatu perusahaan ataupun kemunduran suatu perusahaan. Karena salah satu faktor penentu berhasil atau gagalnya organisasi adalah faktor sumber daya manusia. Memiliki sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan merupakan keuntungan tersendiri bagi organisasi. Dengan adanya sumber daya yang tepat, maka akan membantu dalam tercapainya suatu tujuan organisasi. Namun seperti yang kita ketahui, bahwa semakin berkembang pesatnya ilmu pengetahuan dibidang industri, menyebabkan semakin kompleks persaingan antar instansi pemerintah. Akibatnya muncul berbagai macam permasalahan yang disebabkan faktor sumber daya manusia salah satunya adalah *burnout*.

Menurut Rahman (dalam Cahyani, 2019) menyebutkan bahwa ciri-ciri *burnout* yaitu perasaan putus asa, sedih, tidak berdaya, terbelenggu terhadap pekerjaan sehingga seorang pekerja tidak mampu memberikan pelayanan psikologis yang sehat karena seringkali marah-marah tanpa alasan yang jelas, menjauh dari lingkungan sosial, cenderung tidak peduli dengan lingkungan, kehilangan idealisme, mengurangi kontak dengan rekan kerja serta rendahnya keinginan untuk berprestasi yang ditandai dengan perasaan tidak puas pada diri sendiri, pekerjaan dan kehidupan bahkan ia merasa bahwa ia belum pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat.

Menurut Maslach (dalam Wardani dan Firmansyah, 2021) *burnout* adalah sindrom psikologis yang muncul sebagai respon yang berkepanjangan terhadap stress interpersonal kronis pada pekerjaan yang ditandai dengan kelelahan luar biasa, perasaan sinisme terhadap pekerjaan, dan rasa ketidakefektifan atau kurangnya pencapaian pribadi. Menurut Pines dan Aronson (dalam Asroni, 2020) *burnout* adalah sebagai bagian dari kelelahan fisik, emosional dan mental sebagai akibat dari keterlibatan diri dalam jangka waktu yang panjang terhadap situasi yang penuh dengan tuntutan emosi. Menurut Poerwandari (dalam Wati dkk, 2018) *burnout* adalah kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energy psikis maupun fisik. Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus-menerus yang bersifat psikobiologis seperti mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, dan mudah sakit.

Menurut Schultz dan Schultz (dalam Setiawan, 2018) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *burnout* diantaranya adalah faktor demografi yang meliputi usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan masa kerja, faktor organisasional yang meliputi beban kerja, konflik peran, ambiguitas peran, dukungan rekan kerja yang kurang, dan atasan yang tidak mendukung, dan faktor individual yang meliputi kurangnya ketangguhan, *locus of control*, perilaku tipe A, harga diri yang rendah dan kurangnya kontrol diri. Oleh karena itu pegawai harus mampu mengontrol diri dalam melakukan sesuatu. Ketika melakukan suatu pekerjaan, seorang pegawai akan dihadapkan oleh banyaknya situasi dan hal lainnya yang mengharuskan mereka mengambil keputusan. Setiap individu juga memiliki mekanisme yang dapat mengatur perilakunya, yaitu kontrol diri. Menurut Hurlock (dalam Mardiyanti, 2017) kontrol diri merupakan suatu hal yang berkaitan dengan kendali emosi dan dorongan yang ada didalam diri.

Menurut Averill (dalam Ghufroon dan Risnawita, 2017) mengatakan kontrol diri merupakan suatu kecakapan individu dalam kepekaan membaca situasi diri dan lingkungan. Selain itu, juga kemampuan untuk mengontrol dan mengelola faktor- faktor perilaku sesuai dengan situasi dan kondisi untuk menampilkan diri dalam melakukan sosialisasi kemampuan untuk mengendalikan perilaku, kecenderungan menarik perhatian, keinginan untuk mengubah perilaku agar sesuai untuk orang lain, menyenangkan orang lain, dan menutupi perasaannya. Menurut Calhoun dan Acocella (dalam Ghufroon dan

Risnawita, 2017) mendefinisikan kontrol diri sebagai pengaturan proses-proses fisik, psikologis, dan perilaku seseorang dengan kata lain serangkaian proses yang membentuk dirinya sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 27 Juni 2022 dengan kepala instansi Mall Pelayanan Publik Kota Padang mengatakan bahwa banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan setiap harinya membuat pegawai merasakan kelelahan sehingga mengakibatkan pegawai tersebut kurang optimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, pegawai cenderung memilih pekerjaan yang mudah, pegawai kurang antusias terhadap pekerjaannya, pegawai merasa pekerjaan yang dilakukan cukup monoton. Ada pegawai yang terlihat tidak dapat mengontrol dirinya yang dikarenakan terlalu banyak aktivitas saat bekerja sehingga mudah marah dengan masyarakat dan terkesan cuek saat melayani masyarakat. Namun ada juga pegawai yang terlihat meluapkan emosinya saat setelah selesai bekerja, sehingga tidak mengganggu pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan delapan pegawai di Mall Pelayanan Publik Kota Padang didapatkan keterangan dari para pegawai. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan pegawai yang mengatakan bahwa merasa lesu saat berangkat kerja dikarenakan jarak rumah dengan tempat kerja yang cukup jauh. Di sisi lain ada pegawai yang mengatakan tidak peduli terhadap rekan kerja dikarenakan tidak mau terganggu oleh rekan kerja lainnya dan merasa tidak cocok untuk bekerja sama. Ada pegawai yang mengatakan sering merasa sakit kepala dan merasa bosan. Selain itu ada pegawai yang mengatakan mudah marah dan tersinggung terhadap omongan rekan kerja. Dan ada pegawai yang merasakan

kebosanan saat sedang bekerja yang dirasa monoton sehingga membuatnya selalu memperhatikan jam istirahat ataupun jam pulang. Ada pegawai yang melihat rekan kerjanya merasa lesu saat mengerjakan pekerjaannya. Ada pegawai yang mengatakan bahwa ia mudah marah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat padahal tidak ada kesalahan sebelumnya. Dan ada pegawai yang mengatakan bahwa ia berusaha untuk menahan emosinya saat melayani masyarakat contohnya dengan tetap memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai kontrol diri dengan *burnout* diantaranya penelitian oleh Annisa Tri Mardiyanti (2017) dengan judul hubungan antara kontrol diri dengan *burnout* pada pegawai bank Jateng cabang Ungaran. Hasil statistik menunjukkan $p=0,000$ ($p>0,01$). Hasil ini menunjukkan adanya hubungan negatif yang sangat signifikan antara kontrol diri dengan *burnout* pada pegawai bank. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kontrol diri maka semakin rendah *burnout*, dan sebaliknya semakin rendah kontrol diri maka semakin tinggi *burnout*.

Hasil penelitian lain dari Hurun Ainin (2021) dengan judul hubungan kontrol diri dengan *burnout* pada guru di Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar di masa pandemi Covid-19. Hasil statistik menunjukkan nilai $r=0,679$ dengan $p=0,000$ yang menandakan bahwa terdapat hubungan yang positif yang sangat signifikan antara kontrol diri dengan *burnout* pada guru di Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar di masa pandemi Covid-19. Artinya semakin tinggi kontrol diri maka semakin tinggi *burnout* dan semakin rendah kontrol diri maka semakin rendah *burnout* pada guru di Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten

Aceh Besar di masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kontrol Diri Dengan *Burnout* Pada Pegawai Negeri Sipil Di Mall Pelayanan Publik Kota Padang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Terdapat Hubungan antara Kontrol Diri dengan *Burnout* pada Pegawai Negeri Sipil di Mall Pelayanan Publik Kota Padang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat Hubungan Antara Kontrol Diri Dengan *Burnout* Pada Pegawai Negeri Sipil Di Mall Pelayanan Publik Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan dari penelitian ini akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan diantaranya akademisi dan praktisi baik secara teoritis maupun praktis :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan informasi dan memperkaya pengetahuan dalam ilmu psikologi, khususnya psikologi kepribadian dan psikologi industri dan organisasi dengan bahasan yang menyangkut tentang kontrol diri dan *burnout*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sampel Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hubungan antara kontrol diri dengan *burnout* sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pegawai dalam mengurangi terjadinya *burnout* yang diakibatkan kurangnya kontrol diri.

b. Bagi Pihak Mall Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi yang bermanfaat untuk pihak Mall Pelayanan Publik dalam memberikan motivasi dan dukungan kepada pegawai agar tidak menimbulkan *burnout* pada pegawai.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian pada bidang yang ada kaitannya dan dapat juga menjadi bahan perbandingan serta referensi bagi semua pihak yang melakukan penelitian selanjutnya.