

STUDI DESKRIPTIF MENGENAI MENGENAI *JOB DEMAND-CONTROL* PADA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG

MUHAMMAD QUAMAR FAIDZIANSYAH

Fakultas Psikologi

Universitas Padjadjaran

ABSTRAK

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk mengatasi berbagai masalah internal birokrasi dalam pemerintahan. Salah satu arah dari reformasi birokrasi adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Pegawai negeri, adalah salah satu bentuk aparatur negara yang membantu tujuan tersebut. Pemerintahan daerah Kota Bandung merupakan salah satu pemerintahan yang menerapkan reformasi birokrasi. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu komponen penilaian yang diberikan oleh masyarakat terhadap tata kelola pemerintahan di suatu daerah. Tekanan untuk melayani masyarakat yang didorong dengan adanya reformasi birokrasi, dan peraturan dalam undang-undang dapat dianggap sebagai beban kerja dan kendali bekerja. Meskipun begitu, semua target dapat dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung. Karena itu, peneliti ingin mengetahui mengenai bagaimana *Job Demand* dan *Job Control*, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung. Penelitian ini dilakukan terhadap 60 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Rancangan penelitian ini non-eksperimental kuantitatif dengan metode studi deskriptif. Pengambilan data menggunakan kuesioner *Job Demand-Control* berdasarkan *Job Content Questionnaire* ciptaan Karasek (1985). Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung mempersepsikan *job demand* dan *job control* dalam pekerjaannya kedalam kategori tinggi, maka tipe kerja yang ada di dinas tersebut adalah *Active Job*. Kondisi tersebut membuat pegawai dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik sehingga memberi kontribusi bagi keefektifan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Kata kunci : *Job Demand, Job Control, Tipe Kerja, Pegawai Negeri Sipil*

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur negara (Kementrian Pekerjaan Umum, 2010). Proses reformasi yang terjadi saat ini mengakibatkan tuntutan masyarakat terhadap birokrasi menguat, dengan mendorong birokrasi untuk menjadi *public servant*. Dalam melayani masyarakat, birokrasi dituntut untuk memiliki manajemen yang baik dan transparan. Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan fungsi pelayanan masyarakat tersebut adalah melalui reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan *good governance*. Untuk tercapainya pemerintahan yang baik (*good governance*) sesuai tuntutan masyarakat, diperlukan suatu system yang memungkinkan terjadinya mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dengan menjaga hubungan yang sinergis antara masyarakat dengan pemerintah. Sehingga, aparatur negara yang menjadi pelaku pelaksanaan pemerintahan harus mampu mengembangkan pola pikir dan budaya bekerja yang baik. Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya pegawai negeri.

Pegawai negeri, adalah salah satu bentuk aparatur negara yang bertujuan untuk membantu tujuan pembangunan nasional tersebut berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian. Didalam Undang-Undang tersebut juga disebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah pegawai sipil yang diangkat dan bekerja pada Pemerintahan Daerah Otonom baik pada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Dalam pelaksanaan desentralisasi kewenangan pemerintah kepada daerah

Pemerintahan daerah Kota Bandung merupakan salah satu pemerintahan yang menerapkan reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara. Pada tahun 2013 pemerintah Kota Bandung memperoleh penilaian C atau masuk pada zona merah mengenai pelayanan publik. Data yang bersumber dari ombudsman menyebutkan sebanyak 18 SKPD Kota Bandung masuk dalam zona buruk. Pada tahun 2016, Kota Bandung terus memperbaiki sektor pelayanan publik menjadi pelayanan publik terbaik dan harapannya bisa dijadikan sebagai percontohan pelayanan publik di seluruh Indonesia. Salah satu SKPD yang menjadi sorotan ketika Kota Bandung telah berhasil mendapatkan prestasi mengenai pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari 10 indikator kinerja didapatkan hasil bahwa Disdukcapil telah dapat mencapai 90% targetnya bahkan beberapa indikator dicapai dengan melebihi dari target yang sudah ditentukan. Berdasarkan Perda Bandung Nomor 13 Tahun 2007, Disdukcapil memiliki tugas untuk melaksanakan kewenangan daerah di bidang Kependudukan. Tugas Disdukcapil adalah untuk memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas laporan peristiwa kependudukan. Visi, misi, tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ditambah dengan kewajiban untuk melayani masyarakat sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang dilaksanakan pemerintah diterima oleh setiap pegawai di Disdukcapil sebagai tuntutan kerja.

Karasek dan Theorell (1990) menjelaskan bahwa tuntutan kerja dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu *job demand* atau *psychological demand* dan *job control*. *Job demand* merupakan persepsi seseorang mengenai tuntutan dalam pekerjaan yang berhubungan dengan beban kerja, tekanan dalam waktu dan konflik interpersonal. *Job control* menggambarkan sejauh mana keterampilan yang diterapkan dalam menyelesaikan pekerjaan dan wewenang dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Pemberian tugas yang banyak dan waktu penyelesaian yang sedikit dapat menciptakan beban psikologis bagi para pegawai.

Setiap harinya penduduk pendaftar memenuhi kantor Disduk Capil untuk melakukan pelaporan kependudukan. Terkadang jumlah pendaftar diluar batas

pelayanan perharinya. Dibutuhkan waktu lebih lama daripada jam bekerja biasa untuk menyelesaikan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menjadi tantangan yang dirasakan oleh pegawai Disduk Capil dalam menyelesaikan tugasnya, seringkali terjadi situasi dimana pegawai harus bekerja lembur dan tidak mendapat upah lembur. Khususnya, pegawai *front line* harus menghadapi tuntutan dan tekanan dari masyarakat yang ingin cepat diselesaikan proses administrasinya. Karena mereka berhadapan langsung dengan masyarakat maka pegawai bidang ini lah yang seringkali menghadapi tuntutan dan keluhan dari masyarakat. Mengenai peraturan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal itu sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagai pedoman teknis. Untuk peraturan informal, di setiap Bidang memiliki peraturan yang berbeda. Selain itu *skill* yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tidak terlalu banyak, hanya *skill* administratif serta pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan karakteristik masyarakat Kota Bandung. Selain *skill* administratif, kemampuan yang lain yang dianggap penting oleh pegawai di Disdukcapil adalah kemampuan untuk bersikap ramah dan bersosialisasi dengan masyarakat. Pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus bekerja keras untuk menyelesaikan tugasnya setiap hari. Hal ini menandakan tingkat *job demand* yang ada di Disdukcapil. Peraturan-peraturan sebagai PNS, dan peraturan informal yang ada di kantor, serta penggunaan *skill* dalam bekerja, menandakan tingkat *job control* di Disdukcapil. Melihat fenomena yang terjadi pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Gambaran Mengenai *Job Demand-Control* Pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan rancangan penelitian non-eksperimental dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian non-eksperimental adalah telaah empiric sistematis dimana peneliti tidak dapat mengontrol langsung variable bebasnya. Inferensi tentang hubungan antar variable dibuat, tanpa intervensi langsung, berdasarkan variasi yang muncul seiring dalam variable bebas dan variable terikatnya (Kerlinger, 2006).

Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan dalam meneliti status suatu kelompok manusia, suatu objek, set kondisi, system pemikiran, ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2005). Kuantitatif adalah metode yang “menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic” (Sugiyono, 2013).

Partisipan

Partisipan penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setingkat pelaksana atau *staff*. Sampel diambil dari anggota populasi secara acak tanpa mempertimbangkan atau memperhatikan tingkatan yang ada dalam anggota populasi. Teknik pengambilan sampel ini merupakan tipe *probability sampling* artinya anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel penelitian (Sudjana, 2005). menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Cochran (1963; dalam Israel, 2015) maka diperoleh jumlah sampel minimal dalam penelitian ini yaitu 52 responden, namun dalam penelitian ini diambil sejumlah 60 responden.

Pengukuran

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Alat ukur *Job Demand-Control* yang dimodifikasi dari *Job Content Questionnaire* (JCQ) dari

Karasek (1985). Alat ukur disesuaikan dengan kondisi sampel yaitu, pegawai tingkat pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Variabel *job demand-control* diukur menggunakan kuesioner. Tipe kuesioner yang digunakan adalah *self administrated questionnaire*, yaitu bentuk kuesioner yang diisi sendiri oleh subjek penelitian. Alat ukur berjumlah 30 item. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan metode *Likert's Summated Rating*, yaitu dengan menghadapkan responden kepada sebuah pernyataan dan responden diminta untuk memberikan jawaban pada masing-masing jawaban yang diberikan sesuai dengan apa yang dirasakan oleh responden. Kuesioner ini disusun berdasarkan dua dimensi yang mengacu pada *job demand-control model*. Dimensi tersebut adalah *job demand* dan *job control*. Dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden.

Peneliti mengambil konstruk *Job Demand* dan *Job Control* dalam alat ukur JCQ dan melakukan modifikasi dari *item* yang ada di versi JCQ yang direkomendasikan oleh pencipta. Peneliti menurunkan dimensi-dimensi dari *Job Demand-Control* dari teori Karasek (1979). Menurut teori, *Job Demand* tidak memiliki subdimensi, maka peneliti menurunkan subdimensi berdasarkan konstruk yang ada didalam dimensi menurut teori yaitu beban kerja, tekanan waktu, dan konflik interpersonal (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990; Preston, 2007). Subdimensi dari *Job Control* adalah skill discretion dan decision authority (Karasek, 1979), Kemudian dari Dimensi tersebut diturunkan menjadi indikator-indikator.

HASIL

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pembahasan terhadap *job demand* dan *job control* pada pegawai tingkat pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, maka diperoleh beberapa hasil sebagai berikut:

- 1) Mayoritas dari pegawai tingkat pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mempersepsikan bahwa *job demand* dalam pekerjaannya berada dalam kategori tinggi. Artinya, pegawai tingkat pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merasa mereka harus bekerja keras untuk menyelesaikan pekerjaannya karena beban kerja yang mereka pikul berat dan tenggat waktu pekerjaan mereka kurang.
- 2) *Job control* pada pegawai tingkat pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dipersepsikan masuk kedalam kategori tinggi juga. Mereka merasa bahwa mereka menggunakan keterampilan yang berguna bagi penyelesaian tugas mereka sebagai layanan masyarakat, khususnya kemampuan bersosialisasi, walaupun terbatas dalam menentukan keputusan sendiri.
- 3) Interaksi dari kedua dimensi, *job demand* dan *job control*, yang masuk kedalam kategori tinggi akan memunculkan tipe kerja yaitu *Active Job*. Tipe kerja ini memiliki beban kerja yang tinggi, tekanan waktu yang tinggi, namun memiliki keleluasaan dalam menentukan keahlian dan kemampuan yang digunakan dalam bekerja.
- 4) Karakteristik demografis jenis kelamin tidak menunjukkan perbedaan dalam persepsi pegawai mengenai *job demand* dan *job control*. Kedua jenis kelamin menganggap *job demand* dan *job control* yang dirasakan sama-sama tinggi.
- 5) Karakteristik demografis pendidikan terakhir tidak menunjukkan perbedaan dalam persepsi pegawai mengenai *job demand* dan *job control*. Semua kelompok pendidikan menunjukkan persepsi yang sama yaitu *job demand* tinggi dan *job control* tinggi.

- 6) Karakteristik demografis masa bekerja juga tidak menunjukkan perbedaan dalam persepsi pegawai mengenai *job demand* dan *job control*. Semua kelompok menunjukkan tingkat *job demand* dan *job control* yang sama yaitu *job demand* tinggi dan *job control* tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Karasek, R. A. 1985. *Job Content Questionnaire and user's guide*. Lowell: University of Massachusetts, Lowell, Department of Work Environment.

Karasek, R.A, et al. 1998. *The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrumental For Internationally Comparative Assessments of Psychological Job Characteristics*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 161.3, No. 4,322-355.

Karasek, R.A & Theorell T. 1990. *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Kerlinger, Fred N. 2006. *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Nazir, M. 1999. *Metode Penelitian (Cetakan ke Tiga)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Sumber online :

<http://portal.bandung.go.id/posts/2012/11/29/Mq9o/sosialisasi-reformasi-birokrasi>

(diakses pada 12 Agustus 2016 jam 23.20)

<http://lakip.bandung.go.id/portal/home/publik> (diakses pada 12 Agustus jam 23.

48)