

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Pajriah (2018), menyatakan bahwa peran sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu instansi atau organisasi. Sehingga faktor sumber daya manusia sangat perlu mendapat perhatian utama dalam pengelolaannya agar dalam pemanfaatannya dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh sebuah instansi atau organisasi tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Setiap instansi pemerintahan dituntut untuk lebih bekerja baik secara efisien dan efektif untuk menghadapi perubahan dinamis ekonomi dan kebutuhan masyarakat. Didirikannya suatu instansi pemerintahan pun mempunyai tujuan yang sangat utama, yaitu untuk memenuhi atau menjalankan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebuah instansi atau organisasi pasti menginginkan kualitas sumber daya manusia yang memumpuni untuk dapat bekerja didalam sebuah instansi atau organisasi terkait. Kinerja suatu sumber daya manusia pada suatu instansi atau organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti waktu, kualitas, dan kuantitas kerja organisasi.

Instansi pemerintah pasti mendapatkan tantangan dalam menjalankan kewajibannya, salah satunya yaitu mengenai keprofesionalan kinerjanya. Selain itu seorang pegawai pemerintahan harus memiliki keunggulan yang kompetitif dan juga kemampuan dalam menjalankan kewajiban serta menjunjung etos kerja yang

tinggi. Dari tantangan tersebut merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh semua pegawai pemerintahan karena mengingat secara empirik masyarakat pasti menginginkan agar suatu aparat pemerintahan untuk dapat menjalankan tugas secara maksimal dan juga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Tingkat kepadatan penduduk menjadi salah satu faktor yang dapat mempersulit pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, karena dengan jumlah masyarakat yang lumayan tinggi dapat mempersulit pelayanan pemerintah dimana aparatur pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan adalah suatu aparatur pemerintah yang merupakan pelaksana dan juga mempunyai kewenangan dalam hal menanggulangi dan pencegahan kebakaran serta penyelamatan masyarakat. Dengan jumlah pegawai ASN yaitu 37 orang dan non-ASN 140 orang. Kabupaten Buleleng memiliki 3 pos Armada di Kabupaten Buleleng yaitu di Pos Singaraja, Pos Kubutambahan, Pos Seririt. Serta pos-pos yang masih ditempatkan di Kantor Perbekel yang tersebar di seluruh Kabupaten Buleleng. Selain itu setiap Pos Damkar memiliki Kepala Posko (KAPOS) Pemadam Kebakaran, 2 orang petugas yang berperan untuk melakukan pendataan. Mereka yang bertugas disiapsiagakan selama 24 jam sehari di pos-pos tersebut untuk meningkatkan *respons time* terhadap bencana kebakaran yang dilaporkan oleh masyarakat. Selain menangani bencana kebakaran, Kadis Damkar Kabupaten Buleleng juga menyampaikan bahwa petugas pos yang berjaga bertugas juga untuk melakukan inspeksi di masing-masing desa tempat berjaga. Inspeksi ini dilakukan pendataan bagaimana sumber daya yang ada di masing-masing desa dapat dimanfaatkan dengan baik untuk menanggulangi

kebakaran. Selain melakukan inspeksi pihak yang bertugas di masing-masing pos bertugas juga untuk menganalisis potensi terjadinya kebakaran dan akses jalan yang dapat dilalui oleh mobil pemadam kebakaran. Jumlah regu yang bertugas dilapangan berdasarkan Armada yang ada di Kabupaten Buleleng dibagi menjadi 4 piket dalam seminggu.

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai di Lapangan di setiap Armada

Kecamatan/Kota	Jumlah				Total
Seririt	6	6	6	6	24
Kubutambahan	8	8	8	8	32
Singaraja	8	8	9	8	33
Total					89

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng

Pembagian jumlah orang pada hari piket tersebut dibagi menjadi beberapa kelompok yang bertugas untuk berjaga-jaga jika terjadi kebakaran atau aduan dari masyarakat. Pengelompokan ini diperlukan untuk membagi setiap jam piket mulai dari pukul 07.30 sampai dengan 19.30 begitupun sebaliknya dari pukul 19.30 sampai 07.30.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya di sebuah organisasi (Mangkunegara, 2011). Pada dasarnya kualitas dan kinerja aparatur pemerintah pada suatu instansi atau organisasi pemerintahan saat ini perlu mendapatkan perhatian dalam mengelolanya. Apabila kinerja karyawan dalam suatu instansi pemerintahan tersebut tidak ditata dengan baik maka akan dapat menjadi salah satu penghambat aktivitas instansi dalam mencapai tujuannya. Penataan kinerja ini tentunya juga memerlukan penyesuaian kondisi atau keadaan instansi pemerintahan agar sanggup bersaing dan

mengikuti zaman dalam era globalisasi saat ini. Jadi kinerja tersebut merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Arianty, N. (2004), kinerja ini adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu beban kerja yang diterima seseorang, minat seseorang pekerja, dan stres kerja yang diterima pada saat bekerja hal ini dapat berperan untuk mempengaruhi kinerja seseorang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handoko (2011), stres kerja muncul ketika beban tugas tidak seimbang dengan kemampuan individu, dan ini secara langsung mempengaruhi kinerja.

Beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh pegawai, serta waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya, Paramitadewi (2017). Beban kerja yang tinggi apabila jumlah dan kompleksitas pekerjaan yang dihadapi melebihi kemampuan dari ketersediaan sumber daya yang dimilikinya. Beban kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti jumlah tugas, faktor lingkungan, sistem organisasi, kondisi individu, serta jadwal kerja. Dengan adanya beban kerja yang seimbang sangat diperlukan agar pegawai dapat bekerja secara optimal tanpa mengalami kelelahan berlebihan yang dapat menurunkan produktivitas serta kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, R. K., & Saputra, M. R. U. (2020), yang menyatakan bahwa beban kerja secara langsung dan signifikan

memengaruhi kinerja pegawai pada instansi pemerintahan di daerah dengan beban kerja yang berlebih dapat menurunkan kualitas hasil kerja serta ketepatan waktu.

International Labour Organization (2016), menyatakan bahwa stres kerja adalah faktor yang berisiko bagi keselamatan dan kesehatan pekerja ketika pekerjaan yang dilakukan melebihi kemampuan dan kapasitas pekerja yang dilakukan secara terus-menerus. Tingkat stres kerja yang dialami oleh setiap individu berbeda, dilihat dari karakteristik pribadi, persepsi terhadap tekanan yang dialami, serta pengalaman kerja. Stres kerja tersebut dapat berdampak pada negatif seperti mengalami kelelahan, meningkatnya konflik antar pegawai, serta menurunnya motivasi sehingga hal tersebut dapat berdampak pada penurunan kinerja serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Siagian (2015), menyatakan bahwa stres kerja yang tinggi dapat menyebabkan individu kehilangan kemampuan untuk berinteraksi secara positif dalam lingkungan kerjanya, yang berdampak langsung pada penurunan kinerja.

Kinerja Damkar pada akhir-akhir ini sering mendapatkan perhatian lebih karena kontribusi dalam melayani masyarakat lebih baik daripada oknum berseragam lainnya. Hal ini dilihat dari responsivitas dan profesionalisme dari petugas damkar kepada masyarakat dianggap lebih baik. Selain itu peningkatan transparansi dan akuntabilitas pegawai damkar dalam melayani masyarakat salah satunya untuk mengurangi praktik pungli dan penyalahgunaan wewenang ini menjadi perhatian masyarakat. Mendapatkan apresiasi positif dari masyarakat, dimana beberapa insiden menunjukkan respons cepat dan tanggap dari petugas Damkar, bahkan dalam situasi diluar tugas pegawai Damkar hal ini menambah atau

meningkatkan citra Damkar di mata masyarakat. Akan tetapi dilihat pada kinerja Damkar di Kabupaten Buleleng ada beberapa permasalahan yang disebabkan oleh beberapa faktor.

Kinerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Pelayanan Kabupaten Buleleng belum terlalu optimal karena dilihat dari skala ukuran penilaian kinerja yang ditetapkan oleh pemerintah serta ada satu dan beberapa aspek yang didalam penilaiannya tersebut digunakan sebagai standarisasi kinerja pegawai dengan melihat pada beberapa aspek yaitu seperti kepemimpinan, kerjasama, orientasi pelayanan, disiplin, integritas, komitmen. Berdasarkan hasil wawancara bahwa pengukuran kinerja pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng yaitu menggunakan pengukuran SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) pada pengukuran ini hanya mengukur pada pekerja Aparatur Sipil Negara (ASN) saja, untuk pegawai non-ASN pengukuran kinerja masih menggunakan pengukuran dari penilain atasan pada bidang masing-masing. Hal tersebut menyebabkan kinerja pegawai non-ASN lebih rendah karena penilaian yang sekedar dilakukan tanpa adanya pengukuran yang lebih spesifik dari atasan. Pada tahun 2024 penilaian SKP ini dilaksanakan per-triwulan sekali dan pada tahun 2023 dilaksanakan setahun sekali.

Beberapa indikator yang mempengaruhi kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Pelayanan Kabupaten Buleleng yaitu yang pertama kualitas kerja. Kualitas kerja merupakan suatu kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai atau karyawan, pada kualitas kerja ini merupakan salah satu persepsi karyawan atau pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan keberhasilan atau kesempurnaan tugas terhadap tujuan dilaksanakannya tugas tersebut. Kualitas kerja pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dilihat dari aspek kerjasama

tim dilihat dari permasalahan yang ada yaitu adanya perbedaan tujuan dan prioritas. Pada hal ini permasalahan yang ada yaitu anggota tim antara satu sama lain dengan anggota lainnya memiliki tujuan atau prioritas yang berbeda, dimana hal ini dapat menyebabkan konflik serta kebingungan antar rekan kerja. Dengan adanya ketidakselarasan antar anggota tim ini dapat menyebabkan atau mengurangi efektivitas tim dalam mencapai tujuan bersama. Misalnya dalam tugas memadamkan api, anggota satu dengan yang lainnya memiliki tujuan serta prioritas yang berbeda-beda dalam menyelamatkan apa yang perlu diselamatkan dengan perbedaan pendapat tersebut menyebabkan kebingungan antar anggota yang bertugas dan hal itu dapat menyebabkan kemoloran waktu dalam menyelesaikan tugas, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk memadamkan api memerlukan waktu yang lumayan lama.

Perbedaan pengalaman dan keterampilan dalam melaksanakan tugas menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Dalam masalah yang sering terjadi yaitu anggota tim yang memiliki tugas untuk melayani masyarakat seperti memadamkan api memiliki tingkat pengalaman yang berbeda-beda serta memiliki keterampilan yang berbeda-beda hal ini menyebabkan ketidakseimbangan dalam kontribusi bekerja. Hal ini terjadi karena pembagian tim setiap jam piket digabungkan antara pegawai yang masa kerjanya lebih lama dengan pegawai yang memiliki masa kerja yang baru. Selain itu pegawai yang kurang memiliki pengalaman dan tidak tau cara menangani situasi yang kompleks, sehingga dapat mengurangi efektivitas tim secara keseluruhan. Hal ini dapat mempengaruhi pengalaman serta keterampilan dalam menyelesaikan tugas yang ada. Masalah dalam kerjasama sama antar rekan kerja tim

dapat memiliki dampak yang signifikan pada kinerja pegawai. Kerja sama tim yang buruk dapat menghambat efektivitas operasional, dimana pada hal ini dilihat pada saat situasi darurat yang memerlukan koordinasi dan kolaborasi yang tinggi antar rekan kerja.

Kurangnya Standar Operasional Perusahaan (SOP) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Pelayanan Kabupaten Buleleng dapat mempengaruhi efektivitas pekerjaan dari pegawai Damkar. Hal ini terjadi karena masalah pada inefisiensi dalam operasi terjadi pada saat waktu respons yang lambat. Pegawai menerima informasi dan informasi tersebut harus diproses dan dalam pemrosesan tersebut yang tidak efisien dalam merespon panggilan darurat hal tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam waktu respon dan mengulur waktu untuk menuju ke lokasi kejadian. Dengan waktu respon yang lambat dapat menyebabkan kerugian besar baik dalam kerusakan sarana dan prasarana maupun keselamatan jiwa.

Indikator efektivitas pekerjaan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng dengan penggunaan sumber daya yang efektif seperti penggunaan tenaga kerja dan penggunaan teknologinya serta efektivitas waktu bekerja serta penggunaan sarana dan prasarana yang tersedia di kantor. Pada penggunaan beberapa sarana dan prasarana yang tersedia di setiap Armada masih kurang ketersediannya. Misalnya ketersediaan mobil pada pos di Kubutambahan tersedia 2 mobil akan tetapi 1 mobil tersebut masih dengan keadaan rusak. Serta ada beberapa tambahan sarana dan prasarana yang masih belum masuk ke pos masing-masing. Dengan adanya masalah pada inefisiensi dalam operasional dan

penggunaan sumber daya uang ada dapat menyebabkan masalah-masalah negatif pada keselamatan, efektivitas dan juga kinerja pegawai.

Kuantitas pekerjaan yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dilihat dari adanya pelatihan yang tidak merata. Pada pelatihan yang tidak merata ini terjadi karena tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan yang sama, dimana hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh semua pegawai dalam menyelesaikan tugas yang ada dan menangani situasi darurat dengan baik yang dapat mempengaruhi kinerja tim secara keseluruhan. Adapun pelatihan yang dilakukan di luar pulau bali, dimana pelatihan tersebut hanya bisa dilakukan selama 1 kali dalam setahun dan tidak semua pegawai bisa mengikuti pelatihan tersebut karena kurangnya dana dalam penyelenggaraannya. Sehingga hanya beberapa pegawai yang memiliki kualitas dan sertifikat dalam pelatihan yang diadakan. Keterbatasan sumber daya keuangan dapat mempengaruhi kuantitas pegawai, dimana hal ini dilihat dari dana yang digunakan untuk mengikuti pelatihan di bali ataupun di luar pulau bali masih kurang. Sehingga pelatihan tersebut tidak merata untuk bisa diikuti oleh semua pegawai. Dan keterbatasan sumber daya keuangan ini dilihat dari sarana dan prasarana yang ada, dimana sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng ini masih belum layak dan ada beberapa sarana yang tidak bisa dibeli atau diperbaiki kembali, serta kurangnya jumlah mobil pemadam kebakaran disetiap armada.

Kinerja dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng dilihat dari ketepatan waktu, ini merupakan salah satu indikator dalam suatu kinerja. Ketepatan waktu yang dimaksud yaitu tepat waktu dalam

menyelesaikan tugas yang diberikan dan tepat waktu jika datang ke kantor. Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng masih ada beberapa karyawan yang tidak tepat waktu jika datang ke kantor dan pada saat jam istirahat. Masih saja ada pegawai yang biasanya tidak datang lagi ke kantor jika sudah selesai jam istirahat. Dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian tugas masih ada beberapa pegawai yang telat atau terlambat dalam mengumpulkan hasil tugas kepada atasan sesuai dengan jam atau waktu yang sudah ditentukan. Namun ketepatan waktu pada saat datang ke lokasi kebakaran terjadi tidak bisa dilaksanakan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan karena ada beberapa faktor yang dapat membuat pegawai datang terlambat ke lokasi kejadian, seperti lokasi yang tidak mudah untuk didatangi dan biasanya dari masyarakat yang menghalangi dan berkerumunan sehingga menghalangi jalannya datang ke lokasi.

Kemandirian yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dilihat pada tingkat kedisiplinan kehadiran pegawai yang datang ke kantor. Hal ini bisa terjadi karena pengawasan yang tidak terlalu ketat dari pimpinan kepada pegawainya sehingga pegawai merasa tidak ada konsekuensi yang berat jika melakukan hal tersebut. Masalah kedisiplinan ini dapat dilihat dari ketidaksiplinan pegawai dalam mematuhi prosedur keselamatan yang ada dimana hal itu dipergunakan untuk melindungi diri sendiri dalam menangani pekerjaan yang penting dalam situasi darurat, hal ini dapat mengganggu operasional kerja serta harian. Adapun masalah kedisiplinan dilihat pada kendala mobilisasi dalam menjalankan tugas, dimana lokasi atau jarak yang jauh dari sumber air *hydrant* dan lokasi kebakaran dapat menghambat respon cepat dari pegawai sehingga hal tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam menangani masalah. Dan kesulitan dalam mengakses lokasi

kejadian serta situasi jalan yang tidak dapat diprediksi dapat memperlambat Tindakan pemadaman yang harus dilakukan.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng pada beban kerja yang dialami oleh para pegawai tidak terlalu berat, terutama pada tim yang piket menjaga posko di setiap kecamatan maupun di induk. Karena peristiwa kebakaran tidak akan terjadi setiap hari dan peristiwa yang dilaporkan oleh masyarakat terkadang pada satu hari tersebut tidak ada laporan sama sekali, sehingga beban kerja yang dirasakan oleh para pegawai tidak terlalu berat. Beban kerja yang paling dirasakan karyawan yaitu pada saat ada peristiwa kebakaran, mungkin tidak terlalu berat bagi para karyawan akan tetapi jika beban kerja tersebut dipengaruhi oleh lingkungan serta tempat terjadinya peristiwa tersebut menyebabkan beban kerja yang dialami oleh para pegawai akan lebih besar. Beban kerja tersebut lebih dialami pada saat terjun langsung ke lapangan jika terjadi peristiwa kebakaran dan peristiwa lain-lainnya. Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng dilihat pada indikator beban kerja seperti efektifitasnya bisa dikatakan masih layak, karena efektifitas ini berhubungan dengan kemampuan pegawai dalam menggunakan sumber daya yang ada di instansi, termasuk pada target waktu yang harus ditempuh pada saat terjadinya kebakaran disuatu wilayah, dimana tim yang terjun langsung ke lapangan harus menjalankan waktu tempuh untuk datang ke lokasi kejadian dengan target 15 menit sesuai dengan undang-undang. Jumlah kejadian kebakaran serta non kebakaran yang ditangani oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng di seluruh wilayah Kabupaten Buleleng selama 3 tahun terakhir, yaitu dijelaskan pada Tabel 2 dibawah ini

Tabel 1.2
Jumlah Peristiwa Kebakaran dan Non Kebakaran

No	Tahun	Kajadian Kebakaran	Kejadian Non Kebakaran
1	2022	76	235
2	2023	180	193
3	2024	171	265
Total		427	693

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng

Peningkatan kejadian kebakaran dan non kebakaran yang ditangani oleh pegawai dari 3 tahun terakhir mengalami kenaikan dilihat dari table tersebut. Dengan kenaikan jumlah kejadian tersebut dapat berpengaruh pada beban kerja yang diterima oleh pegawai terutama pada pegawai di bidang 2 yaitu bidang pemadam dan penyelamatan. Dengan beban kerja yang berat dari tahun ke tahun menyebabkan kinerja pegawai dari tahun ke tahun akan semakin menurun karena banyaknya kejadian dan non kebakaran yang ditangani semakin besar dan berat hal tersebut juga diakibatkan oleh faktor lingkungan.

Indikator beban kerja bahwa adanya target yang harus dicapai dimana pada permasalahan ini cenderung tidak terlalu berat karena hal ini berkaitan dengan pencapaian kinerja yang realistis dan dapat diukur. Dengan adanya sumber daya yang memadai seperti penempatan tugas yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing pekerja. Adanya pelatihan dan pengembangan yang sering dilakukan pada saat hari jumat dapat meningkatkan keahlian dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dan juga latihan menggunakan alat-alat yang ada di kantor. Tingkat kepuasan masyarakat yang semakin meningkat akhir-akhir ini dapat menambah semangat pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Kondisi pekerjaan yang berat mampu menambah beban dari pegawai akan tetapi hasil wawancara yang penulis telah lakukan sebagian pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan khususnya yang bertugas dilapangan merasa nyaman dan enjoy saat melakukan tugas dari panggilan masyarakat sehingga kondisi pekerjaan ini tidak terlalu berat dialami oleh pegawai karena memiliki keahlian dan kemampuan dalam setiap bidangnya.

Pemadam kebakaran dan Penyelamatan merupakan salah satu pekerjaan yang dapat menyebabkan stres kerja yang tinggi. Karena pekerjaan mereka terjun langsung untuk menyelamatkan korban dari adanya bahaya kebakaran, memadamkan api, menyelamatkan harta benda Masyarakat yang menjadi korban kebakaran. Maka daripada itu seorang petugas pemadam kebakaran harus memiliki mental yang kuat serta dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng dilihat dari wawancara kepada salah satu pegawai disana mereka tidak terlalu stress akan pekerjaan yang dilakukan. Karena dukungan dari keluarga sepenuhnya memberikan motivasi yang sangat luar biasa pada saat bekerja. Dan juga pada perubahan kesehatan yang dialami oleh para karyawan terutama pada tim yang terjun langsung kelapangan biasa diatasi dengan baik. Karena pekerjaannya bersifat piket maka jika salah satu anggota tim yang piket pada saat itu memiliki tingkat kesehatan yang kurang baik maka pegawai tersebut bisa meminta izin kepada ketua tim bahwa tidak bisa bekerja saat itu. Sehingga stres kerja yang dirasakan tidak terlalu berat karena tidak mengalami tekanan dari atasan untuk melakukan pekerjaan walaupun kondisi tidak fit.

Perubahan kesehatan ini terhadap stress kerja yang dialami pada kantor pemadam kebakaran yang khususnya bekerja yang langsung kelapangan yaitu berasal dari tuntutan tugas, pada tuntutan tugas ini biasanya para pegawai harus memikirkan antara keselamatan saat bekerja. Karena petugas pemadam kebakaran akan terjun langsung kelapangan untuk menyelamatkan korban kebakaran sehingga keselamatan para pegawai juga harus diperhitungkan oleh mereka sendiri. Selanjutnya adanya tuntutan fisik yang harus dimiliki oleh para pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, dimana fisik kita harus selalu siap karena jika sewaktu-waktu adanya peristiwa kebakaran di suatu wilayah, jadi tim yang bertugas untuk memadamkan api harus sudah memiliki fisik yang kuat serta siap untuk terjun kelapangan. Namun pelatihan fisik ini sudah didapatkan oleh semua pegawai pada hari jumat, kegiatan ini bersifat internal antar bidang serta latihan-latihan yang sering dilakukan yaitu lebih ke fisik serta kemampuan dalam mengoperasikan alat-alat yang biasanya digunakan pada saat bekerja.

Stres kerja juga dapat ditimbulkan dari adanya tuntutan antar personal, dimana tuntutan antar personal ini dipengaruhi adanya interaksi antara rekan kerja sehingga para pegawai yang memiliki konflik atau hubungan yang tidak baik antar rekan kerja bisa mempengaruhi kinerja mereka sehari-hari hal ini bisa juga disebabkan oleh ketidaknyaman pegawai saat bekerja di kantor. Namun dilihat dari interaksi antar rekan kerja pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng ini bisa dikatakan baik karena mereka lebih banyak bekerja dalam tim dan menyelesaikan tugas secara bertim juga.

Kurangnya keselarasan antara pesan yang disampaikan dengan tujuan yang ingin dicapai, kurangnya keterbukaan dalam berkomunikasi, ketidakjelasan dalam

penyampaian informasi, dan kurangnya responsifitas terhadap masukan atau pertanyaan dari pihak lain. Tentu saja ada beberapa yang menyebabkan terjadinya hal tersebut, jika pada anggota yang terjun langsung kelapangan jika ada peristiwa kebakaran komunikasi itu sangat penting untuk menyampaikan dimana letak lokasi tersebut dan apakah ada korban yang masih terjebak didalam. Namun komunikasi tidak efektif ini jarang dialami oleh para karyawan karena para karyawan yang khususnya terjun langsung kelapangan sudah bisa menjaga komunikasi agar lebih berjalan dengan baik. Karena jika tidak ada komunikasi yang tidak efektif itu akan menyebabkan pekerjaan yang mereka lakukan tidak akan berhasil. Karena komunikasi ini sangat diperlukan oleh tim yang terjun langsung kelapangan agar tidak terjadi misskomunikasi antara tim dan pihak yang mengalami peristiwa kebakaran tersebut.

Hari jumat kegiatan yang dilaksanakan yaitu adanya pelatihan internal. Pelatihan internal ini rutin dilakukan agar tetap menjaga stamina serta kesehatan dari para karyawan khususnya yang terjun langsung kelapangan. Kegiatan tersebut biasanya dilaksanakan pada bidang masing-masing. Adapun kegiatan pelatihan yang dilakukan 1 tahun sekali, karena pelatihan tersebut biasanya dilaksanakan di luar pulau dan yang melaksanakan pelatihan tersebut hanya 1-2 orang. Namun pelatihan yang sering dilaksanakan itu bertempat di kantor masing-masing untuk mengukur kemampuan serta kecakapan para pegawai agar mampu menghadapi tantangan dalam bekerja. Dengan adanya pelatihan rutin tersebut dapat mengurangi stress pegawai dari pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai. Hal tersebut dapat merefresh jasmani serta rohani para pegawai dari lelahnya tugas yang dijalankan.

Tinjauan pustaka menunjukkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang meneliti pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai, akan tetapi hasil penelitian tersebut menunjukkan ketidakkonsistenan. Dengan demikian, terdapat kesenjangan atau *research gap* dalam literatur terkait hubungan antara ketiga variabel tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, I. M., & Sari, M. D. (2021), menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Mataram, Nusa Tenggara Barat. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa beban kerja yang tinggi menyebabkan peningkatan kelelahan yang dapat mempengaruhi pada penurunan kinerja individu. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Rahmawati, E., & Firmansyah, R. (2020), menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serang. Hal ini disebabkan karena pegawai sudah merasa terbiasa dengan ritme kerja yang tinggi serta telah memiliki kemampuan adaptasi serta sistem kerja yang efisien. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Putra, I. M. Y., & Sudiarditha, I. K. R. (2020), yang menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat, Bali. Hal ini terjadi karena adanya budaya kerja yang suportif serta adanya dukungan dari pimpinan serta rekan kerja yang membantu pegawai dalam mengelola stres dengan baik. Selain itu dapat penelitian yang dilakukan oleh Sari, M. D., & Lestari, I. A. (2020), yang menyatakan bahwa stres kerja berdampak signifikan terhadap penurunan kinerja perawat pada RSUD Dr. Moewardi, Surakarta.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya ada masalah yang harus diperhatikan. Hal ini dapat memengaruhi hasil, seperti tekanan yang dialami pegawai, karakteristik organisasi, rekan kerja, serta budaya organisasi yang berbeda di setiap instansi yang ada. Dengan demikian, masih ada kesenjangan untuk meneliti lebih lanjut bagaimana beban kerja dan stres kerja memengaruhi kinerja pegawai secara simultan di pelayanan masyarakat, seperti Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Identifikasi dan rumusan masalah pada penelitian ini diajukan untuk merumuskan masalah serta menjelaskan mengenai permasalahan yang ada dimana mencakup kedalam penelitian yaitu faktor-faktor yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja Pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng.

(1) Kualitas

Pada hal ini permasalahan yang ada yaitu anggota tim antara satu sama lain dengan anggota lainnya memiliki tujuan atau prioritas yang berbeda, dimana hal ini dapat menyebabkan konflik serta kebingungan antar rekan kerja. Anggota tim yang memiliki tugas untuk melayani masyarakat seperti memadamkan api memiliki tingkat pengalaman yang berbeda-beda

serta memiliki keterampilan yang berbeda-beda hal ini menyebabkan ketidakseimbangan dalam kontribusi bekerja.

(2) Kuantitas

Kuantitas pekerjaan yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dilihat dari adanya pelatihan yang tidak merata. Pada pelatihan yang tidak merata ini terjadi karena tidak semua pegawai mendapatkan pelatihan yang sama, dimana hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh semua pegawai dalam menyelesaikan tugas yang ada dan menangani situasi darurat dengan baik yang dapat mempengaruhi kinerja tim secara keseluruhan.

(3) Efektifitas

Kurangnya Standar Operasional Perusahaan (SOP) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Pelayanan Kabupaten Buleleng dapat mempengaruhi efektifitas pekerjaan dari pegawai Damkar. Hal ini terjadi karena masalah pada inefisiensi dalam operasi terjadi pada saat waktu respons yang lambat. Pegawai menerima informasi dan informasi tersebut harus diproses dan dalam pemrosesan tersebut yang tidak efisien dalam merespon panggilan darurat hal tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam waktu respon dan mengulur waktu untuk menuju ke lokasi kejadian.

(4) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu ini terjadi karena tugas yang diberikan terlalu banyak serta rentan waktu yang diberikan sangat sedikit sehingga tugas-tugas yang harus diselesaikan pada hari yang sudah ditentukan harus diundur sesuai dengan kapan tugas tersebut selesai. Masalah kedisiplinan

ini dapat dilihat dari ketidaksiplinan pegawai dalam mematuhi prosedur keselamatan yang ada dimana hal itu dipergunakan untuk melindungi diri sendiri dalam menangani pekerjaan yang penting dalam situasi darurat.

(5) Kemandirian

Kehadiran pegawai yang tidak tepat waktu dapat terjadi karena pengawasan yang tidak terlalu ketat dari pimpinan kepada pegawainya sehingga pegawai merasa tidak ada konsekuensi yang berat jika melakukan hal tersebut. Masalah kedisiplinan ini dapat dilihat dari ketidaksiplinan pegawai dalam mematuhi prosedur keselamatan yang ada dimana hal itu dipergunakan untuk melindungi diri sendiri dalam menangani pekerjaan yang penting dalam situasi darurat. Lokasi atau jarak yang jauh dari sumber air *hydrant* dan lokasi kebakaran dapat menghambat respon cepat dari pegawai sehingga hal tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam menangani masalah.

(6) Terdapat kesenjangan penelitian terdahulu (*research gap*) mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja yang menunjukkan ketidakkonsistenan hasil penelitian.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan indentifikasi masalah diatas, peneliti membatasi masalah yang diteliti dengan membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu beban kerja dan stres kerja sebagai variabel bebas, dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, sehingga dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

- (1) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng
- (2) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng.
- (3) Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng.
- (4) Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui stres kerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng.
- (2) Menguji pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng.
- (3) Menguji pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng.
- (4) Menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui stres kerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diharapkan dari penelitian tersebut, yaitu:

- (1) Manfaat Teoritis Penelitian ini secara umum diharapkan mampu memberikan referensi dalam perkembangan ilmu pengetahuan terkait Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng.
- (2) Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang lebih dan memperoleh pemahaman mengenai Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng.
 - b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha mampu menambah referensi atau sumber bacaan dan perbendaharaan di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha, dan juga mampu memberikan pengetahuan bagi pembaca mengenai Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Buleleng.
 - c. Bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng pencapaian dari riset yang dilakukan diharapkan mampu berkontribusi dan menjadi sebuah bahan intropeksi bagi seluruh pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng mengenai Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Buleleng.