

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

**(Studi Pada Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri  
Disdukcapil Kota Palembang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Diajukan Oleh :**

**VERONICA  
NIM. 07011181924037**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
DENGAN *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi Pada Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri Disdukcapil Kota  
Palembang)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1**

**Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**VERONICA**

**07011181924037**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 28 Maret 2023**

**Pembimbing**

**Anang Dwi Santoso S,AP., MPA**

**NIP.199310072019031012**



**Mengetahui,  
Ketua Jurusan,**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001**

# HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
DENGAN *BURNOUT* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi Pada Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri Disdukcapil Kota  
Palembang)**

Skripsi  
Oleh :

**VERONICA**  
07011181924037

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 19 Mei 2023

Pembimbing :

1. Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA  
NIP.199310072019031012

Tanda Tangan



Penguji :

1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA  
NIP. 196901101994011001

Tanda Tangan

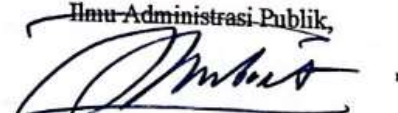


2. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., MAP  
NIP. 198701052015041003



Mengetahui,



Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,  
  
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Veronica  
NIM : 07011181924037  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Burnout* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri Disdukcapil Kota Palembang)” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, 5 April 2023



Veronica

NIM.07011181924037

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya.” (Q.S Al-Baqarah:286)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ibu.
2. Keluarga besar.
3. Seluruh dosen dan pegawai  
FISIP UNSRI.
4. Teman seperjuangan Ilmu  
Administrasi Publik.
5. Almamater kebangganku.



## ABSTRACT

*This study is entitled "The Effect of Workload on Turnover Intention with Burnout as an Intervening Variable (Study on Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri DISDUKCAPIL Palembang City)". This research was motivated by the high workload that must be carried out by Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) DISDUKCAPIL Palembang City. The research method used is a quantitative research method with the PLS (Partial Least Square) technique. The population in this study is PPNPN DISDUKCAPIL Palembang City with a total sample of 76 people. Sample calculation is done by total sampling technique. The data used is primary data obtained through the distribution of questionnaires with Likert scale. The results of this study know if 1). There is no direct effect between workload and turnover intention. 2). There is a direct influence between workload and burnout. 3). There is a direct effect between burnout and turnover intention. 4). There is an indirect influence between workload and turnover intention through burnout.*

**Keywords:** *Workload, Turnover Intention, Burnout.*

**Advisor**



**Anang Dwi Santoso S, AP., MPA**

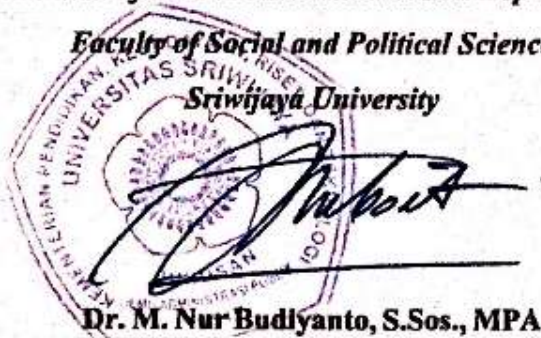
**NIP.199310072019031012**

**Palembang, 05 April 2023**

**Chairman of the Public Administration Departement**

**Faculty of Social and Political Science**

**Sriwijaya University**



**Dr. M. Nur Budlyanto, S.Sos., MPA**

**NIP. 196911101994011001**

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Burnout* Sebagai *Variabel Intervening* (Studi Pada Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri DISDUKCAPIL Kota Palembang)”. Penelitian ini dilatar belakangi oleh tinggi nya beban kerja yang harus dilaksanakan oleh Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) DISDUKCAPIL Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif dengan teknik PLS (*Partial Least Square*). Populasi pada penelitian ini yaitu PPNPN DISDUKCAPIL Kota Palembang dengan jumlah sampel sebanyak 76 orang. Perhitungan sample dilakukan dengan teknik total sampling . Data yang digunakan merupakan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala *likert*. Hasil penelitian ini mengetahui jika 1). Tidak ada pengaruh langsung antara beban kerja terhadap *turnover intention*. 2). Terdapat pengaruh langsung antara beban kerja terhadap *burnout*. 3). Terdapat pengaruh langsung antara *burnout* terhadap *turnover intention*. 4). Terdapat pengaruh tidak langsung antara beban kerja terhadap *turnover intention* melalui *burnout*.

**Kata Kunci:** *Beban Kerja, Turnover Intention, Burnout.*

**Pembimbing**



**Anang Dwi Santoso S,AP., MPA**


**NIP.199310072019031012**

**Palembang, 05 April 2023**

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Sriwijaya**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

**NIP. 196911101994011001**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam peneliti haturkan juga kepada nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman, karena beliau telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang seperti dewasa ini. Rasa syukur juga peneliti ucapkan karena telah diberikan kelancaran dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* dengan *Burnout* Sebagai *Variabel Intervening* (Studi Pada Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri DISDUKCAPIL Kota Palembang)”.

Penyusunan skripsi ini tidak mungkin mendapatkan hasil yang maksimal tanpa dukungan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Oleh sebab itu peneliti mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu, sebagai landasan motivasi yang tidak pernah lelah memanjatkan doa, memberikan dukungan dan semangat selama ini.
2. Bapak Prof . Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku rektor Universitas Sriwijaya
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto., S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya



6. Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Zailani Surya Marpaung S.Sos., MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan bimbingan dan motivasi selama masa perkuliahan ini.
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan pembelajaran dan bimbingan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staf dan karyawan Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu sejak awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
10. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang telah memberikan kesempatan untuk memberikan izin penelitian skripsi ini.
11. Muhammad Arya Pradana yang sudah kebersamai masa perkuliahan, memberikan semangat, motivasi dan bantuan moral maupun moril.
12. Teman-teman seperjuanganku yang sudah kebersamai sejak awal masa perkuliahan sampai akhir masa perkuliahan ini: Fatimah Anjelica, Three Wulan Novitasari dan Dwita Nabila.
13. Serta semua pihak yang berkontribusi selama masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini, yang dikarenakan keterbatasan peneliti. Oleh

karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Palembang, 28 Maret 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Veronica', written in a cursive style.

Veronica

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3.1. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>

1.3.2. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN-PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Manajemen .....	10
2.1.1. Pengertian-Manajemen .....	10
2.2. .Manajemen-Sumber-Daya Manusia (MSDM) .....	10
2.2.1. Pengertian Manajemen-Sumber Daya Manusia (MSDM).....	10
2.2.2. Tujuan MSDM .....	11
2.2.3. Fungsi MSDM .....	13
2.3. Beban Kerja.....	15
2.4. <i>Turnover Intention</i> .....	16
2.5. <i>Burnout</i> .....	17
2.6. Hipotesis Penelitian.....	19
2.7. Penelitian Terdahulu .....	20
2.8. Kerangka Pemikiran.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Definisi Konsep.....	27
3.3. Definisi Operasional.....	28
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	30
3.4.1. Jenis Data.....	30
3.4.2. Sumber Data .....	30
3.5. Populasi dan Sampel.....	30
3.5.1. Populasi .....	30
3.5.2. Sampel .....	31

3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.7. Teknik Pengujian Data .....	32
3.7.1 Uji Validitas .....	33
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.8. Teknik Analisis Data.....	35
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	35
3.8.2. Metode Analisis Data dengan <i>Structural Equation Model</i> (PLS).....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	36
4.1.1. Sejarah Organisasi.....	37
4.1.2. Tugas Pokok Organisasi.....	38
4.1.3. Fungsi Organisasi.....	38
4.1.4 Visi dan Misi.....	39
4.1.5. Struktur Organisasi .....	40
4.2. Deskripsi Responden.....	41
4.2.1. Usia Responden .....	42
4.2.2. Jenis Kelamin Responden.....	42
4.2.3. Pendidikan Terakhir.....	43
4.2.4. Lama Waktu Bekerja.....	44
4.3. Hasil Penelitian.....	45
4.3.1. <i>Outer Model</i> .....	45
4.3.2. <i>Inner Model</i> .....	49
4.3.3. Uji Hipotesis.....	51
4.4 Pembahasan .....	53



<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>57</b>
<b>5.1. Kesimpulan</b> .....	<b>57</b>
<b>5.2. Saran</b> .....	<b>58</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tenaga PPNPN DISDUKCAPIL Kota Palembang.....	3
Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3 .2 Bobot Kuesioner Penelitian .....	31
Tabel 3 .3 Parameter Uji Validitas Konvergen .....	33
Tabel 3. 4 <i>Rule of Thumbs</i> Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4.1 Data Jumlah Penduduk per- Kecamatan di Kota Palembang .....	36
Tabel 4 .2 Klasifikasi Usia Dari Responden Penelitian .....	42
Tabel 4 .3 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden Penelitian.....	43
Tabel 4 .4 Klasifikasi Pendidikan Terakhir Dari Responden Penelitian.....	43
Tabel 4 .5 Klasifikasi Lama Waktu Bekerja Dari Responden Penelitian .....	44
Tabel 4 .6 Loading Factor .....	45
Tabel 4 .7 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	47
Tabel 4 .8 <i>Cross Loading</i> .....	47
Tabel 4 .9 Nilai <i>Composite-Reliability</i> dan <i>Cronbach's-Alpha</i> .....	49
Tabel 4 .10 R-Square.....	50
Tabel 4 .11 F-Square .....	50
Tabel 4 .12 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	52
Tabel 4 .13 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Layanan <i>Offline</i> Administrasi DISDUKCAPIL Kota Palembang .....	4
Gambar 1.2 Aktivitas Jemput Bola DISDUKCAPIL Kota Palembang .....	5
Gambar 4.1 Model Pengolahan Data .....	45

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2 .1 Kerangka Pemikiran.....	26
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Tahun 2021 .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas .....	63
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	64
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi .....	65
Lampiran 4 Lembar Perbaikan Seminar Proposal .....	66
Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi.....	66
Lampiran 6 Pedoman Kuesioner .....	67
Lampiran 7 Foto Bersama Kasi Bagian Umum Kepegawaian sebagai Simbolis Penyebaran Kuesioner Melalui Grup Whatsapp PPNPN DISDUKCAPIL Kota Palembang. ....	75
Lampiran 8 Distribusi Jawaban Kuesioner .....	76
Lampiran 9 Model Olah Data Smart PLS .....	77
Lampiran 10 Surat Keterangan Pengecekan <i>Similarity</i> .....	78



## DAFTAR SINGKATAN

1. AVE : *Average Variance Extracted*
2. BN : *Burnout*
3. BK : Beban Kerja
4. DISDUKCAPIL : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. E-KTP : Elektronik Kartu Tanda Penduduk
6. IB : Iilir Barat
7. IT : Iilir Timur
8. KIA : Kartu Identitas Anak
9. KTP : Kartu Tanda Penduduk
10. M : *Sample Mean*
11. MSDM : Manajemen Sumber Daya Manusia
12. O : *Original Sample*
13. PLT : Pelaksana Tugas
14. PNS : Pegawai Negeri Sipil
15. PPNPN : Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri
16. SDM : Sumber Daya Manusia
17. SIAK : Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
18. SMA : Sekolah Menengah Atas
19. SMP : Sekolah Menengah Pertama
20. STDV : *Standard Deviation*
21. TI : *Turnover Intention*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia atau biasa dikenal dengan SDM merupakan hal penting untuk menunjang keberhasilan dalam sebuah organisasi, terkhusus jika SDM memiliki kinerja baik. Sedangkan, SDM dengan kinerja yang buruk dapat menjadi masalah dalam organisasi. Hal ini sering mengakibatkan setiap orang diharuskan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga mereka dapat bekerja lebih giat dan diharuskan menyesuaikan dengan cepat terhadap perubahan lingkungan yang ada.

Perubahan yang ada pada lingkungan kerja dapat menimbulkan ketidakseimbangan yang akan berdampak pada fungsi fisik dan mental seseorang yang jika dibiarkan akan menimbulkan masalah fisik dan psikologis baru. Dari sudut pandang pribadi organisasi, tujuan pribadi seperti perekrutan, kepegawaian, pengembangan dan penggunaan SDM sangat penting. Salah satu hal yang harus dialami SDM dalam sebuah organisasi adalah meningkatnya tuntutan kinerja setiap individu.

Satu diantara banyaknya organisasi yang dikelola oleh pemerintah daerah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau disingkat dengan DISDUKCAPIL. Organisasi ini memiliki perwakilan di setiap kota yang ada di Indonesia. Diantaranya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkedudukan di Kota Palembang. Organisasi ini bertanggung jawab atas pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Berbicara tentang administrasi, dalam hal ini kota Palembang yang memiliki persebaran penduduk dengan jumlah penduduk pada tahun 2021 sebesar 1.704.538 jiwa. Besarnya tanggung jawab dari organisasi ini, tentunya membutuhkan SDM yang berkualitas dari pemerintah.

Saat ini, organisasi pemerintah di tingkat daerah diisi oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN). Adanya tenaga PNS ini dengan tujuan untuk melayani masyarakat dan meningkatkan pembangunan negara. Sedangkan adanya tenaga PPNPN disini dikarenakan adanya keterbatasan dalam kelancaran pelaksanaan pelayanan, dan dalam hal ini pemerintah memiliki kebijakan khusus untuk menutupi kekurangan yang ada. Hal ini berdasarkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan RI Tentang Pengelolaan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri di Kementerian Ketenagakerjaan. Hampir setiap instansi pemerintah mempekerjakan tenaga PPNPN untuk membantu PNS dalam melaksanakan tugasnya.

PPNPN adalah pegawai pemerintah dengan kontrak yang tidak tetap, tentu saja hal ini berbeda dengan PNS yang memiliki kontrak tetap sampai dengan masa pensiun. Sehingga, perlu dilakukan pemisahan beban pekerjaan yang harus dilakukan oleh tenaga PPNPN dan PNS untuk menciptakan kerja yang efektif dan efisien untuk kepentingan organisasi.

Adanya pembagian beban kerja antara tenaga PPNPN dan PNS dapat mempengaruhi lingkungan kerja yang lebih efisien dan organisasi dapat berfungsi dengan baik, dalam arti bahwa pimpinan harus memperhatikan dan melakukan pembagian beban kerja yang baik untuk melindungi bawahannya. Beban kerja

dijelaskan sebagai besaran tugas yang dilimpahkan dan wajib diselesaikan dalam periode waktu tertentu.

**Tabel 1.1 Jumlah Tenaga PPNPN DISDUKCAPIL Kota Palembang**

<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>
Operator Komputer/ SIAK	40 Orang
Administrator Database	2 Orang
Petugas Operator Komputer E-KTP	3 Orang
Pengadministrasi Gudang	2 Orang
Pelaksana Administrasi Umum	6 Orang
Operator Data Entry	4 Orang
Pencatatan Pendaftaran Akta Kematian, Pengakuan Pengesahan Anak	1 Orang
Petugas Pelayanan KIA	1 Orang
Pendukung Layanan Petugas Loker Pendaftaran	6 Orang
Pengadministrasian Kepegawaian Umum	1 Orang
Pengadministrasi dan Penerima Akta	2 Orang
Pencatat Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil	1 Orang
Pengadministrasi Surat Menyurat	1 Orang
Pengumpulan Data Akte Kelahiran	1 Orang
Pengelola Mutasi Penduduk	1 Orang
Pengelola Absensi	1 Orang
Asisten Pimpinan	1 Orang
Administrasi Umum	1 Orang
Pengadministrasi Barang	1 Orang
<b>Total</b>	<b>76 Orang</b>

*Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2022)*

Bersumber pada data diatas, bahwa pemberian beban kerja antara untuk tenaga PPNPN bahwa bukan hanya untuk membantu tugas dari PNS, melainkan memang sudah dibebankan pekerjaan dengan jabatan tertentu kepada tenaga PPNPN tersebut. Hal ini lah yang menjadi suatu permasalahan yang kerap ditemukan tanpa mencermati keahlian yang dipunyai oleh seseorang tenaga PPNPN yang status kerjanya cuma sebatas tenaga pembantu bagi aparatur pemerintahan atau PNS.

Selanjutnya, dari pra penelitian dilapangan juga ditemukan bahwa petugas yang terdapat di DISDUKCAPIL Kota Palembang yang melayani 19 layanan yang ada dibebankan kepada 76 orang tenaga PPNPN yang dalam per harinya melayani lebih dari 350 orang akan mengurus administrasi kependudukan di kantor DISDUKCAPIL Kota Palembang dan belum lagi ditambah dengan masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan dalam program jemput bola yang diadakan oleh Disdukcapil Kota Palembang serta pelayanan online yang dibuka melalui *Whatsapp* DISDUKCAPIL Kota Palembang.

***Gambar 1.1 Pengguna Layanan Offline Administrasi DISDUKCAPIL Kota Palembang***



***Sumber: Instagram @Disdukcapil.palembang diakses pada 23/03/23***

Berdasarkan gambar 1.1 diatas merupakan aktivitas di kantor DISDUKCAPIL Palembang yang setiap harinya selalu dipenuhi masyarakat. Masyarakat datang mulai



dari pukul 6 pagi agar bisa dilayani di hari yang sama. Karena jika sudah terlalu ramai, masyarakat diminta untuk datang lagi di keesokan harinya.

**Gambar 1.2 Aktivitas Jemput Bola DISDUKCAPIL Kota Palembang**



*Sumber: Instagram @Disdukcapil.palembang diakses pada 23/03/23*

Berdasarkan gambar 1.2 diatas, merupakan sebagian aktivitas lain yang mengharuskan pegawai PPNPN untuk melakukan program jemput bola ke Lembaga Pemasyarakatan Kota Palembang, organisasi pemerintahan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital, kemudian ke Sekolah Dasar (SD) yang ada di Kota Palembang untuk aktivitas jemput bola pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), ke Sekolah Menengah Atas (SMA) untuk aktivitas jemput bola pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), ke Panti Rehabilitas Gelandangan dan Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) yang ada di Kota Palembang dan diakhir pekan pun mereka masih bekerja dikarenakan ada program Gotong Royong Bersama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dimana Disdukcapil Palembang juga membuka pelayanan

administrasi disana serta ada pelayanan via *online* juga yang disediakan oleh DISDUKCAPIL Kota Palembang diantaranya Konsolidasi Data dan Pendaftaran Pembuatan Akta melalui nomor *Whatsapp* DISDUKCAPIL Kota Palembang.

Selain itu, tugas-tugas yang sporadis dan penuh tekanan mendorong tenaga PPNPN untuk menghabiskan lebih banyak waktu di kantor dan di lapangan serta lebih sedikit waktu untuk rekreasi atau keluarga.

Sehingga dalam hal ini, tenaga PPNPN harus bekerja dengan maksimal serta berpartisipasi penuh untuk mencapai tujuan organisasi. Namun pada kondisi yang ada, tak dapat dipungkiri bahwa tuntutan pekerjaan yang banyak melebihi kemampuan pegawai dapat menimbulkan tekanan dalam bekerja.

Hal ini berdasarkan pada pendapat Bakker dan Demerouti dalam Afrianty dan Dewi (2022) bahwa tuntutan dalam sebuah pekerjaan akan mengacu terhadap aspek fisik maupun psikologis yang tentunya akan mempengaruhi dari fisik dan psikologis seseorang. Selanjutnya Schaufeli & Bakker (2004) ketika pegawai harus bekerja lebih keras dari biasanya untuk memenuhi tuntutan pekerjaan yang ada, hal itu akan menimbulkan dampak negatif seperti *burnout*. Disisi lain menurut (Maslach & Jackson, 1981) mendefinisikan *burnout* merupakan keadaan kelelahan mental dan kelelahan emosional pada seseorang.

Selanjutnya dilihat dari aspek beban kerja yang tidak berlebihan bagi SDM yang ada di lingkungan kerja, maka tentunya akan mampu memberikan dampak positif untuk *intention to stay* bagi pegawai disebuah organisasi, keselamatan bagi pegawai, dan timbul sebuah kinerja yang maksimal oleh pegawai yang ada di organisasi tersebut (Schaufeli, 2017). Sebaliknya jika beban kerja yang berlebihan maka dapat menyebabkan pegawai ingin keluar dari organisasi atau yang disebut dengan *turnover*

*intention*. Menurut (Mathis, Robert L. Jackson, 2000) *turnover intention* sebagai suatu proses bagi pegawai yang akan meninggalkan organisasi tempat pegawai tersebut bekerja.

Selain itu, dilihat dari penelitian terdahulu yang dilakukan-oleh (Darma, 2018) dengan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara beban kerja dengan *turnover intention* yang ada pada diri seorang pegawai. Hasil koefisien korelasi juga menunjukkan nilai yaitu-sebesar 0,440 dan juga menunjukkan koefisien jalur dengan nilai yaitu sebesar 0,339 dari penelitian ini. Selanjutnya peneliti menunjukkan hasil penelitian yakni dari Wardati (2017) bahwasanya terdapat pengaruh antara beban kerja dengan variabel *burnout* yang dibuktikan dengan nilai sebesar 0,000 dan hasil penelitian kedua yakni menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap variabel *turnover intention* yang juga melalui variabel *burnout*. Serta dengan hasil penelitian lain yang pernah dilakukan oleh Kardiawan (2018) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif *burnout* terhadap *turnover intention* yakni sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dilihat bahwa variabel beban kerja yang besar dapat memberikan niat ingin meninggalkan pekerjaan bagi pegawai pada sebuah organisasi jika terdapat kelelahan fisik dan psikologis (*burnout*). Tentunya hal ini dapat menjadi persoalan serius apabila tidak diperhatikan oleh pimpinan dari organisasi terkait dan ditakutkan akan berdampak pada kinerja organisasi. Maka dalam hal ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Burnout* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri DISDUKCAPIL Kota Palembang)”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah beban kerja berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*?
2. Apakah beban kerja berpengaruh langsung terhadap *burnout*?
3. Apakah *burnout* berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*?
4. Apakah beban kerja berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention* melalui *burnout*?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui beban kerja berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*.
2. Untuk mengetahui beban kerja berpengaruh langsung terhadap *burnout*.
3. Untuk mengetahui *burnout* berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*.
4. Untuk mengetahui beban kerja berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention* melalui *burnout*.

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari-penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan mampu memperkaya wawasan ilmiah dalam Ilmu Administrasi Publik dan sebagai bahan informasi bagi calon peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang serupa.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan saran atau masukan guna mengambil langkah yang tepat untuk lebih memperhatikan pembagian beban kerja antara tenaga PPNP dengan PNS dalam mewujudkan kinerja efektif dan efisien dalam rangka meningkatkan efektivitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrianty, T. W., & Dewi, N. N. A. A. (2022). *Workload dan Pengaruhnya Terhadap Burnout Serta Turnover Intention Karyawan Perbankan*. *Niaga*, 11(1), 11. <https://doi.org/10.24114/niaga.v11i1.28829>
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian: Sebuah Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Ariyati, Y., & Mahera, A. (2018). Pengaruh Kompensasi, Penempatan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT. Matahari *Departement Store* Nagoya Hill Batam. *Jurnal Bening*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.33373/bening.v5i1.1247>
- Chin, W., & P, T. (1995). *On the Use, usefulness, and ease of use of structural equation modeling in MIS Research: a Note of Caution*. *Journal of Management Information System Quarterly*, 9, 5.
- Dan, P. K., & Hidayat, A. S. (2015). *Pengembangan Karir Terhadap Komitmen Organisasi ( Studi Kasus Pada PT . Bank BRI Syariah Cabang Bandung Suniaraja )*. III(1), 334–341.
- Dan, T. (2010). *Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. (Edisi Kedu). Harapan Press.
- Darma, W. (2018). Pengaruh Beban Kerja Dan *Burnout* (Kejenuhan Kerja) Terhadap Intensi *Turnover* Guru Sekolah Menengah Pertama Di Sekolah Bercirikan Agama Buddha Di DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9. <https://doi.org/https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2289009>
- Dewi, R. S., & Riana, I. G. (2019). *The Effect Of Workload On Role Stress and Burnout*. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 03(03), 1–5.
- Edi, S. (2007). *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- et al, H. (2018). *Multivariate Data Analysis (Fifth)*. Prentice Hall.
- Hardiani, W. A. A. (2020). Pengaruh *Work Family Conflict* Dan Beban Kerja Terhadap *Burnout* dan Dampaknya Pada *Cyberloafing*. *Jurnal Visi Manajemen*, 5(1), 651–668.
- Kardiawan, R. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan *Burnout* Terhadap *Turnover Intention* Pada PT. Lotus Indah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(4), 401–408.
- Kasmarani, M. (2012). Pengaruh Beban Kerja Fisik Dan Mental Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cianjur. *Jurnal Kesehatan*

- Masyarakat Universitas Diponegoro*, 1(2), 18807.  
<http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Kuntary, I. D. (2019). Pengaruh *Job Insecurity* Dan *Burnout* Terhadap *Turnover Intentions* (Studi Pada Karyawan *Daily Worker* dan *Outsourcing* Hotel Bintang 4 (Empat) Di Kota Mataram). *Target : Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(2), 67–78.  
<https://doi.org/10.30812/target.v1i1.590>
- Kurniawati, N. I., Werdani, R. E., & Jumpakita, P. R. (2018). *Analisis Pengaruh Work Family Conflict dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dalam Mempengaruhi Turnover Intention*. 7(September), 95–102.
- Kusumawati, P. M., & Dewi, I. G. A. M. (2021). Peran Stres Kerja Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Burnout* Perawat Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(3), 209.  
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2021.v10.i03.p01>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.  
<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mathis, Robert L. Jackson, J. H. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Mobley, H. & H. (1978). *An evaluation of precursors of hospital employee turnover*. *Journal of Applied Psychology*, 408–414.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>
- Nygren, & Reid. (1988). *The Subjective Workload Assessment Technique: A Scaling Procedure for Measuring Mental Workload*. *Advances in Psychology*, 52, 185–218. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0166-4115\(08\)62387-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0166-4115(08)62387-0)
- Purwati, A. A., & Maricy, S. (2019). *The Influence of Workload, Work Environment And Job Insecurity On Turnover Intention of PT. Bumi Raya Mestika Employees* Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan *Job Insecuriy* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT. Bumi Raya Mestika Pekanbaru. *In Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 2, Issue 1).  
<http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Rahmadyah, A. (2021). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui *Burnout Syndrome* Pada PT. Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Tjoekir.

- Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 355. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n1.p355-366>
- Rohyani, I., & Bayuardi, P. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan *Job Insecurity* Terhadap *Burnout* Pada Sopir PT Berkah Rahayu Indonesia di Kebumen. *Majalah Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 18, 101–107.
- Schaufeli, W. B. (2017). *Applying the Job Demands-Resources model: A 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout*. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study*. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership*. [https://openlibrary.org/books/OL24539575M/Organizational\\_culture\\_and\\_lead](https://openlibrary.org/books/OL24539575M/Organizational_culture_and_lead)
- Shadily, J. M. E. dan H. (2006). *An English - Indonesian dictionary*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sijabat, R., & Hermawati, R. (2021). Studi Beban Kerja Dan Stress Kerja Berdampak *Burnout* Pada Pekerja Pelaut Berkebangsaan Indonesia. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 22(1), 75. <https://doi.org/10.33556/jstm.v22i1.270>
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan pengembangan sumber daya manusia*. Center for Academic Publishing Service.
- Wardati, N. A. (2017). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Dimediasi Oleh Kejenuhan Kerja (*Burnout*) Sebagai *Variabel Intervening* Pada PT. Pulau Baru Group Banjarmasin. *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan (JSMK)*, 1(1), 117–126. <http://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/jsmk>
- Wijayanti, I. D. (2008). *Manajemen*. Mitra Cendikia Press.
- Willy, A., & Jogiyanto. (2021). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. CV.Andi Offset.
- Zeffane, R. M. (1994). *Understanding Employee Turnover: The Need for a Contingency Approach*. *International Journal of Manpower*, 15, 22–38. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/01437729410074182>
- Zuniawati, D., Pringgotomo, G., Studi, P., Keperawatan, I., Indah, K., & Tulungagung, K. (2022). *Pengaruh beban kerja terhadap faktor burnout syndrome pada*



*perawat unit rawat inap rumah sakit islam orpeha tulungagung. 10(3), 571–578.*