

Studi Deskriptif Tentang Kelelahan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Staf Sub bagian Akademik Instansi X

REZKIYANTRA FAJAR SUKMAWAN – 25010110120148

(2014 - Skripsi)

Kondisi kelelahan ditempat kerja memang tidak bisa dipandang sebelah mata, karena sangat berpengaruh terhadap efektivitas, produktivitas serta keselamatan pekerja pada umumnya. Kelelahan seringkali menjadi alasan seseorang datang pada tenaga kesehatan karena seseorang yang sering mengalami kelelahan ternyata memiliki kualitas hidup yang buruk. Penelitian menunjukkan prevalensi kelelahan antara 400 sampai 2.500 manusia dewasa per 100.000 populasi dan lebih sering terjadi pada wanita. Tujuan dalam penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui kelelahan kerja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan saat melayani masyarakat/publik yang sesuai dengan kode etik pelayanan publik seharusnya yang bertujuan ke kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan *explanatory research* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian adalah 6 staf sub bagian akademik dengan *total sampling* dan 49 informan triangulasi perwakilan mahasiswa dengan perwakilan 9 dosen setiap peminatan. Pengambilan data dilakukan dengan teknik pengisian angket dan teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah *in-depth interview* dengan pedoman wawancara mengacu pada angket *Fatigue Assessment Scale* (FAS) dan angket Kepmenpan No.Kep/25/M.PAN/2/2004. Analisis data menggunakan data diskriptif kuantitatif dan *indepth interview*, didapatkan hasil 83,3% staf karyawan memiliki tingkat kelelahan tinggi dengan 75,5% tingkat kepuasan pelayanan publik yang kurang memuaskan. Sebaiknya instansi memberikan pelatihan dan pendidikan pada staf karyawan tentang materi etika pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta pengendalian kelelahan kerja bagi staf karyawan dengan memberikan waktu peregangan ringan 5 menit setiap 2 jam aktif kerja

Kata Kunci: kualitas pelayanan publik, kelelahan kerja, sub bagian akademik