

Peningkatan Kompetensi SDM Pelayanan Publik melalui Manajemen Waktu dan Stres Kerja

Abdul Mukhtar¹, Dinda Ilysio Putri², M Ilval Hakim³, Rebeca Delavanni⁴, Seftia Rahmawati⁵, Syanata Naylani, Tasya Defri Pratama⁷, Yulia Ningsih M.A.P.⁸
1,2,3,4,5,6,7 Administrasi Publik/ Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi

*)Corresponding author, tasyadefri71@gmail.com

Revisi 26/08/2025;
Diterima 28/08/2025;
Publish 31/08/2025

Kata kunci:

Manajemen Waktu,
Stres Kerja, SDM Publik,
Pelatihan, Pengabdian
Kepada Masyarakat

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan kompeten. Salah satu kendala yang sering dihadapi adalah rendahnya keterampilan manajemen waktu serta tingginya stres kerja di kalangan pegawai, yang berdampak negatif pada efektivitas pelayanan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai pelayanan publik melalui pelatihan manajemen waktu dan pengelolaan stres kerja. Metode pelaksanaan meliputi penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, serta evaluasi sebelum dan sesudah pelatihan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap pentingnya pengelolaan waktu dan stres secara sistematis. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi model peningkatan kapasitas SDM pelayanan publik yang berkelanjutan.

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2022 by author (s)



PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam mencerminkan kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada sistem dan infrastruktur, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang menjalankan fungsi pelayanan tersebut. SDM yang kompeten, berintegritas, serta memiliki kemampuan manajerial yang baik merupakan aset utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Namun demikian, dalam kenyataan di lapangan, masih banyak ditemukan kendala dalam kinerja pegawai pelayanan publik yang bersumber dari rendahnya keterampilan manajemen waktu dan tingginya tingkat stres kerja. Manajemen waktu

yang tidak efektif menyebabkan penumpukan pekerjaan, kesalahan administratif, dan rendahnya produktivitas (Wibowo, 2016).

Di sisi lain, stres kerja yang tidak terkelola dengan baik dapat berdampak pada kesehatan mental pegawai serta menurunkan motivasi dan komitmen dalam bekerja (Robbins & Judge, 2015). Kondisi ini, jika dibiarkan terus menerus, akan mempengaruhi mutu pelayanan publik secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya strategis untuk meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan publik dalam mengelola waktu dan stres kerja sebagai bagian dari penguatan kapasitas kelembagaan dan reformasi birokrasi yang berorientasi pada pelayanan (Kementerian PAN-RB, 2021).

Analisis Situasi

Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang berada di garis depan pelayanan. Dalam realitasnya, tidak sedikit aparatur pelayanan publik yang menghadapi tantangan dalam menjalankan tugas secara efisien akibat lemahnya pengelolaan waktu kerja. Kondisi ini menyebabkan penyelesaian pekerjaan tidak tepat waktu, penumpukan tugas administratif, hingga menurunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Siregar (2018), kurangnya pelatihan manajemen waktu di lingkungan birokrasi merupakan salah satu penyebab rendahnya produktivitas kerja pegawai negeri sipil di Indonesia. Hal ini diperparah dengan sistem kerja yang belum sepenuhnya berbasis kinerja, sehingga orientasi terhadap hasil dan efisiensi kerja masih terbatas.

Selain itu, tekanan kerja yang tinggi menjadi faktor dominan dalam memicu stres di kalangan aparatur pelayanan publik. Beban kerja yang berlebih, ekspektasi masyarakat yang terus meningkat, serta keterbatasan sumber daya seringkali menimbulkan tekanan psikologis yang tidak tertangani dengan baik. Stres yang berkepanjangan dapat menurunkan performa, menghambat pengambilan keputusan, dan berdampak buruk terhadap kesehatan mental pegawai. Studi oleh Robbins dan Judge (2015) menyebutkan bahwa stres kerja yang tidak terkelola dapat menyebabkan kelelahan emosional, konflik antar individu, dan meningkatnya tingkat absensi. Dalam konteks pelayanan publik, kondisi tersebut menjadi hambatan serius dalam mewujudkan birokrasi yang profesional dan adaptif terhadap dinamika sosial.

Data empiris juga menunjukkan bahwa mayoritas pelaksana pelayanan publik belum mendapatkan pelatihan terstruktur terkait pengelolaan stres dan manajemen waktu. Banyak

institusi pemerintahan yang lebih berfokus pada pengembangan teknis administratif, namun mengesampingkan aspek psikologis dan perilaku kerja SDM-nya. Padahal, efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam mengelola waktu dan tekanan kerja secara efektif. Wahyuni (2020) menegaskan bahwa pegawai yang mampu mengatur waktu dengan baik dan menjaga kesehatan mentalnya cenderung memiliki kinerja yang lebih stabil dan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan komprehensif dalam pembangunan kapasitas SDM yang mencakup aspek teknis, manajerial, dan psikologis.

Kondisi ini mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak untuk merancang kegiatan intervensi yang berfokus pada peningkatan keterampilan non-teknis, khususnya manajemen waktu dan pengelolaan stres kerja. Penguatan kompetensi dalam dua aspek tersebut diyakini mampu meningkatkan efektivitas kerja pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat secara psikologis. Intervensi ini juga mendukung agenda reformasi birokrasi yang menuntut aparatur negara untuk menjadi lebih profesional, responsif, dan adaptif terhadap tantangan zaman (Kementerian PAN-RB, 2021). Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang sebagai upaya preventif dan kuratif yang tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga membangun kesadaran dan budaya kerja yang lebih terstruktur dan berdaya tahan tinggi terhadap tekanan kerja.

Solusi dan Target

1. Solusi yang Ditawarkan

Solusi yang ditawarkan dalam program ini didasarkan pada urgensi penguatan kapasitas individu dalam mengelola waktu dan stres kerja, terutama di kalangan aparatur pelayanan publik yang kerap menghadapi beban kerja tinggi dan tekanan psikologis dalam jangka panjang. Program pelatihan ini disusun dengan pendekatan holistik yang mencakup aspek kognitif, emosional, dan perilaku. Materi pelatihan akan dirancang untuk membantu peserta memahami prinsip-prinsip manajemen waktu yang efektif, seperti prinsip Pareto, teknik Eisenhower Matrix, serta strategi pengelompokan tugas berdasarkan skala prioritas. Di sisi lain, pengelolaan stres akan dikaitkan dengan konsep self-awareness dan emotional regulation, di mana peserta akan dilatih mengenali gejala stres, sumber stres, serta teknik coping seperti latihan pernapasan, journaling, dan relaksasi otot progresif. Solusi ini diturunkan dari model Cognitive Behavioral

Coaching (CBC) yang terbukti efektif dalam konteks pelatihan pengembangan diri di lingkungan kerja (Grant, 2003).

Pelatihan akan berlangsung secara bertahap dengan kombinasi antara pemaparan materi, diskusi kelompok kecil, roleplay, serta pembuatan rencana aksi personal. Strategi ini bertujuan untuk memastikan bahwa transfer pengetahuan yang terjadi tidak bersifat pasif, melainkan aktif dan aplikatif. Dengan metode experiential learning ini, peserta tidak hanya memahami secara teoritis namun juga mampu mempraktikkan manajemen waktu dan pengelolaan stres secara langsung. Pendekatan ini relevan dengan prinsip andragogi yang menekankan pentingnya pengalaman, keterlibatan aktif, dan relevansi materi terhadap kebutuhan peserta dewasa (Knowles, Holton, & Swanson, 2015). Pelatihan juga akan diselingi dengan sesi refleksi dan asesmen diri, di mana peserta diminta untuk mengidentifikasi tantangan pribadi dalam pengelolaan waktu dan stres, sehingga solusi yang dibentuk dapat lebih kontekstual dan personal.

Lebih lanjut, solusi ini juga mencakup pengembangan dokumen kerja pribadi berupa *"Time-Stress Management Blueprint"* yang dibuat oleh masing-masing peserta di akhir sesi pelatihan. Dokumen ini berisi rencana pengelolaan waktu harian dan strategi manajemen stres yang disesuaikan dengan ritme kerja dan karakter individu. Rencana ini akan menjadi alat bantu yang konkret dan dapat digunakan secara berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi tekanan psikologis. Langkah ini sesuai dengan temuan Robbins & Judge (2019) yang menunjukkan bahwa perencanaan kerja yang sistematis dapat meningkatkan efisiensi kinerja dan mencegah kelelahan emosional yang berujung pada burnout. Diharapkan, melalui pembekalan ini, aparatur publik tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga ketahanan mental yang memadai untuk menghadapi tantangan pelayanan publik yang semakin kompleks dan dinamis.

2. Rencana Target Capaian Luaran

Capaian luaran dari kegiatan pengabdian ini dirancang dengan mempertimbangkan kebermanfaatan jangka pendek dan jangka menengah. Dalam jangka pendek, luaran yang diharapkan adalah peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam manajemen waktu dan pengelolaan stres kerja, yang akan diukur melalui perbandingan hasil pre-test dan post-test yang diberikan selama pelatihan. Selain itu, setiap peserta ditargetkan mampu menyusun *Time-*

Stress Management Blueprint pribadi yang dapat diimplementasikan dalam pekerjaan sehari-hari. Dokumen ini akan dikumpulkan dan dianalisis sebagai bagian dari evaluasi keberhasilan pelatihan. Pelaksanaan kegiatan juga akan menghasilkan dokumen berupa laporan akhir kegiatan, dokumentasi foto dan video, serta luaran akademik berupa artikel ilmiah yang akan diajukan ke jurnal pengabdian masyarakat terakreditasi nasional, sebagai kontribusi terhadap pengembangan kajian penguatan kapasitas SDM sektor publik.

Sementara itu, dalam jangka menengah, luaran yang ingin dicapai adalah adanya perubahan perilaku kerja yang ditunjukkan dengan peningkatan produktivitas, kemampuan mengelola tugas secara efektif, serta penurunan tingkat stres kerja peserta. Evaluasi ini akan dilakukan melalui survei lanjutan tiga bulan setelah pelatihan, menggunakan instrumen kuantitatif yang mengukur indikator kepuasan kerja, kemampuan time management, dan tingkat stres psikologis. Diharapkan, peserta yang mengikuti pelatihan dapat menjadi agen perubahan di instansi masing-masing, dengan menyebarkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh kepada rekan kerja lainnya. Hal ini dapat menciptakan *multiplier effect* yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Sejalan dengan pendapat dari Sutanto & Priyanto (2022), perubahan perilaku yang didorong oleh intervensi edukatif harus diperkuat melalui dukungan lingkungan kerja agar hasil pelatihan dapat terinternalisasi secara optimal dalam budaya organisasi.

Dengan capaian ini, kegiatan pengabdian tidak hanya berdampak pada peserta secara individual, namun juga pada efektivitas organisasi pelayanan publik secara lebih luas. Luaran tambahan lainnya mencakup potensi penyusunan modul pelatihan dan pengembangan kerja sama antar-institusi untuk replikasi kegiatan serupa di instansi lain, sehingga cakupan manfaatnya semakin meluas. Kegiatan ini diharapkan menjadi bagian dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kesejahteraan mental dan efektivitas kerja para abdi negara di berbagai sektor pemerintahan.

METODE PELAKSANAAN

Tempat dan Waktu

1. Waktu : 14 Mei 2025
2. Tempat Pelaksanaan : Nagari Maninjau, Kecamatan Tanjung Raya, Kabupaten Agam.

Metode pelaksanaan kegiatan ini dirancang secara sistematis melalui beberapa tahapan yang saling berkesinambungan. Pertama, dilakukan identifikasi kebutuhan pengembangan

kompetensi SDM pelayanan publik berdasarkan kajian literatur dan studi lapangan terhadap fenomena umum yang dihadapi pegawai, khususnya terkait dengan permasalahan manajemen waktu dan stres kerja. Identifikasi ini menghasilkan gambaran umum bahwa rendahnya kapasitas perencanaan waktu dan kurangnya pemahaman terhadap strategi coping stres menjadi hambatan utama dalam peningkatan performa kerja.

Kedua, dilakukan penyusunan materi pelatihan berbasis pendekatan teoritis dan praktis. Materi mencakup prinsip-prinsip dasar manajemen waktu (misalnya, metode Pareto, Eisenhower Matrix, dan time-blocking), serta pengelolaan stres (dengan pendekatan kognitif-behavioral, relaksasi, dan mindfulness). Materi ini disusun berdasarkan sumber literatur mutakhir dan praktik lapangan yang telah teruji efektivitasnya (Kreitner & Kinicki, 2014; Mind Tools, 2020).

Ketiga, pelaksanaan program dilakukan melalui simulasi model kegiatan pelatihan dengan pendekatan partisipatif. Meskipun kegiatan ini bersifat simulatif atau belum diaplikasikan secara riil di lapangan, namun skenarionya telah dirancang dengan pendekatan problem-based learning (PBL), agar relevan dan aplikatif. Dengan demikian, hasil dari model ini dapat menjadi acuan untuk implementasi pada konteks nyata di masa mendatang.

Terakhir, seluruh proses pelaksanaan kegiatan disusun dalam bentuk dokumentasi ilmiah, yang bertujuan menjadi kontribusi dalam bentuk publikasi akademik dan dapat direplikasi oleh pihak lain yang ingin menerapkan pendekatan pengembangan SDM melalui strategi manajemen waktu dan stres kerja.

Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran dari kegiatan ini adalah aparatur sipil negara (ASN) atau staf pelayanan publik dari berbagai instansi pemerintahan tingkat daerah maupun nasional yang bertugas memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Selain itu, model ini juga dapat ditujukan kepada pegawai non-ASN di unit layanan publik seperti petugas front office, operator layanan digital, dan staf administrasi. Kelompok sasaran ini dipilih berdasarkan tingkat kerentanan terhadap tekanan kerja dan tingginya tuntutan layanan publik yang cepat, tepat, dan responsif.

Metode Pengabdian

Metode pengabdian yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode edukatif dengan pendekatan pelatihan interaktif dan simulatif. Kegiatan ini menggabungkan pendekatan ceramah partisipatif, diskusi kelompok, studi kasus, dan refleksi individu. Ceramah digunakan

untuk menyampaikan konsep dasar, sementara diskusi dan studi kasus berfungsi untuk mengembangkan pemahaman aplikatif. Model ini mendekati metode experiential learning, di mana peserta diberi ruang untuk mengaitkan materi dengan pengalaman kerja mereka. Pendekatan ini dirancang untuk memaksimalkan pembelajaran aktif dan mendalam (Kolb, 1984).

Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan kegiatan ini diukur dari dua indikator utama, yaitu indikator proses dan indikator hasil. Indikator proses mencakup keterlibatan aktif peserta dalam kegiatan pelatihan simulatif, tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan, dan kualitas diskusi yang tercipta selama sesi. Sedangkan indikator hasil mencakup peningkatan pengetahuan, pemahaman konsep manajemen waktu dan stres, serta kesiapan peserta untuk menerapkan strategi-strategi tersebut dalam lingkungan kerja masing-masing.

Metode Evaluasi

Evaluasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan pendekatan formatif dan sumatif untuk menjamin bahwa tujuan kegiatan dapat tercapai secara optimal. Evaluasi formatif dilakukan selama proses simulasi pelatihan berlangsung, dengan mengamati keterlibatan peserta secara aktif dalam diskusi, partisipasi dalam studi kasus, serta respons terhadap berbagai materi yang disampaikan. Observasi ini penting untuk mengidentifikasi dinamika kelompok, keterpahaman materi secara langsung, dan memastikan bahwa pendekatan pembelajaran yang digunakan bersifat interaktif dan adaptif terhadap kebutuhan peserta (Sudjana, 2005).

Sementara itu, evaluasi sumatif dilakukan di akhir pelatihan melalui **pre-test** dan **post-test** yang bertujuan untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta terkait dengan manajemen waktu dan stres kerja. Tes ini disusun berdasarkan indikator kompetensi yang telah ditetapkan sebelumnya, termasuk pengetahuan teoritis serta penerapan praktis dari kedua topik tersebut. Selain itu, disebarkan pula **kuesioner persepsi** untuk mengukur kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan dan relevansi materi terhadap pekerjaan mereka di bidang pelayanan publik. Kuesioner ini mengakomodasi baik pertanyaan tertutup (kuantitatif) maupun pertanyaan terbuka (kualitatif) guna memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai persepsi dan pengalaman peserta (Sugiyono, 2016).

Tidak hanya itu, **umpan balik kualitatif** dari peserta dianalisis sebagai bagian dari proses refleksi untuk mengevaluasi efektivitas pendekatan pelatihan. Hal ini mencakup komentar, saran, dan testimoni yang dapat menjadi masukan penting dalam pengembangan model pelatihan yang lebih baik di masa depan. Evaluasi ini diharapkan mampu memberikan gambaran holistik mengenai sejauh mana model pelatihan dapat diterapkan dalam konteks pelayanan publik dan dampak yang dihasilkan terhadap peningkatan kapasitas individu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Walaupun program pelatihan ini belum secara langsung diaplikasikan di suatu institusi atau wilayah tertentu, hasil dari proses perancangan model menunjukkan potensi besar untuk diimplementasikan dalam konteks pelayanan publik di berbagai daerah. Model pelatihan disusun dengan pendekatan berbasis kompetensi, yang menekankan pada penguasaan keterampilan praktis dalam mengelola waktu dan stres kerja sebagai bagian integral dari kinerja profesional pegawai sektor publik. Desain pelatihan ini disesuaikan dengan kebutuhan umum ASN dan tenaga pelayanan publik, dengan fleksibilitas konten yang memungkinkan adaptasi terhadap karakteristik lembaga dan daerah masing-masing.

Dari hasil simulasi terbatas yang dilakukan, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap materi pelatihan, terutama pada bagian yang berkaitan dengan strategi mengelola distraksi, menetapkan prioritas kerja, serta teknik relaksasi sederhana yang dapat diterapkan di tempat kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan pelatihan non-teknis, khususnya di bidang manajemen waktu dan stres, sangat relevan dan dirasakan langsung oleh peserta. Pelatihan semacam ini menjadi alternatif strategis untuk menjawab tantangan rendahnya produktivitas akibat burnout, multitasking berlebihan, serta kurangnya keterampilan dalam mengatur beban kerja.

Studi oleh Robbins dan Judge (2015) menegaskan bahwa kemampuan manajemen waktu yang baik serta pengelolaan stres yang efektif berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Hal ini diperkuat oleh temuan Wahyuni (2020) yang menyatakan bahwa pelatihan soft skills, termasuk pengelolaan emosi dan waktu, memiliki pengaruh signifikan dalam membentuk budaya kerja yang produktif dan sehat secara psikologis. Dengan demikian, intervensi ini relevan tidak hanya dalam konteks pengembangan individu, tetapi juga dalam upaya memperbaiki sistem pelayanan publik secara keseluruhan.

Selain itu, pendekatan reflektif dan partisipatif yang digunakan dalam pelatihan memungkinkan peserta untuk melakukan evaluasi terhadap pola kerja yang tidak efisien.

Banyak peserta dalam simulasi menyadari adanya kebiasaan kerja yang cenderung reaktif, tidak terstruktur, dan menyebabkan stres berkepanjangan. Pelatihan ini memberikan ruang bagi peserta untuk merumuskan ulang cara kerja mereka, serta mengadopsi strategi baru seperti *time blocking*, *task prioritization*, dan teknik *mindfulness* sebagai langkah konkret untuk membangun keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi.

Hal tersebut sejalan dengan arah kebijakan nasional terkait pengembangan SDM aparatur yang berorientasi pada kompetensi, sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan ASN. Pelatihan yang memadukan aspek kognitif dan afektif ini berkontribusi dalam membentuk pegawai yang tidak hanya cakap secara teknis, tetapi juga tangguh secara mental dalam menghadapi dinamika pekerjaan sektor publik.

Dengan demikian, meskipun belum diterapkan secara langsung, model pelatihan ini layak untuk diujicobakan secara lebih luas pada institusi pelayanan publik di tingkat daerah maupun nasional. Potensinya tidak hanya terletak pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada transformasi budaya kerja yang lebih sehat, produktif, dan berorientasi pada pelayanan prima kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Pengabdian ini memberikan kontribusi dalam bentuk penyusunan materi pelatihan peningkatan kompetensi SDM pelayanan publik, dengan fokus pada dua aspek penting: manajemen waktu dan pengelolaan stres kerja. Modul ini diharapkan dapat dimanfaatkan secara luas oleh instansi pemerintah dalam menyusun program peningkatan kapasitas pegawai. Meskipun belum diuji lapangan secara penuh, pendekatan berbasis teori dan evaluasi akademis menunjukkan bahwa modul ini memiliki potensi besar untuk diimplementasikan dalam program pelatihan rutin. Ke depan, diharapkan modul ini dapat diperluas penggunaannya dan disesuaikan secara kontekstual sesuai dengan karakteristik masing-masing instansi dan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Covey, S. R. (2004). *The 7 habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change*. Free Press.
- Greenberg, J. (2011). *Behavior in organizations*. Pearson Education.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE.

- Kementerian PAN-RB. (2021). Roadmap reformasi birokrasi 2020–2024.*
- Lakein, A. (1997). How to get control of your time and your life. Signet.*
- Nurchayani, P. (2019). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di instansi pemerintahan. Jurnal Administrasi Publik, 6(2), 112–123.*
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Organizational behavior (16th ed.). Pearson.*
- Wahyuni, D. (2020). Analisis faktor penyebab stres kerja pada aparatur sipil negara. Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik, 8(1), 45–56.*
- Wibowo, A. (2016). Manajemen kinerja. Rajawali Pers.*