



Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Pelayanan Publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya

Muhammad Adrian Fans Gymnastiar^{1*}, Meirinawati²

^{1,2}Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

*Korespondensi penulis: adrianfans45@gmail.com

Abstract. Public service is an activity or a series of efforts to fulfill the service needs of the community. The public services received by the community come from the government's performance in providing services, which must be excellent and consistent. One of the public services in society is provided by Kader Surabaya Hebat, an organization that serves the community at the smallest level of government. Various issues arise, including workload, lack of training, and inadequate appreciation compared to the workload given. These factors contribute to problems such as work stress or burnout. The tendency for burnout or work stress can be experienced by public service workers due to high work pressure and job demands. Additionally, the work environment also significantly affects the emergence of burnout. Thus, the research problem raised in this study is how burnout affects the public service performance of Kader Surabaya Hebat in Tembok Dukuh Village, Surabaya City. The purpose of this research is to describe and analyze the effect of burnout on the public service performance of Kader Surabaya Hebat in Tembok Dukuh Village, Surabaya City. This study employs a descriptive research type with a quantitative approach and data analysis techniques using the Simple Linear Regression method. The results of this study indicate that burnout or work stress has a significant influence, with a strength of 83.4%, classified as very strong, and has a negative impact on the public service performance of Kader Surabaya Hebat in Tembok Dukuh.

Keywords: Employee Performance, Public Service, Work Stress.

Abstrak. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau sebuah rangkaian dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat berasal dari kinerja pemerintah dalam memberikan layanan yang harus memiliki kinerja yang apik dan konsisten. Salah satu pelayanan publik yang ada di masyarakat diberikan oleh Kader Surabaya Hebat. Organisasi tersebut melayani masyarakat pada skala terkecil pemerintahan. Berbagai permasalahan terjadi mulai dari beban kerja, pelatihan yang kurang, hingga pemberian apresiasi yang tidak sepadan dengan beban kerja yang diberikan. Hal tersebut menyulut adanya permasalahan seperti stres kerja atau *burnout*. Kecenderungan *burnout* atau stress kerja dapat dialami oleh pelayan publik, hal ini dikarenakan adanya tekanan kerja yang tinggi serta tuntutan pekerjaan yang dilakukan oleh pelayan publik, tak hanya itu kondisi lingkungan kerja juga sangat memengaruhi munculnya *burnout*. Dengan demikian permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, serta teknik analisis data dengan menggunakan metode Regresi Linier Sederhana. Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh antara *burnout* atau stres kerja yang sebesar 83,4% tergolong sangat kuat dan memiliki dampak negatif terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Stres Kerja.

1. PENDAHULUAN

Pada hakikatnya manusia membutuhkan pelayanan yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Sehingga peran pemberi pelayanan tidak dapat dihindarkan dari tugas utama pemerintah yang harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu kepada masyarakat. Dengan berbagai perkembangan yang ada membuat pelayanan publik konvensional bergeser dan berinovasi menjadi pelayanan publik berbasis *digital*. Negara sebagai organisasi publik, pada dasarnya dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat (Arliman, 2018). Hal ini merupakan amanat yang dilaksanakan oleh pemerintah yang tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat (1) tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau sebuah rangkaian dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga atau penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini pelayanan publik sendiri adalah proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang harus berlandaskan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas, dengan tujuan utama meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan publik (Denhardt, 2015), sedangkan menurut Batinggi (dalam Sofyan, 2015) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemberi layanan keperluan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dalam sebuah organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Oktariyanda dan Meirinawati, 2017).

Kinerja pelayanan publik merupakan tugas yang harus diberikan kepada pegawai pemerintah ataupun petugas yang diamanahi oleh pemerintah dalam menjalankan roda pelayanan publik. Kinerja sendiri merupakan tolak ukur perwujudan perilaku kerja pegawai pemerintah dalam menjalankan tugas. Keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan menjadi tujuan yang harus dituju oleh pegawai pemerintah. Kinerja ini mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, kualitas, aksesibilitas, dan responsivitas dalam memenuhi kebutuhan publik serta bagaimana layanan tersebut memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Kecenderungan *burnout* atau stress kerja dapat dialami oleh pelayan publik, hal ini dikarenakan adanya tekanan kerja yang tinggi serta tuntutan pekerjaan yang dilakukan oleh pelayan publik, tak hanya itu kondisi lingkungan kerja juga sangat memengaruhi munculnya *burnout*. Pelayan publik memikul beban kerja yang berat disebabkan oleh ketidakseimbangan tuntutan kerja dengan kemampuan yang dimiliki sehingga menyebabkan timbulnya stress

dalam praktiknya. Kualitas pelayanan juga terganggu jika pelayan publik tergerus oleh stress kerja yang dialami terus menerus. Akibatnya masyarakat juga kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah tak hanya itu pelayan publik juga harus menerima kerugian akibat dari adanya stress salah satunya keadaan frustrasi akan kerja.

Upaya Pemerintah Kota Surabaya sebagai bentuk memerhatikan kesejahteraan pegawai serta mewujudkan pelayanan yang optimal pada masyarakat dengan cara efektif dan efisien dapat dilihat dengan gerakan yang menggandeng peran masyarakat dalam Kader Surabaya Hebat yang turut berpartisipasi dalam kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan juga efisien. Inovasi pelayanan dengan melibatkan masyarakat sebagai aktor pelayanan masyarakat memiliki kelebihan dengan adanya Kader Surabaya Hebat pemerintah mendapatkan data yang *real time* sesuai dengan kondisi dan situasi lapangan.

Kader Surabaya Hebat sendiri merupakan kelompok yang digerakkan oleh warga di kampung- kampung, bertugas memantau situasi sosial-ekonomi dan kesehatan warga secara rutin, bersinergi dengan kelurahan, kecamatan, dan dinas terkait. Dalam pembagian wilayahnya Kader Surabaya Hebat terbagi dalam lingkup RT dengan jumlah anggota dua kader yang mewakili setiap RT. Terbentuknya Kader Surabaya Hebat diprakarsai oleh Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi untuk melebur beberapa gerakan masyarakat seperti PKK, Pos Pantau Terpadu, Satgas Bumantik, Wani Jogo Suroboyo, Kader Surabaya Sehat, Kader Posyandu, Kader Paliatif, dan lain-lain.

Kader Surabaya Sehat sendiri memiliki tugas yang banyak, seperti menjadi penyambung lidah informasi ke tingkatan yang lebih tinggi seperti kelurahan dan membantu jalannya program masyarakat seperti Program Jumantik, penanganan stunting, pemberian makanan bergizi bagi bayi, hingga menjadi penyuluh kesehatan bagi warga sekitar. Para kader juga mengisi aplikasi Sayang Warga agar mudah dipantau oleh instansi terkait. Berbagai beban kerja tersebut merupakan bentuk beban kerja dari berbagai gerakan masyarakat yang dilebur menjadi satu sehingga menumpuk dibeban kerja Kader Surabaya Hebat.

Dengan berbagai bentuk beban kerja yang dihadapi membuat kecenderungan timbulnya stress kerja menjadi meningkat yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan menjadi sangat rentan. Ini menjadi persoalan yang harus diperhatikan dikarenakan KSH merupakan ujung tombak pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan informasi kepada tingkatan yang lebih tinggi seperti kelurahan dalam menyelesaikan permasalahan. Berdasarkan fakta yang ada di lapangan penurunan jumlah keikutsertaan masyarakat yang menjadi Kader Surabaya Sehat semakin berkurang dengan berbagai macam alasan khususnya dengan bertambah banyaknya beban kerja yang harus mereka kerjakan.

Selain itu, permasalahan lain yang membuat Kader Surabaya Hebat mengalami stress kerja khususnya Kader Surabaya Hebat yang masih berumur 40 tahunan yakni ketergantungan pekerjaan mereka dikarenakan Kader Surabaya Hebat yang berumur lebih dari 50 tahun kurang dapat menangani pelayanan masyarakat yang berat dan juga yang berhubungan dengan teknologi. Hal ini didasari oleh tidak adanya kriteria dalam perekrutan kader yang spesifik khususnya di usia kader. Alhasil membuat Kader Surabaya Hebat khususnya di Kelurahan Tembok Dukuh diisi oleh ibu-ibu yang berumur lebih dari 60 tahunan yang notabennya sudah tidak berada di dalam usia produktif menurut Badan Pusat Statistik (BPS). Sehingga menimbulkan ketimbangan beban kerja antara kader dengan usia produktif dan kader dengan usia lanjut. Namun, dikarenakan Kader Surabaya Hebat sendiri yang merupakan gerakan sosial yang mendapatkan apresiasi berupa uang maka kader yang sudah berada di usia lanjut tidak mau keluar dari keanggotaan Kader Surabaya Hebat. Hal tersebut mengorbankan kader yang berusia produktif untuk kerja lebih ekstra khususnya di pelayanan masyarakat yang melelahkan dan berbau teknologi seperti mengakses Aplikasi Sayang Warga untuk mengkontrol administrasi masyarakat terlebih lagi jika tenggat waktu yang ditentukan mepet. Oleh karena itu, kinerja Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh menjadi terhambat.

Permasalahan lainnya yakni mengenai perbedaan visi dan misi Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh. Dari keseluruhan jumlah kader di Kelurahan Tembok Dukuh terdapat kader yang memang niat bergerak untuk nilai sosial dengan membantu pemerintah dari lingkup yang paling kecil yaitu RT untuk memantau keadaan kampung secara *real time*. Mereka bekerja dari hati untuk ikut mensejahterahkan warga kampung. Di lain sisi ada juga Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh yang hanya memanfaatkan kondisi tersebut hanya untuk menerima apresiasi yang diberikan. Ketidakseimbangan visi dan misi Kader Surabaya Hebat ini sendiri menjadi salah satu pemicu yang dapat merambah ke masalah lainnya seperti ketidakseimbangan beban kerja dan kurang nyamannya lingkungan kerja. Hal ini dikarenakan Kader Surabaya Hebat Sendiri bergerak secara berkelompok yang secara tidak langsung akan mempengaruhi kinerja Kader Surabaya Hebat itu sendiri.

Dalam hal ini kinerja dari pemangku pelayanan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kesehatan baik itu kesehatan fisik maupun psikis yang sangat diperlukan dalam mempertahankan mental seseorang. Sehingga pengaruh *burnout* atau stress yang berkepanjangan dan tidak ditangani akan berdampak pada kinerja pelayanan publik yang diberikan. Berbagai permasalahan yang dapat menimbulkan munculnya stress dalam hal ini terpusat pada beban kerja yang tidak setara dengan upah yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian mendalam terkait dengan pengaruh *burnout*

terhadap kinerja pelayanan publik yang dilakukan KSH dalam memajukan Kota Surabaya melalui program yang ada di masyarakat.

2. KAJIAN PUSTAKA

Definisi Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pengertian pelayanan publik juga dikemukakan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Yaitu pelayanan publik adalah sebuah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan keputusan peraturan perundang - undangan.

Paradigma Administrasi Publik

Model *Old Public Administration* atau Administrasi Publik Klasik memberikan perhatian pada bagaimana pemerintah melakukan tindakan administrasi secara demokratis, efisien dan efektif, dan bebas dari manipulasi kekuasaan, serta bagaimana pemerintah dapat beroperasi secara tepat, benar, dan berhasil (Wilson, 1887). Fokus perhatiannya adalah interaksi dan kerjasama di dalam organisasi pemerintah yang dibangun melalui hirarki. Model ini memberikan peran yang sangat besar kepada pemerintah, baik dalam perumusan kebijakan maupun penyampaian pelayanan publik. Dengan sifat yang hirarkis dan berpusat pada pemerintah, maka hubungan antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat cenderung dimaknai sebagai hubungan yang bersifat atasan dan bawahan, interaksi sepihak dan tidak setara, kerjasama struktural dan formal, atau pada titik yang paling ekstrim, tidak ada kolaborasi sama sekali.

Definisi *Burnout*

Burnout merupakan keadaan tekanan psikologis seorang karyawan setelah berada di pekerjaan itu untuk jangka waktu tertentu, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif dapat menurunkan performa kerja. Istilah *burnout* ini diperkenalkan pertama kalinya

oleh Hebert Freudenberger pada tahun 1974. Menurut Sulis dan Anisah Kejenuhan kerja (*Burnout*) adalah suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang sangat drop oleh situasi kerja yang sangat menentukan kinerja seseorang. sedangkan menurut Aaron mengatakan hal yang sama, semakin tingginya kejenuhan kerja (*Burnout*) pada seseorang karyawan akan memberikan dampak buruk bagi kinerja mereka. pendapat lainnya menurut Syed membuktikan kejenuhan kerja merupakan akibat stres kerja dan beban kerja yang paling umum sehingga menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

Definisi Kinerja

Kinerja sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Kinerja menurut Ruky yang dikutip oleh Mangkunegara (2013) adalah suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pemimpin organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan. Mangkunegara (2015) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

3. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini berada di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dikarenakan peneliti ingin mengetahui mengenai pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Surabaya. Karena menggunakan pendekatan kuantitatif, peneliti berusaha menguji penelitian ini secara ilmiah dan empirik serta beracuan pada kaidah-kaidah penelitian agar hasil dari penelitian yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Peneliti mengambil populasi seluruh Kader Surabaya Hebat yang berada dilingkup Kelurahan Tembok Dukuh yang berjumlah 198 kader dengan rincian 99 RT dengan dua kader pada setiap RT. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purpose sampling* yang artinya teknik yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu, bukan berdasarkan strata dan daerah melainkan berdasarkan tujuan dari penelitian.

Teknik pengumpulan data yakni dokumentasi yang merupakan teknik mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa foto, catatan, transkrip, buku, surat kabar,

majalah, notulen, agenda dan sebagainya. Dalam penelitian ini dokumentasi yang dipakai yakni beberapa kutipan dalam *website*, Peraturan Walikota, dan jurnal terdahulu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengolahan Data

Hasil Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel Bebas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel bebas (*Burnout*)

Item Variabel Bebas (<i>Burnout</i>)				
Item	R Hitung	Sig.	R Tabel	Keterangan
P1	0,462069	0,00	0,235	Valid
P2	0,602589	0,00	0,235	Valid
P3	0,583344	0,00	0,235	Valid
P4	0,458521	0,00	0,235	Valid
P5	0,434967	0,00	0,235	Valid
P6	0,538045	0,00	0,235	Valid
P7	0,54801	0,00	0,235	Valid
P8	0,672422	0,00	0,235	Valid
P9	0,297623	0,00	0,235	Valid
P10	0,281505	0,00	0,235	Valid
P11	0,404007	0,00	0,235	Valid
P12	0,556473	0,00	0,235	Valid
P13	0,541299	0,00	0,235	Valid
P14	0,428566	0,00	0,235	Valid
P15	0,561983	0,00	0,235	Valid
P16	0,558068	0,00	0,235	Valid
P17	0,452317	0,00	0,235	Valid
P18	0,543159	0,00	0,235	Valid
P19	0,288971	0,00	0,235	Valid
P20	0,570295	0,00	0,235	Valid
P21	0,546122	0,00	0,235	Valid
P22	0,602847	0,00	0,235	Valid
P23	0,463334	0,00	0,235	Valid
P24	0,538697	0,00	0,235	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Dari data diatas pengambilan keputusan yang digunakan yakni dengan melihat nilai $R \text{ Hitung} > R \text{ Tabel}$ maka data tersebut dinyatakan valid. Dari hasil data diatas semua item variabel bebas (*burnout*) memiliki nilai R Hitung yang lebih besar daripada R Tabel. Maka artinya data dapat dikatakan valid.

b. Uji Validitas Variabel Terikat

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Terikat (Kinerja)

Item Variabel Terikat (Kinerja)				
Item	R Hitung	Sig.	R Tabel	Keterangan
P25	0,399144	0,00	0,235	Valid
P26	0,280766	0,00	0,235	Valid
P27	0,560129	0,00	0,235	Valid
P28	0,754769	0,00	0,235	Valid
P29	0,430774	0,00	0,235	Valid
P30	0,482689	0,00	0,235	Valid
P31	0,560129	0,00	0,235	Valid
P32	0,754769	0,00	0,235	Valid
P33	0,274039	0,00	0,235	Valid
P34	0,486004	0,00	0,235	Valid
P35	0,560129	0,00	0,235	Valid
P36	0,754769	0,00	0,235	Valid
P37	0,537511	0,00	0,235	Valid
P38	0,438169	0,00	0,235	Valid
P39	0,560129	0,00	0,235	Valid
P40	0,754769	0,00	0,235	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Dari data diatas pengambilan keputusan yang digunakan yakni dengan melihat nilai R Hitung > R Tabel maka data tersebut dinyatakan valid. Dari hasil data diatas semua item variabel terikat (kinerja) memiliki nilai R Hitung yang lebih besar daripada R Tabel. Maka artinya data dapat dikatakan valid.

Hasil Uji Realibitasi

a. Uji Reliabilitas Variabel Bebas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.861	24

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas

Dari gambar di atas diketahui merupakan hasil uji reabilitas variabel bebas (*burnout*) yang dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* 0,861 > 0,6 yang artinya data tersebut merupakan data reliabel.

a. Uji Reliabilitas Variabel Terikat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.849	16

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat

Dari gambar di atas diketahui merupakan hasil uji reabilitas variabel terikat (kinerja) yang dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* $0,849 > 0,6$ yang artinya data tersebut merupakan data reliabel.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.96158465
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 3. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

Dari perhitungan menggunakan SPSS diperoleh hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* yang menggunakan nilai signifikansi diketahui bahwa hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* nilai Sig. $0,20 > 0,05$ maka nilai residu berdistribusi normal.

Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KINERJA * BURNOUT	Between Groups	(Combined)	3272.276	33	99.160	9.722	.000
		Linearity	3034.245	1	3034.245	297.502	.000
		Deviation from Linearity	238.031	32	7.438	.729	.816
	Within Groups		367.167	36	10.199		
	Total		3639.443	69			

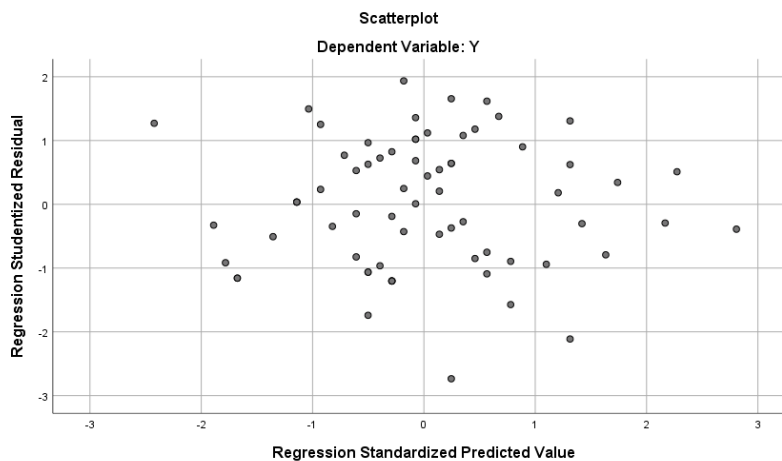
Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 4. Hasil Uji Linieritas

Berdasarkan hasil uji linieritas dengan menghitung nilai Sig. *Deviation From Linearity* diketahui nilai Sig. *Deviation From Linearity* $0,81 > 0,05$ maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Uji Heteroskedastisitas

a. Uji *Scatterplot*



Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 5. Hasil Uji Scatterplot

Berdasarkan dari gambar di atas hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode uji *scatterplot* dengan SPSS diketahui bahwasannya penyebaran data yang disajikan menyebar dari sumbu 0, maka data sudah lolos uji heteroskedastisitas. Hal ini dikarenakan adanya nilai yang seragam antar varian dari residu yang mendukung uji regresi linier sederhana yang akan dilakukan.

b. Uji *Glejser*

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.470	1.076	2.296	.025
	BURNOUT	.000	.021	.001	.994

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 6. Hasil Uji Glejser

Berdasarkan gambar di atas uji heteroskedastisitas menggunakan metode uji *glejser* dengan SPSS diketahui bahwa nilai signifikansi $0,99 > 0,05$. Maka tidak adanya gejala heteroskedastisitas melainkan bersifat homokedastisitas atau menyebar sehingga tercapainya data yang baik untuk uji regresi linier sederhana.

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 3. Pedoman Interval Korelasi Derajat Hubungan

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 s/d 0,20	Tidak Ada Korelasi
0,21 s/d 0,40	Korelasi Lemah
0,41 s/d 0,60	Korelasi Sedang
0,61 s/d 0,80	Korelasi Kuat
0,81 s/d 1,00	Korelasi Sangat Kuat

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Correlations			
		BURNOUT	KINERJA
BURNOUT	Pearson Correlation	1	-.913**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	70	70
KINERJA	Pearson Correlation	-.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

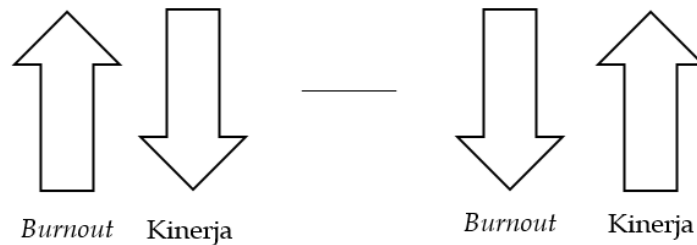
Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 7. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Berdasarkan uji koefisien korelasi dengan menggunakan SPSS diketahui nilai signifikansi variabel *burnout* sebagai variabel bebas dan juga variabel kinerja sebagai variabel terikat sebesar 0,00. Jika dilihat dari hasil tersebut dan melihat syarat pengambilan keputusan maka hasil uji koefisien korelasi variabel *burnout* dan variabel kinerja berarti memenuhi syarat nilai signifikansi yang sebesar $0,00 < 0,05$ yang artinya kedua variabel tersebut berkorelasi.

Untuk bentuk hubungan antar variabel baik itu variabel *burnout* sebagai variabel bebas dan juga variabel kinerja sebagai variabel terikat dapat dilihat dari nilai *pearson correlation* dari kedua variabel *burnout* dan kinerja menghasilkan data sebesar -0,913. Dari hasil tersebut terdapat nilai minus yang menandakan adanya hubungan negatif yang mempengaruhi antar variabel dan untuk angka 0,913 merupakan besaran interval korelasi yang mengukur tingkatan hubungan antar variabel. Dari hasil tersebut skala 0,913 berada di skala interval korelasi yang memiliki tingkat hubungan di kategori korelasi sangat kuat. Maka kesimpulannya adanya

hubungan atau korelasi sangat kuat antara variabel *burnout* sebagai variabel bebas dan variabel kinerja sebagai variabel terikat yang bersifat negatif. Nilai negatif sendiri memiliki arti semakin tinggi variabel *burnout* maka akan semakin rendah variabel kinerja dan sebaliknya yaitu semakin rendah *burnout* maka akan semakin tinggi kinerja, maka kedua variabel tersebut akan berkesinambungan. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 8. Ilustrasi Kesimpulan Uji Koefisiensi Korelasi

Korelasi antara X dan Y sebesar 0,913, artinya terdapat korelasi yang sangat kuat antara kedua variabel tersebut dengan arah negatif. Dari perbandingan tersebut, rhitung menunjukkan angka sebesar 0,913 lebih besar daripada rtabel dengan taraf kesalahan 5% (0,05) yaitu 0,235. Maka jika rhitung > rtabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara *burnout* yang dialami oleh Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Duku Kota Surabaya (X) dan kinerja pelayanan Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Duku Kota Surabaya (Y).

Uji T

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	98.781	1.999		49.426
	BURNOUT	-.708	.038	-.913	-18.464
					Sig.
					.000
					.000

a. Dependent Variable: KINERJA

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 9. Hasil Uji T

Berdasarkan uji T dengan menggunakan SPSS menghasilkan data berupa gambar di atas menunjukkan nilai dari *Standardized Coefficients Beta* bernilai -0,91 dengan nilai minus yang artinya adanya pengaruh negatif dari variabel bebas yakni *burnout* terhadap variabel terikat yakni variabel kinerja. Untuk melihat besaran pengaruhnya dapat dilihat dari nilai

signifikansi yang sebesar 0,00. Jika dilihat dari syarat uji T maka memenuhi syarat nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ artinya adanya pengaruh yang signifikan. Maka kesimpulan untuk uji T pada penelitian ini adanya pengaruh negatif yang signifikan dari variabel bebas yaitu variabel *burnout* terhadap variabel terikat yakni variabel kinerja.

Uji Linier Sederhana

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3034.245	1	3034.245	340.928	.000 ^b
	Residual	605.198	68	8.900		
	Total	3639.443	69			

a. Dependent Variable: KINERJA

b. Predictors: (Constant), BURNOUT

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 10. Hasil Uji Linier Sederhana

Dari hasil uji regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS diketahui nilai signifikansi sebesar 0,00. Maka hasil uji regresi linier sederhana memenuhi syarat jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Dari output tersebut terdapat nilai F hitung yang merupakan nilai yang digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh variabel x terhadap variabel y. Hasil dari penghitungan menggunakan SPSS nilai F hitung sebesar 340,928 dengan tingkat signifikan sebesar $0,00 < 0,05$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar pengaruh variabel atau dengan kata lain ada pengaruh variabel *burnout* (X) terhadap variabel kinerja (Y).

Kemudian, untuk menentukan pengaruh antara *burnout* (X) dengan kinerja pelayanan (Y) di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya dapat dilihat perbandingannya antara nilai signifikasni dengan taraf kesalahan sebesar 0,05 sebagai berikut :

- $P \text{ value (sign)} > 0,05 = H_0 \text{ diterima dan } H_a \text{ ditolak}$
- $P \text{ value (sign)} < 0,05 = H_0 \text{ ditolak dan } H_a \text{ diterima}$

Maka dapat disimpulkan bahwa $H_0 P \text{ value (sign)} \leq \alpha = H_0 \text{ ditolak}$ sedangkan H_a diterima. Berdasarkan pada tabel koefisien sebelumnya diketahui nilai $\text{sign} = 0,000$ yang artinya nilai $P \text{ value} : 0,05 = 0,000 < 0,05$. Dari perhitungan ini berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara *burnout* terhadap kinerja pelayanan Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya.

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.913 ^a	.834	.831	2.983

a. Predictors: (Constant), BURNOUT

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Gambar 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Besaran nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,913. Dari hasil tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,834 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (*burnout*) terhadap variabel terikat (kinerja) yaitu sebesar 83,4 % dan sisanya sebesar 16,6 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Pembahasan

Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Burnout* (X)

Beban Kerja

Pada indikator beban kerja diukur menggunakan empat item yang terdiri dari dua pernyataan *favourable* dan dua pernyataan *unfavourable* yang dapat saling menguatkan pernyataan. Pertama, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan sumber daya yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 48 responden atau 68,6% menjawab setuju. Kedua, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan kecukupan waktu dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan sebesar 39 responden atau 55,7% menjawab setuju. Ketiga, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan frekuensi pekerjaan dimiliki dalam menyelesaikan tugas sebanyak 36 responden atau 51,4% menjawab tidak setuju. Keempat, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan kinerja yang mengganggu kader dalam menyelesaikan pekerjaan sebesar 28 responden atau 40% menjawab setuju. Dari keempat pernyataan tersebut, kemudian didapatkan hasil kesimpulan pada indikator beban kerja bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya pada indikator beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan khususnya pernyataan item 4 yang berhubungan dengan kader yang merasa kewalahan dengan beban kerja yang diberikan. Hal ini terbukti dengan beban kerja yang terlalu berat yang menjadi permasalahan di Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya.

Kontrol

Pada indikator kontrol diukur menggunakan empat item yang terdiri dari dua pernyataan *favourable* dan dua pernyataan *unfavourable* yang dapat saling menguatkan pernyataan. Pertama, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan kebebasan metode dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 48 responden atau 68,6% menjawab setuju. Kedua, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan metode menyelesaikan pekerjaan sebesar 41 responden atau 58,6% menjawab setuju. Ketiga, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan kecocokan metode penyelesaian tugas antar kader dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 39 responden atau 55,7% menjawab tidak setuju. Keempat, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan kenyamanan dalam menentukan cara kerja dalam menyelesaikan pekerjaan sebesar 36 responden atau 51,4% menjawab tidak setuju. Dari keempat pernyataan tersebut, kemudian didapatkan hasil kesimpulan pada indikator kontrol bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya pada indikator kontrol memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Namun, terdapat pernyataan yang perlu diteliti lebih lanjut yakni pada pernyataan item ke 4 yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Meskipun demikian data yang terkumpul masih didominasi oleh responden yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut sehingga disimpulkan dengan metode atau cara kerja yang leluasa sehingga Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya dapat menjalankan program dengan baik.

Penghargaan

Pada indikator penghargaan diukur menggunakan empat item yang terdiri dari dua pernyataan *favourable* dan dua pernyataan *unfavourable* yang dapat saling menguatkan pernyataan. Pertama, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan kesetaraan gaji dan juga kontribusi dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 35 responden atau 50% menjawab setuju. Kedua, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan penilaian diri sendiri oleh atasan sebesar 45 responden atau 64,3% menjawab setuju. Ketiga, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan keseimbangan antara gaji dan beban pekerjaan sebanyak 38 responden atau 54,3% menjawab tidak setuju. Keempat, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan menghargai kontribusi kader dalam menyelakukan pekerjaan sebesar 44 responden atau 62,9% menjawab tidak setuju. Dari keempat pernyataan tersebut, kemudian didapatkan hasil kesimpulan pada indikator penghargaan bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya

Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya pada indikator penghargaan memiliki pengaruh yang signifikan. Terdapat beberapa pernyataan yang perlu diteliti lebih lanjut dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara. Dari perbedaan pendapat dapat disimpulkan bahwa Kader Surabaya Hebat merasa gaji yang mereka dapatkan seimbang meskipun ada juga pertentangan dengan menjawab setuju dan menurut keterangan salah satu Kader Surabaya Hebat intinya harapannya masih tinggi untuk kenaikan gaji mereka. Maka terbukti menurut Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya penghargaan yang mereka dapatkan tidak seimbang dengan beban tugas yang mereka kerjakan.

Komunitas

Pada indikator komunitas diukur menggunakan empat item yang terdiri dari dua pernyataan *favourable* dan dua pernyataan *unfavourable* yang dapat saling menguatkan pernyataan. Pertama, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan hubungan antar anggota sebanyak 48 responden atau 68,6% menjawab setuju. Kedua, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan hubungan antar anggota sebesar 41 responden atau 56,6% menjawab setuju. Ketiga, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan frekuensi konflik dalam organisasi sebanyak 47 responden atau 67,1% menjawab tidak setuju. Keempat, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan ketidakcocokan hubungan antar anggota sebesar 48 responden atau 68,6% menjawab tidak setuju. Dari keempat pernyataan tersebut, kemudian didapatkan hasil distribusi frekuensi pada indikator komunitas bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya pada indikator komunitas memiliki pengaruh tidak signifikan. Hal ini terbukti dengan kekompakan dan juga kerjasama yang baik antar Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Keadilan

Pada indikator keadilan diukur menggunakan empat item yang terdiri dari dua pernyataan *favourable* dan dua pernyataan *unfavourable* yang dapat saling menguatkan pernyataan. Pertama, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan keadilan dalam promosi dan penghargaan sebanyak 39 responden atau 55,7% menjawab setuju. Kedua, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan keadilan kebijakan antar semua anggota sebesar 42 responden atau 60% menjawab setuju. Ketiga, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan pembagian beban tugas antar anggota sebanyak 42 responden atau 60% menjawab tidak setuju. Keempat, merupakan pernyataan

favourable yang berhubungan dengan keadilan perlakuan atasan dan bawahan sebesar 44 responden atau 62,9% menjawab tidak setuju. Dari keempat pernyataan tersebut, kemudian didapatkan hasil distribusi frekuensi pada indikator keadilan bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya pada indikator keadilan memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Namun, terdapat pernyataan item yang perlu diteliti lebih lanjut salah satunya yang berhubungan dengan ketimpangan pembagian tugas. Terdapat pernyataan yang merasa kurang adanya indikator keadilan dalam menjalankan tugas. Namun, data yang terkumpul masih didominasi dengan keadilan dalam menjalankan tugas. Hal ini terbukti dengan kekompakan dan juga kerjasama yang baik antar Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Nilai

Pada indikator nilai diukur menggunakan empat item yang terdiri dari dua pernyataan *favourable* dan dua pernyataan *unfavourable* yang dapat saling menguatkan pernyataan. Pertama, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan keselarasan visi dan misi organisasi sebanyak 41 responden atau 58,6% menjawab setuju. Kedua, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan nilai organisasi yang mendorong ikut berkontribusi di suatu organisasi sebesar 40 responden atau 57,1% menjawab setuju. Ketiga, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan nilai profesionalisme menyelesaikan pekerjaan sebanyak 30 responden atau 42,9% menjawab tidak setuju. Keempat, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan nilai kejujuran dalam menyelesaikan pekerjaan sebesar 48 responden atau 68,6% menjawab tidak setuju. Dari keempat pernyataan tersebut, kemudian didapatkan kesimpulan dari indikator nilai bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya pada indikator nilai memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Hal ini terbukti dengan kekompakan dan juga kerjasama yang baik antar Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja (Y)

Kualitas Kerja

Pada indikator kualitas kerja diukur menggunakan empat item yang terdiri dari dua pernyataan *favourable* dan dua pernyataan *unfavourable* yang dapat saling menguatkan pernyataan. Pertama, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan kesesuaian

standar dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 48 responden atau 68,6% menjawab setuju. Kedua, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan sebesar 49 responden atau 70% menjawab setuju. Ketiga, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan minimalisir kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 46 responden atau 65,7% menjawab tidak setuju. Keempat, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan frekuensi dalam mengerjakan tugas dengan kualitas rendah sebesar 28 responden atau 40% menjawab tidak setuju. Dari keempat pernyataan tersebut, kemudian didapatkan kesimpulan dari indikator kualitas kerja bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya pada indikator kualitas kerja memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Hal ini terbukti dengan kualitas hasil kerja yang baik dari Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kuantitas Kerja

Pada indikator kuantitas diukur menggunakan empat item yang terdiri dari dua pernyataan *favourable* dan dua pernyataan *unfavourable* yang dapat saling menguatkan pernyataan. Pertama, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan penyelesaian tugas sesuai dengan target sebesar 50 responden atau 71,4% menjawab setuju. Kedua, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan sebesar 40 responden atau 57,1% menjawab setuju. Ketiga, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan manajemen waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 46 responden atau 65,7% menjawab tidak setuju. Keempat, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan kuantitas beban kerja sebesar 28 responden atau 40% menjawab tidak setuju. Dari keempat pernyataan tersebut, kemudian didapatkan kesimpulan dari indikator kualitas kerja bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya pada indikator kualitas kerja memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Namun terdapat beberapa indikator yang perlu diteliti lebih lanjut salah satunya yaitu pernyataan yang berhubungan dengan kapasitasnya dalam mengerjakan tugas. Meskipun beberapa hasil data masih terdapat ketimpangan dalam pembagian tugas. Namun, masih didominasi oleh responden yang merasa pembagian tugas yang masih seimbang. Hal ini terbukti dengan kerjasama yang baik antar Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tanggung Jawab

Pada indikator tanggung jawab diukur menggunakan empat item yang terdiri dari dua pernyataan *favourable* dan dua pernyataan *unfavourable* yang dapat saling menguatkan pernyataan. Pertama, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 45 responden atau 64,3% menjawab setuju. Kedua, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan komitmen dalam menyelesaikan pekerjaan sebesar 39 responden atau 55,7% menjawab setuju. Ketiga, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan rasa kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 27 responden atau 37,2% menjawab setuju. Keempat, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan keaktifan dalam organisasi sebesar 28 responden atau 40% menjawab tidak setuju. Dari keempat pernyataan tersebut, kemudian didapatkan kesimpulan dari indikator kualitas kerja bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya pada indikator kualitas kerja memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Terdapat indikator yang perlu diteliti lebih lanjut salah satunya pernyataan yang berhubungan dengan kader yang merasa kewalahan dengan beban kerja yang diberikan. Di pernyataan item yang menyebutkan bahwa kader merasa kewalahan dalam mengerjakan tugas. Namun, dari hasil pembahasan pada indikator tanggung jawab masih didominasi dengan responden yang merasa tanggung jawabnya cukup baik dalam mengerjakan tugas. Hal ini terbukti dengan hasil kerja yang baik antar Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kerja Sama

Pada indikator kerja sama diukur menggunakan empat item yang terdiri dari dua pernyataan *favourable* dan dua pernyataan *unfavourable* yang dapat saling menguatkan pernyataan. Pertama, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan saling membantu antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 41 responden atau 58,6% menjawab setuju. Kedua, merupakan pernyataan *favourable* yang berhubungan dengan saling menghargai antar anggota dalam berkontribusi menyelesaikan pekerjaan sebesar 41 responden atau 58,6% menjawab setuju. Ketiga, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan kepentingan organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan sebanyak 46 responden atau 65,7% menjawab tidak setuju. Keempat, merupakan pernyataan *unfavourable* yang berhubungan dengan perbedaan pendapat dalam menyelesaikan pekerjaan sebesar 28 responden atau 40% menjawab tidak setuju. Dari keempat pernyataan tersebut, kemudian

didapatkan kesimpulan dari indikator kualitas kerja bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya pada indikator kualitas kerja memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Hal ini terbukti dengan kekompakan dan juga kerjasama yang baik antar Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hasil Pengujian Hipotesis

Terdapat pengaruh *burnout* terhadap pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya

Dalam hal ini dibuktikan menggunakan perhitungan hipotesis dengan koefisien korelasi yang bertujuan untuk mengukur kekuatan arah hubungan variabel menggunakan skala interval korelasi dan menggambarkan apakah terdapat hubungan antara *burnout* dengan kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya. Koefisien korelasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi *product moment*. Berdasarkan perhitungan hipotesis menggunakan koefisien korelasi *product moment* diketahui bahwa H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan sebesar -0,91. Dari hasil tersebut terdapat nilai minus yang menandakan adanya hubungan negatif yang mempengaruhi antara *burnout* (X) terhadap kinerja pelayanan publik (Y) Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *burnout* (X) memiliki pengaruh yang sangat kuat dan negatif terhadap kinerja pelayanan publik (Y).

Dengan adanya *burnout* atau stres kerja memiliki pengaruh sangat kuat terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara *burnout* dengan kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh merasa beban kerja yang diberikan terlalu banyak hal tersebut dikarenakan perbandingan jumlah anggota kader di setiap RT yang berjumlah dua kader tak sebanding dengan jumlah KK di setiap RT yang dimana Kelurahan Tembok Dukuh merupakan salah satu kelurahan padat penduduk di Kota Surabaya yang memiliki rata-rata setiap RT berjumlah 80-100 KK.

Selain itu, Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh banyak yang berusia yang tidak produktif lagi sehingga memperlambat pelayanan. Tak hanya itu, kurangnya pelatihan sebelum diberikan beban tugas membuat Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya menjadi kewalahan apalagi jika terdapat anggota yang sudah memasuki usia tidak produktif. Hal ini membuat timbulnya *burnout* atau stres kerja menjadi hambatan mereka untuk melaksanakan tugas sosial yakni melayani masyarakat di skala terkecil pemerintahan. Padahal dengan adanya Kader Surabaya Hebat dapat membantu pemerintah untuk mendapatkan data secara *real time*. Namun, Kader Surabaya Hebat menjadi terbebani dengan banyaknya beban kerja belum lagi jika terdapat tugas yang memiliki tenggat waktu tertentu yang dapat memberatkan kerja Kader Surabaya Hebat.

Berdasarkan data-data di atas, maka peneliti menganalisis pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya memiliki pengaruh yang sangat kuat. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil nilai determinan atau R^2 yaitu sebesar 83,4%. Besarnya nilai tersebut didapatkan dari hasil uji koefisien korelasi dengan melihat nilai R^2 dikali 100%. Maka didapatkan hasil sebesar 83,4% yang merupakan besaran pengaruh yang diberikan oleh indikator *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya. Dari 83,4% terdapat sisa 16,6% yang merupakan pengaruh yang berada di luar indikator *burnout* yang tidak diteliti oleh peneliti.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian mengenai pengaruh *burnout* terhadap kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *burnout* atau stres kerja dengan kinerja pelayanan publik para kader. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan uji regresi linier sederhana, diperoleh bahwa nilai Pearson correlation antara *burnout* dan kinerja sebesar -0,913, yang menunjukkan adanya pengaruh negatif dengan tingkat korelasi yang sangat kuat. Artinya, semakin tinggi tingkat *burnout* yang dialami kader, maka semakin rendah kinerja pelayanan publik yang diberikan. Selain itu, melalui analisis koefisien determinasi (R^2), diperoleh bahwa pengaruh *burnout* terhadap kinerja mencapai 83,4%, sementara sisanya sebesar 16,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Hal ini menegaskan bahwa *burnout* merupakan faktor yang sangat dominan dalam memengaruhi kinerja pelayanan publik Kader Surabaya Hebat di wilayah tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Pemerintah Kota Surabaya dan pihak-pihak terkait lainnya. Pertama, diharapkan Pemerintah Kota Surabaya lebih memberikan perhatian terhadap pelayanan publik di tingkat pemerintahan paling bawah, khususnya kepada Kader Surabaya Hebat. Hal ini penting mengingat kader memberikan data yang aktual dan dapat diakses secara real time, sehingga membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Salah satu langkah konkret yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan insentif kader berdasarkan kinerja dan capaian target, serta memberikan pelatihan digital untuk mendukung penggunaan teknologi dalam pelaporan dan komunikasi. Kedua, sebelum memberikan tugas kepada Kader Surabaya Hebat, perlu dilakukan pelatihan terlebih dahulu agar mereka tidak kewalahan atau kebingungan, terutama ketika dihadapkan pada tenggat waktu yang sempit. Pelatihan rutin dalam bidang kesehatan, parenting, gizi, dan layanan sosial berbasis komunitas, serta sertifikasi bagi kader di bidang tertentu, juga sangat disarankan. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya perlu menyediakan ruang dialog rutin antara kader dan pemerintah untuk menyampaikan aspirasi serta kendala yang dihadapi di lapangan. Mengingat saat ini sistem pelaporan masih bersifat vertikal melalui koordinator, pemerintah dapat mempertimbangkan program “Lapor Kader” yang memungkinkan warga menyampaikan permasalahan secara langsung kepada kader untuk diteruskan ke pemerintah, sehingga mempercepat alur komunikasi dan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, N., & Ayu, I. G. (2017). Pengaruh dukungan sosial dan burnout terhadap kinerja perawat rawat inap RSUP Sanglah. *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Adnyana, I. M. D. M. (2021). *Populasi dan sampel*. Media Sains Indonesia.
- Agung, K. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik* (Edisi Revisi VI). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifansyah, V. D. (2023). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan (Studi kasus pada PT. Suryo Jati Purwo Jombang). *Repository STIE Dewantara*.
- Arliman, L. (2018). Perkawinan antar negara di Indonesia berdasarkan hukum perdata internasional. *Kertha Patrika*.
- Azwar, S. (2009). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Denhardt, R., & Denhardt, J. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- GINANJAR, D. (2022). Para kader Surabaya Hebat berbagi pengalaman berada di lapangan. *Jawapos.com*. Diakses pada 1 Oktober dari <https://www.jawapos.com>
- Gunawan, C. (2020). *Mahir menguasai SPSS: Panduan praktis mengolah data penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hakim, A. (2022). Kabar gembira, honor kader Surabaya Hebat naik jadi Rp500 ribu pada 2023. *Antaranews.com*. Diakses pada 1 Oktober dari <https://jatim.antaranews.com>
- Isra Hayati, & Fitria, S. (2018). Pengaruh burnout terhadap kinerja karyawan pada BMT El-Munawar Medan. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.
- Jannah, M. (2021). Pengaruh motivasi kerja dan burnout terhadap kinerja karyawan (Studi kasus pada PT. Vinilon Building). *Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah*.
- Lampiran Peraturan Walikota Surabaya Nomor: 14 Tahun 2022 Tanggal: 9 Februari 2022.
- Lijan, P. S. (2010). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marwansyah, S. (2015). Analisa tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan jasa keuangan perdagangan berjangka PT. "X Futures". *E-Journal BSI*.
- Maulidia, T., & Meirinawati, M. (2023). Kualitas pelayanan Dolan Nang Masyarakat Kebonsari Pas Petang (Donat Kentang) dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya. *Publika*.
- Maulidah, Q. B., Wibowo, N. M., & Widiastuti, Y. (2022). Pengaruh burnout terhadap kinerja karyawan dimediasi semangat kerja karyawan pada staf BPBD Kota Surabaya. *Jurnal EMA*.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas pelayanan publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(2), 102–110.
- Muri, Y. (2014). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri.
- Okatriyanda, T. A., & Meirinawati, M. (2017). *Pelayanan publik*. Surabaya: Unesa University Press.
- Pambudi, A. (2023). Permasalahan pelayanan publik dan peran Ombudsman perwakilan dalam pendampingan aparatur sipil negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*.
- Riduwan. (2013). *Metode dan teknik penyusunan proposal penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Saputro, R., Aima, H., & Elmi, F. (2020). Effect of work stress and workload on burnout and its implementation in turnover intention ERHA Clinic branch office (Bogor, Depok and Mangga Besar). *Dinasti International Journal of Management Science (DIJMS)*.
- Sara, F. (2021). Pengaruh burnout kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. *Repository UIN Suska*.
- Saina, N. (2013). Konflik stres kerja dan kepuasan kerja pengaruh pada kinerja pegawai pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA*.
- Sintania, J., & Okatriyanda, T. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada program Pete Jawa Rasa Timun di Puskesmas Gedongan. *Publika*.
- Sugiyono. (2010). Teknik analisis data suatu penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(1), 1689–1699.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Bab 1 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik.
- Vewiratna, S. (2014). *SPSS untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Vipriyanti, S., & Meirinawati, M. (2021). Kualitas pelayanan parkir berlangganan untuk meningkatkan pendapatan retribusi parkir di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Publika*.