

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Mengelola sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan juga dalam proses pembangunan nasional, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi (Handoko, 2016).

Pegawai merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan/organisasi adalah kepuasan kerja para pegawainya, karena pegawai yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis pegawai tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya (Burhanudin, 2012).

Kinerja yang baik merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap organisasi. Kinerja suatu organisasi tidak dapat dilepaskan dari kinerja para pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian, maju atau tidaknya suatu organisasi sangat ditentukan oleh peran dan kualitas para pegawainya. Kinerja pegawai dikatakan meningkat dan semakin berkualitas apabila individu yang ada dalam organisasi berhasil mencapai standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi (As'ad, 2010) dan dijadikan sebagai acuan penentu keberhasilan individu dalam bekerja.

Peningkatan kinerja pegawai disebabkan oleh beberapa faktor (As'ad: 2010). Diantaranya yang *Pertama* adalah faktor psikologi yaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai. Hal ini meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan. *Kedua* faktor sosial, yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama pegawai, dengan atasannya maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya. Hal ini meliputi: rekan kerja yang kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, serta pengarahan dan perintah yang wajar. *Ketiga* faktor fisik, yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai. Hal ini meliputi: jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan/suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan dan umur. *Keempat* faktor finansial, yaitu terpenuhinya keinginan pegawai terhadap kebutuhan finansial yang diterimanya untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari sehingga kepuasan kerja bagi pegawai dapat terpenuhi. Hal ini meliputi: sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan serta promosi.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat secara profesional, bertanggung jawab, jujur, dan adil, adalah pengemban tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna sehingga pegawai negeri sipil tunduk pada hierarki organisasi. Namun demikian setiap pelaksana dituntut untuk selalu berprestasi, terutama dengan tugas-tugas sehari-hari yang menjadi kewajiban dan diatur dalam deskripsi pekerjaan (*job description*). Manajemen sumber daya manusia di lingkungan Pegawai Negeri Sipil, secara hakikatnya tidaklah berbeda dengan pengelolaan manajemen sumber daya manusia pada perusahaan. Pada beberapa hal memang ada perbedaan, tetapi bukanlah perbedaan yang esensial dan berarti, pada setiap organisasi, sehingga

pegawai negeri sipil yang bekerja juga mampu memperlihatkan prestasi kerja yang patut memperoleh penghargaan.

Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Sosial P2KB dan P3A) merupakan salah satu instansi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bungo Nomor 6 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai konsekuensi dari pemberlakuan UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Berdasarkan pra observasi pada bulan Maret 2021 pada dinas sosial P2KB dan P3A Kabupaten Bungo terdapat ringkasan capaian indikator kinerja pada tahun 2018-2020 sebagaimana terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Ringkasan Capaian Indikator Kinerja pada Dinas Sosial P2KB dan P3A Kabupaten Bungo Tahun 2018-2020**

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	2018	2019	2020
1	Terbinanya peran serta masyarakat dalam pelayanan KB	Rasio Akseptor KB	80,88%	80,86%	76,64%
2	Terwujudnya pemberdayaan PMKS	Persentase PMKS yang diberdayakan	15,38%	15,38%	2,44%
		Persentase PMKS yang memperoleh bantuan sosial untuk pemenuhan kebutuhan dasar	28,20%	30,70%	34,90%
3	Meningkatnya partisipasi perempuan dalam pembangunan	Persentase organisasi yang dibina dan mandiri	58,30%	58,30%	58,30%
4	Meningkatnya upaya perlindungan anak	Persentase Penanganan Kasus Anak	100,00%	100,00%	100,00%

Sumber : Sub Bagian Program Dinas Sosial, P2KB dan P3A, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa persentase kinerja berbeda-beda, dalam capaian indikator kinerja pada Dinas Sosial P2KB dan P3A di Kabupaten Bungo, hasil capaian indikator kerja yang berhasil memiliki persentase tertinggi adalah sasaran strategi meningkatkan upaya perlindungan anak sebesar 100 persen, sedangkan capaian indikator kinerja yang belum terpenuhi dan memiliki persentase terendah adalah sasaran strategi terwujudnya pemberdayaan PMKS yaitu pada tahun 2020 sebesar 34,9 persen.

Berdasarkan hasil pra observasi awal pada maret 2021 diketahui bahwa kinerja pegawai Dinas Sosial masih rendah, hal ini terlihat dari kuantitas kerja yang belum mencapai 100 persen dimana masih ada target kerja yang ditetapkan organisasi belum tercapai. Selain itu pencapaian tugas pegawai Dinas Sosial P2KB dan P3A Kabupaten Bungo seringkali tidak efisien karena tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Rendahnya kinerja pegawai juga terlihat dari ketepatan pegawai dalam bekerja, berdasarkan hasil pra survei sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Survey Kinerja Pegawai Dinas Sosial P2KB dan P3A**

No	Pernyataan	Kinerja Pegawai (Y)					Total	Kategori
		STB	TB	KB	B	SB		
<b>Kualitas kerja (<i>quality of work</i>)</b>								
1	Kualitas kerja yang sesuai syarat	0	6	4	3	2	46	Tidak Baik
2	Kualitas kerja yang sesuai dengan standar	0	5	5	2	3	48	
<b>Jumlah</b>							94	
<b>Ketepatan waktu (<i>promptness</i>)</b>								
3	waktu penyelesaian sesuai target	0	0	0	8	7	67	Kurang Baik
4	pekerjaan sesuai dengan rencana	0	0	0	10	5	65	
<b>Jumlah</b>							132	
<b>Inisiatif (<i>initiative</i>)</b>								
5	Kesadaran untuk melaksanakan tugas	0	0	2	8	5	63	Kurang Baik
6	Tanpa harus bergantung dengan atasan	0	0	3	5	10	79	
<b>Jumlah</b>							142	
<b>Kemampuan (<i>capability</i>)</b>								
7	Pengembangan kemampuan	0	0	5	4	6	61	Kurang Baik
8	Pendidikan untuk pengembangan	0	0	2	10	3	61	
<b>Jumlah</b>							122	
<b>Komunikasi (<i>communication</i>)</b>								
9	Interaksi oleh atasan kepada bawahan	0	0	0	10	5	65	Kurang Baik
10	Komunikasi yang baik agar harmonis	0	0	0	15	0	60	
<b>Jumlah</b>							125	

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa kinerja pegawai Dinas Sosial P2KB dan P3A belum optimal, karena hasil pra survey dengan 15 responden menyatakan bahwa indikator kinerja yang terdiri dari, dimensi kualitas kerja memiliki nilai 94 kategori tidak baik, ketepatan waktu 132 kategori kurang baik, inisiatif memiliki nilai 142 kategori kurang baik, kemampuan memiliki nilai 122 kurang baik dan komunikasi memiliki nilai 125 kategori kurang baik, dimensi kualitas kerja memiliki nilai paling rendah, sedangkan nilai yang tertinggi terdapat pada dimensi inisiatif.

Keyakinan bahwa pegawai yang puas lebih produktif dalam bekerja dari pada pegawai yang tidak puas. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Pegawai yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaan daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Kepuasan kerja dapat dipengaruhi beberapa aspek, diantaranya adalah promosi, gaji, pekerjaan itu sendiri, supervise, teman kerja, keaamanan kerja, kondisi kerja, administrasi/kebijakan perusahaan, komunikasi, tanggung jawab, pengakuan, prestasi kerja dan kesempatan untuk berkembang.

Menurut Hasibuan (2014) ada 5 indikator yang dapat mengukur kepuasan kerja pegawai yaitu pertama kreatifitas, kedua tingkat gaji, ketiga promosi jabatan, keempat lingkungan kerja dan kelima pengawasan. Pada awal maret 2021 telah dilakukan survey mengenai kepuasan kerja pegawai melalui angket berbentuk kuesioner yang di sebar pada 15 pegawai Dinas Sosial P2KB dan P3A Kabupaten Bungo, sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Sosial P2KB dan P3A**

No	Pernyataan	Kepuasan Kerja (X)					Total	Kategori
		STP	TP	KP	P	SP		
<b>Kreatifitas</b>								
1	Mengembangkan kreativitas	5	2	2	2	4	43	Tidak Puas
2	Pendidikan untuk pengembangan diri	0	0	2	8	5	58	
<b>Jumlah</b>							101	
<b>Tingkat Gaji</b>								
3	Jumlah gaji yang diberikan	2	3	5	2	3	46	Tidak Puas
4	Dapat bekerja lebih baik	0	0	0	15	0	60	
<b>Jumlah</b>							106	
<b>Promosi Jabatan</b>								
5	Balas jasa yang memadai dan layak	3	2	3	5	2	46	Tidak Puas
6	Balas jasa atas tenaga, waktu, pikiran	4	3	3	2	3	42	
<b>Jumlah</b>							88	
<b>Lingkungan Kerja</b>								
7	Lingkungan kerja yang nyaman	0	0	0	5	10	70	Kurang Puas
8	Lingkungan kerja yang baik.	0	0	1	8	6	65	
<b>Jumlah</b>							135	
<b>Pengawas</b>								
9	Pengawas yang memiliki integritas yang baik.	0	0	0	10	5	65	Kurang Puas
10	Pengawas selalu melakukan evaluasi dua arah antara pimpinan dan bawahan.	0	0	2	10	3	61	
<b>Jumlah</b>							126	

Sumber : Pegawai Dinas Sosial P2KB dan P3A

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai Dinas Sosial P2KB dan P3A, dilihat dari pra survey dengan 15 responden menyatakan bahwa indikator kepuasan kerja yang terdiri dari, dimensi kreatifitas memiliki nilai 101 kategori tidak puas, tingkat gaji 106 kategori tidak puas, promosi jabatan memiliki nilai 88 kategori tidak puas, lingkungan kerja memiliki nilai 135 kurang puas dan pengawas memiliki nilai 126 kategori kurang puas, dimensi promosi jabatan memiliki nilai paling rendah sedangkan nilai yang tertinggi terdapat pada dimensi lingkungan kerja. Dalam mengukur kinerja pegawai dengan tingkat kepuasan melalui tingkat absensi pada Dinas Sosial P2KB dan P3A yang berkaitan dengan kehadiran pegawai dalam tiga tahun terakhir dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.4**  
**Daftar Presensi Pegawai Dinas Sosial P2KB dan P3A Periode 2018 – 2020**

Tahun	Pegawai	Hari Kerja	Total Hari Kerja	Pelatihan	Sakit	Izin	Cuti	Telat Masuk	Cepat Masuk	Alfa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2018	45	242	10.890	14	4	4	1	14	12	5
2019	45	241	10.845	15	5	6	3	14	13	8
2020	45	240	10.800	13	3	3	6	25	11	7

Sumber : Dinas Sosial P2KB dan P3A 2020

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa presensi pegawai Dinas Sosial P2KB dan P3A mengalami fluktuatif pada tahun 2018 dengan jumlah pegawai sebanyak 45 orang dengan hari kerja 242 hari, pegawai yang telat masuk 14 dan tanpa keterangan 5, hal ini meningkat pada tahun 2020 dengan jumlah pegawai 45 orang dengan hari kerja 240 hari, pegawai yang telat masuk 25 dan tanpa keterangan 7, hal ini menandakan bahwa disiplin kerja yang masih rendah dan belum efektif.

Ada banyak hal yang harus di persiapkan oleh semua pihak yang ada pada Dinas Sosial P2KB dan P3A di Kabupaten Bungo, selain kesiapan secara fisik berupa sarana dan prasarana serta administrasi, sumber daya insaninya, yang nantinya akan menjadikan organisasi tersebut bertahan dan maju atau justru sebaliknya akan semakin mundur. Rendahnya kinerja pegawai diduga ada penyebabnya, semata-mata bukanlah karena kesalahan para pegawai saja, melainkan

diduga karena kurang adanya perhatian dan kepedulian dari para pemimpin, misalnya gaya kepemimpinan yang kurang efektif, hubungan kerja yang kurang komunikatif dan kurang harmonis, kurang adanya kesejahteraan, kurang adanya motivasi, dan kurang adanya kepuasan kerja yang dirasakan para pegawai. Faktor-faktor ini diduga menjadi sebab rendahnya kinerja pegawai. Absensi dalam lembaga perusahaan merupakan masalah karena absensi berarti kerugian akibat terhambatnya penyelesaian pekerjaan dan penurunan kinerja. Hal ini juga merupakan indikasi adanya ketidakpuasan kerja pegawai yang dapat merugikan instansi. Situasi seperti tersebut di atas akan sangat mengganggu kelancaran tugas instansi. Penurunan kinerja pegawai Dinas Sosial P2KB dan P3A di Kabupaten Bungo juga dapat dilihat dari adanya penurunan kualitas dimana ditunjukkan dengan banyaknya keluhan atau klaim yang disampaikan oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian mendalam, dengan judul penelitian **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Bungo”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Dinas Sosial, P2KB dan P3A Kabupaten Bungo ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial, P2KB dan P3A Kabupaten Bungo ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk menganalisis gambaran kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Dinas Sosial, P2KB dan P3A Kabupaten Bungo.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial, P2KB dan P3A Kabupaten Bungo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah :

##### **1. Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kajian ilmiah bagi mahasiswa khususnya bagi mahasiswa fakultas ekonomi serta dapat memberikan sumbangsih dan kontribusi bagi manajemen khususnya pengembangan sumber daya manusia.

##### **2. Manfaat praktis**

###### **a. Bagi Instansi**

Dapat dijadikan bahan masukan bagi instansi dalam memperbaiki kepuasan kerja pegawai guna meningkatkan kinerja pegawai.

###### **b. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sebagai bahan rujukan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengetahui lebih dalam lagi terkait dengan penelitian sebelumnya. Serta dapat meningkatkan wawasan tentang kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial, P2KB dan P3A Kabupaten Bungo.

###### **c. Bagi Universitas Jambi**

Dapat menambah khazanah dalam kajian bidang sumber daya manusia serta dapat dijadikan referensi dalam kepustakaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.

