

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pegawai Negeri Sipil menurut (Undang-undang no. 3 tahun 2016:2) adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai Aparatur Sipil Negara secara tetap oleh Penjabat Pembina Kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Kewajiban yang harus di perhatikan oleh pegawai negeri sipil antara lain, mempertahankan dan menjaga dasar ideologi negara yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, menunjukkan kesetiaan yang tinggi terhadap bangsa negara dan pemerintah republik Indonesia, mengutamakan kepentingan bangsa dan negara di atas kepentingan golongan atau diri sendiri, melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugas nya masing-masing. Sedangkan kode etik pegawai negeri ialah, memberikan pelayanan umum secara simpatik, efisien, cepat, serta tidak deskriminatif, memanfaatkan dana publik secara tepat, efektif dan efisien, dilarang menyalahgunakan jabatan dan kedudukannya atau informasi yang dimilikinya dalam kaitan tugasnya untuk kepentingan pribadinya atau kelompoknya, dilarang menerima keuntungan dalam bentuk apapun dari pihak ketiga yang dapat dipandang sebagai kolusi, memegang teguh kerahasiaan negara dan pemerintah dari segala ancaman yang merugikan baik secara ekonomi maupun politis, menjunjung tinggi nilai kebenaran, kejujuran dan kehalusan budi pekerti. (Sedarmayanti, 2011: 381).

Di dalam (Undang-undang no. 25 tahun 2009:3) tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

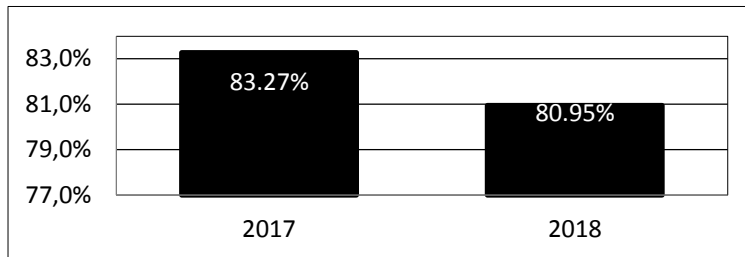
Seiring dengan berjalannya waktu, tuntutan masyarakat terdapat pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan perkembangan kebutuhan dalam masyarakat itu sendiri, oleh karena itu instansi pemerintah sangat dituntut untuk meningkatkan kinerja yang baik, dengan adanya kinerja yang tinggi di suatu organisasi maka organisasi tersebut dapat bertahan dan mampu bersaing dengan instansi lainnya, semakin tinggi kinerja seseorang maka organisasi tersebut semakin baik dan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Menurut (Mangkunegara, 2005: 9) kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Secara lebih tegas Amstrong dan Baron, (Fahmi, 2016:127) mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Sedangkan menurut (Moehersono, 2017:95) pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja

dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi.

Untuk melihat apakah pegawai negeri sipil di Kantor Camat Bukit Kecil itu memiliki kinerja yang baik berarti individu tersebut telah memenuhi beberapa aspek-aspek dari kinerja pegawai menurut Badan Kepegawaian Negara (BKN, Pasal 9) Penilaian prestasi kerja meliputi beberapa Indikator Penilaian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) berikut: 1. Kuantitas adalah ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai. 2. Kualitas adalah ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai. 3. Waktu adalah ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai. 4. Biaya adalah besaran jumlah anggaran yang digunakan setiap hasil kerja. Kedua adalah dilihat dari Perilaku kerja, terdiri dari beberapa aspek berikut: 1. Orientasi Pelayanan adalah sikap dan perilaku kerja PNS dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani antara lain meliputi masyarakat, atasan, rekan kerja, unit kerja terkait, dan/ atau instansi lain. 2. Integritas adalah kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika dalam organisasi. 3. Komitmen adalah kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan PNS untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan diri sendiri, seseorang, dan/ atau golongan. 4. Disiplin adalah kesanggupan PNS untuk melaksanakan kewajiban dan menghindari larangan dalam peraturan perundang-undangan dan/ atau peraturan kedinasan. 5. Kerja sama adalah kemauan dan kemampuan PNS untuk bekerja sama. 6. Kepemimpinan adalah kemampuan dan kemauan PNS untuk memotivasi dan mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya agar tercapainya tujuan organisasi. Selanjutnya penulis sajikan

data kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang selama Tahun 2017 sampai dengan Tahun 2018 pada tabel diagram berikut:

Gambar 1
Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Camat Bukit Kecil Palembang Tahun 2017 s.d Tahun 2018



Sumber: Kantor Camat Bukit Kecil Palembang, 2018.

Keterangan:

1. 81 – 100 : Sangat Baik
2. 61 – 80 : Baik
3. 41 – 60 : Cukup
4. 21 – 40 : Tidak Baik
5. 0 – 20 : Sangat Tidak Baik

Berdasarkan Gambar 1 terlihat bahwa realisasi program kerja yang disusun Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang Tahun 2017 secara rata-rata hanya tercapai sebesar 83.27% (Sangat Baik). Sementara itu Tahun 2018 realisasi program kerja secara rata-rata tercapai sebesar 80.95% (Baik). Terjadinya penurunan 3%. Dalam kinerja yang dilakukan pada periode 1 tahun ini tidak terjadi penurunan yang sangat signifikan, akan tetapi bila di diabaikan tanpa ada nya evaluasi kerja akan bisa mengakibatkan penurunan yang lebih besar. Hal ini berarti bahwa Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang harus menjaga kontinuitas kerja dengan mengoptimalkan pemanfaatan pegawai sehingga kinerja lembaga yang dihasilkan menjadi optimal dan lembaga maupun instansi memiliki kinerja yang optimal.

Menurut (Mathis dan Jackson, 2009: 113) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kinerja individual, hubungan individual, kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga karyawan yang puas akan lebih produktif. Pada sisi lain, kepuasan kerja disebabkan adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga karyawan yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan (marliani, 2015:252). Sedangkan menurut (Hasibuan, 2014:202) kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Sama halnya kepuasan, seseorang pegawai yang telah puas atau merasa senang terhadap pekerjaannya akan mempunyai semangat tinggi dalam pekerjaannya, sehingga kinerjanya akan meningkat pula. Rasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan setiap orang, karena rasa puas atau tidak puas itu berkaitan erat dengan kebutuhan manusia, sedangkan adanya kebutuhan manusia menunjukkan bahwa manusia itu masih hidup (Suparyadi, 2015:436)

Adapun indikator yang diukur kepuasan kerja pada penelitian ini didasarkan pada teori-teori menurut Luthans (Sudiro, 2018: 22-23) ada 5 indikator dari kepuasan kerja yaitu: 1. Pekerjaan itu sendiri, Sejauh mana pekerjaan itu memberi individu tugas yang menarik, peluang untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. 2. Upah, Jumlah gaji yang diterima di pandang setara dengan yang lain dalam organisasi sesuai dengan beban yang di tanggunginya. 3. Promosi Kesempatan untuk maju

dalam organisasi. 4. Atasan, Kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. 5. Rekan kerja, Sejauh mana sesama pekerja menguasai secara teknis dan mendukung secara sosial.

Namun kenyataan yang ada dilapangan bahwa tidak semua pegawai negeri sipil memiliki kepuasan dalam dirinya. Ada juga yang merasa tidak puas akan pekerjaannya sehingga akan membawa akibat-akibat yang kurang menguntungkan bagi pegawai maupun pihak perusahaan itu sendiri. Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dari beberapa pegawai Negeri Sipil Di Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang pada tanggal 28-29 Agustus 2018, hari selasa-rabu pukul 09.00 WIB, yaitu didapatkan informasi mengenai kepuasan kerja yang menunjukkan bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki kepuasan yang belum terpenuhi ini dilihat dari kurangnya kepuasan terhadap gaji yang menurut mereka kecil tetapi kerjanya berat, karena menurut peneliti tidak pernah merasa puas itu adalah sifat dasar manusia, dari Ibnu 'Abbas, ia berkata bahwa Rasulullah Shallallahu'alaihi wa sallam bersabda, "Seandainya seorang anak Adam memiliki satu lembah emas, tentu ia menginginkan dua lembah lainnya, dan sama sekali tidak akan memenuhi mulutnya (merasa puas) selain tanah (yaitu setelah mati) dan Allah menerima taubat orang-orang yang bertaubat." (HR. Bukhari no. 6439 dan Muslim no.1048) Adapun kondisi kerja yang kurang baik seperti teman kerja yang kurang sependapat dengan dirinya dan pimpinan yang kurang tegas, dengan begitu membuat pegawai kurang merasakan kepuasan.

Berdasarkan uraian di atas fenomena yang terlihat bahwa pegawai negeri sipil di Kantor Camat Bukit Kecil tersebut secara individu memiliki permasalahan dalam hal kepuasan. Hal ini berarti bahwa kepuasan kerja yang

dihasilkan akan berpengaruh terhadap kinerja PNS. Akibatnya instansi organisasi akan mengalami kehilangan kepercayaan terhadap publik atau tidak di percaya oleh masyarakat. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membuat rumusan masalah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Beberapa kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mempelajari masalah-masalah yang dialami Kantor Camat Bukit Kecil Palembang selain itu juga sebagai pengetahuan mengenai keadaan organisasi bentuk dari penerapan dan pengembangan ilmu yang diterima dan dipelajari selama masa perkuliahan.

- b. Sebagai bahan untuk mengembangkan ilmu psikologi dalam memecahkan masalah riil, khususnya menyangkut kepuasan kerja dengan kinerja.
- c. Sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk mendalami kasus serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bahan masukan bagi Kantor Camat Bukit Kecil Palembang, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan kinerja pada pegawai negeri sipil.
- b. Sebagai bahan masukan bagi manajemen Kantor Camat Bukit Kecil Palembang tentang pentingnya kepuasan dengan kinerja terhadap kelangsungan organisasi.

1.5. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai hubungan kepuasan kerja dengan kinerja sudah ada yang meneliti, salah satu diantaranya adalah penelitian yang diteliti oleh Mariyana (2010) meneliti tentang Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Restoran Batavia di Kota Malang. Penelitian ini bertujuan mengetahui (1) kondisi budaya organisasi (terdiri dari tantangan pekerjaan, komunikasi, kepercayaan) di Restoran Batavia Malang, (2) kondisi kepuasan kerja pegawai di restoran Batavia Malang, (3) pengaruh positif budaya organisasi (terdiri dari tantangan pekerjaan, komunikasi, kepercayaan) secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai di restoran Batavia Malang, dan (4) pengaruh positif budaya organisasi (terdiri dari tantangan pekerjaan, komunikasi, kepercayaan) secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai di restoran Batavia Malang. Pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Instrument penelitian ini adalah angket yang berisi pilihan

jawaban yang telah disediakan (angket tertutup), dengan skala likert. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis data deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis deskriptif penelitian ini menyatakan bahwa tantangan pekerjaan, kepercayaan dikategorikan cukup, sedang komunikasi dikategorikan baik secara kepuasan kerja pegawai dikategorikan tinggi. Dari hasil analisis regresi berganda diketahui bahwa terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai baik secara parsial maupun secara simultan.

Muhammad Fauzi Baihaqi (2010) meneliti tentang Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel *Intervening*. Tujuan penelitian ini adalah menginvestigasi pengaruh komitmen organisasi terhadap hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja dan pengaruh komitmen organisasi terhadap hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja pegawai. Sampel yang diperoleh sebanyak 101 responden. Rumusan penelitian ini yaitu: gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan komitmen organisasi, komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan kepuasan kerja pegawai, gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan kepuasan kerja pegawai, komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear dan analisis jalur dan *Sobel Test* dengan bantuan SPSS 15.0. Hasil penelitian ini adalah (1) gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, (2) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, (3) komitmen

organisasi secara positif dan signifikan memediasi hubungan antara gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai, dan (4) komitmen organisasi secara positif dan signifikan juga memediasi hubungan antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai.

Natassia Ayudiarini (2011). Meneliti tentang Pengaruh Iklim Organisasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Penelitiannya dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh iklim organisasi dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja pegawai, baik secara bersama-sama maupun secara terpisah. Penelitian dilakukan terhadap 103 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Dalam uji regresi berganda diketahui bahwa iklim organisasi dan pengembangan karir secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan yang dibuktikan nilai $R\ square + 0,608$. Sedangkan iklim organisasi sendiri memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai yang dibuktikan nilai $R\ square$ sebesar $=0,591$. Untuk pengembangan karir terhadap kepuasan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai $R\ square = 0,464$.

Adapun penelitian lain yang dibaca oleh penulis misalnya dari Mukti Ali, Adam Idris, Rita Kalalinggi (2013) meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada badan ketahanan pangan dan pelaksana penyuluhan daerah kota Samarinda. Kepuasan kerja dapat membantu meningkatkan prestasi kerja pegawai, karenamenciptakansuatu motivasi yang luar biasa bagi pegawai untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memanfaatkan kesempatan yang diberikan oleh organisasinya. Dalam upaya untuk mencapai kinerja pegawai Badan Ketahanan Pangan dan Pelaksana Penyuluhan Daerah Kota Samarinda sangat ditentukan oleh

beberapa faktor yang secara teoritis mempunyaideterkaitan yang antara lain meliputi: faktor-faktor kesempatan untuk maju, kompensasi, rekan kerja dan kepemimpinan.

Menurut penelitian Fitria Handayani (2016) dengan judul Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Bagian Produksi PT. X di Pasuruan. Dalam penelitian ini akan menguji aspek dalam kepuasan kerja manakah yang memiliki hubungan dengan kinerja pegawai. Subjek penelitian adalah pegawai bagian produksi PT. X di Pasuruan. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja pegawai PT. X di Pasuruan. Data kinerja diperoleh dari penilaian kinerja yang dilakukan oleh pihak PT. X, sedangkan data kepuasan kerja diperoleh menggunakan angket tertutup. Teknik analisis data menggunakan uji korelasi non-parametrik yaitu korelasi *Spearman's*, distribusi frekuensi, dan tabulasi silang. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja pegawai bagian produksi di PT. X ($r = 0,293$; $\text{sig} = 0,019$). Aspek kepuasan kerja yang memiliki hubungan dengan kinerja pegawai adalah prestasi, pekerjaan itu sendiri, berkembang, kebijakan perusahaan, hubungan dengan supervisor dan gaji.

Dari beberapa hasil penelitian diatas, disini peneliti ingin meneliti tentang hubungan kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai negeri sipil atau yang sekarang disebut sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lainnya adalah disini peneliti mengambil subjeknya adalah pegawai negeri sipil dan di lembaga pemerintahan dengan judul hubungan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil Pada Kantor Camat Bukit Kecil Kota Palembang. Dengan metode

penelitian kuantitatif korelasional dengan jumlah sampel sebanyak 52 orang diambil semua sebagai subjek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan alat bantu *software* komputer SPSS 13.0.