

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Setiap organisasi sektor publik bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan selalu memberdayakan sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya. Dalam pemberdayaannya salah satu hal yang harus diperhatikan oleh organisasi agar mampu berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu kepuasan kerja pegawai. Untuk menciptakan kepuasan kerja dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi, dan itu dapat diciptakan dengan kinerja pegawai yang memiliki daya kepuasan yang tinggi. Kepuasan kerja bagi pegawai di pemerintahan dapat memberikan pengaruh penting dalam pengembangan kualitas layanan pemerintah, terutama bagi unit yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum (Turkyimalz et al., 2011).

Pegawai yang merasakan kepuasan di perusahaan tempatnya bekerja akan ditunjukkan dengan kinerjanya yang baik. Akan tetapi, apabila pegawai merasa tidak puas dengan apa yang diberikan perusahaan akan menunjukkan kinerja yang buruk. Hal ini juga sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh A.A Prabu Mangkunegara (2010), seorang pegawai yang memperoleh kepuasan kerja dari pekerjaannya, akan mempertahankan prestasi kerja yang tinggi, dan sebaliknya

seorang pegawai yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, cepat atau lambat tidak akan dapat diandalkan, kemangkiran, dan berprestasi buruk. Pegawai yang kurang puas akan pekerjaan mengakibatkan keterpaksaan dalam bekerja, sehingga pekerjaan yang dikerjakan tidak memberikan hasil maksimal, sesuai dengan harapan dan tujuan dari instansi. Maka dari itu, perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan kerja para pegawai untuk mengetahui kepuasan kerja seperti apa yang diharapkan oleh para pegawai dalam bekerja serta faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhinya.

Berdasarkan hasil observasi langsung dan pengamatan yang telah dilakukan serta informasi yang diterima dari hasil wawancara terhadap pegawai ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, dimana dalam kepuasan kerja pegawai ASN mengalami permasalahan terkait dengan adanya miskomunikasi. Hal ini menyebabkan terjadinya kesalahpahaman antar rekan kerja yang ada di kantor. Kesalahpahaman antar rekan kerja tersebut membuat pegawai kurang maksimal dalam bekerja, khususnya pekerjaan dalam bidang pelayanan pencatatan sipil. Pekerjaan dalam ini berhubungan dengan tugas melaksanakan urusan-urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam pekerjaan ini pegawai mengungkapkan sering terjadi miskomunikasi dengan rekan kerja salah satunya dikarenakan banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara bersamaan yang menyebabkan ketergesaan antar pegawai selain itu pegawai juga menjadi tidak fokus dalam menyelesaikan pekerjaannya, kondisi tersebut menimbulkan perilaku negatif pegawai seperti tidak ramah ketika menyampaikan informasi mengenai layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara

tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa adanya miskomunikasi timbulnya perilaku negatif pada pegawai menunjukkan rendahnya kepuasan kerja pegawai ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Keadaan ini didukung oleh penelitian Pradana (2022) yang menyatakan bahwa sikap negatif dari para ASN berkorelasi dengan kepuasan kerja.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu lingkungan kerja dan motivasi kerja. Hal ini didukung oleh teori dari Griffin & Ebert (2007: 122), terdapat dua faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pegawai, yaitu faktor motivasi seperti pengakuan atas prestasi kerja dan lingkungan kerja yang baik dan nyaman.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai. Lingkungan kerja yang kurang mendukung seperti, kondisi tempat kerja yang sempit, kurang ventilasi udara, pencahayaan yang kurang memadai, ruang gerak yang minim, serta situasi yang kurang kondusif dapat memperburuk kinerja pegawai dan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang rendah. Tetapi sebaliknya jika kondisi lingkungan kerja yang baik tentunya akan membantu mengurangi kebosanan dan ketidaknyamanan dalam melakukan pekerjaan, sehingga bisa meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Hal ini sejalan dengan teori Robbins (1996:181) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mendorong kepuasan kerja adalah lingkungan kerja yang mendukung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai ASN di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa lingkungan kerjanya yang rendah, seperti penataan dalam penempatan berkas/dokumen masih

bertumpukan dan kurang tertata dengan rapi, suasana ruang kerja yang panas karena keterbatasan alat pendingin ruangan, yang membuat pegawai merasa kurang nyaman dan tidak dapat bekerja dengan optimal. Permasalahan tersebut tentunya akan menyebabkan ketidakpuasan kerja pegawai yang akan mengakibatkan pegawai merasa kurang terpacu untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, sehingga akan berdampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sesuai penelitian dari Ririn (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan hasil berbeda di dapat oleh penelitian Pareraway (2018) yang menemukan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Selain lingkungan kerja, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah motivasi kerja. Motivasi kerja yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan kerja yang bisa membangun rasa tanggung jawab dan gairah kerja pegawai sehingga muncul keinginan untuk berkerja dan memberikan sesuatu yang terbaik dalam melakukan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Armstrong (2002) yang menyatakan bahwa motivasi kerja yang tinggi dan sesuai dengan harapan pegawai akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai ASN di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa motivasi kerjanya yang rendah dapat terlihat dari kondisi pekerjaan yang terasa membosankan bagi pegawai, pegawai juga kurang bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Adanya penurunan semangat dalam bekerja, bisa dirasakan pegawai dengan adanya rasa jenuh atas rutinitas pekerjaan yang terkadang membosankan. Pegawai juga sering mengulur

waktu istirahat sehingga tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Hal tersebut menunjukkan adanya penurunan motivasi kerja pegawai yang akan berdampak tidak baik bagi organisasi, baik itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Buleleng. Semakin tinggi tingkat motivasi yang dirasakan pegawai, maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerjanya. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Paendong, dkk (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai. Sedangkan hasil berbeda di dapat oleh penelitian Anandita (2021) menunjukkan bahwa motivasi kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Berdasarkan kesenjangan antara teori dan kesenjangan dalam literatur serta permasalahan di lapangan yang terjadi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sehingga penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai ASN Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Adanya miskomunikasi yang mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman sehingga berimbas pada hasil pekerjaan dan hubungan antar rekan kerja.
2. Lingkungan kerja pegawai kurang kondusif. Penataan dalam penempatan berkas/dokumen masih bertumpukan dan kurang tertata dengan rapi.

3. Adanya kesenjangan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh dengan lingkungan kerja dan motivasi kerja.

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Agar penelitian ini lebih fokus dan mendalam, berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu, penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng pada seluruh pegawai ASN yaitu sebanyak 30 orang yang berlokasi di Jalan Gajah Mada No. 152, Kelurahan Banjar Jawa, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali. Serta peneliti juga membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel yaitu (1) lingkungan kerja, (2) motivasi kerja, dan (3) kepuasan kerja.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai ASN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai ASN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng?
3. Apakah lingkungan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai ASN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai ASN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
2. Menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai ASN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
3. Menguji pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai ASN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu (1) manfaat teoritis, dan (2) manfaat praktis. Secara rinci kedua manfaat tersebut dapat dilihat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu ekonomi pada bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai lingkungan kerja, motivasi dan kepuasan kerja serta dapat dipergunakan sebagai bahan referensi yang sesuai bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan tambahan dan bahan pertimbangan untuk lebih memperhatikan aspek-aspek yang berkaitan dengan lingkungan kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai sehingga sistem manajemen dapat diterapkan secara efektif.