

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pegawai dapat bekerja dengan baik sesuai dengan yang diinginkan masyarakat apabila karyawan merasa puas dengan apa diperoleh dan dirasakan dalam pekerjaannya. Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap maupun tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi. Sebaliknya pegawai yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dalam memberikan pelayanan dibandingkan pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Sutrisno, 2013).

Pegawai merupakan seseorang yang melakukan penghidupan dengan bekerja dalam kesatuan organisasi baik kesatuan pemerintah maupun kesatuan kerja swasta. Agar organisasi berjalan dengan baik maka pegawai harus memberikan prestasi kerja dan memperoleh kompensasi yang diberikan oleh instansi atau perusahaan (Sudaryono, 2015). Kepuasan kerja pada seorang pegawai adalah seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) menurut Robbins (2015) adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja

tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu. Seseorang yang tak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.

Robbins (2015) memiliki pendapat bahwa kepuasan kerja memiliki fungsi yang sangat penting, yaitu seperti atasan yang harus peduli akan tingkat kepuasan kerja karyawan dalam organisasi mereka, karena beberapa alasan, yaitu:

- a. Karyawan yang tidak terpuaskan lebih sering melewatkan kerja dan lebih besar kemungkinan mengundurkan diri;
- b. Karyawan yang terpuaskan mempunyai kesempatan yang lebih baik dan usia yang lebih panjang;
- c. Kepuasan pada pekerjaan dibawa ke kehidupan karyawan diluar pekerjaan;
- d. Karyawan bangga dan akan bercerita tentang citra baik organisasi;

Kecamatan Semarang Tengah merupakan salah satu kecamatan dari 16 Kecamatan di Kota Semarang, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang. Kantor Kecamatan Semarang Tengah mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan peningkatan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan.

Susunan tugas pokok dan fungsi dari suatu instansi pemerintahan Kecamatan Semarang Tengah yang mengurus proses penerimaan, surat-surat serta mengurus semua proses kegiatan instansi pemerintahan merupakan hal yang sangat penting untuk dibuat dengan perencanaan yang matang. Namun pegawai Kecamatan Semarang Tengah sering terjadi proses yang lama dan diikuti dengan banyaknya persyaratan yang diminta untuk mendapatkan pelayanan dan selain itu juga sering terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Melihat hasil kerja pegawai di Kecamatan Semarang Tengah masih kurang optimal, hal ini dapat terlihat dari masih adanya aduan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Semarang Tengah, diantaranya beberapa kinerja pegawai yang sering dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya, yaitu izin mendirikan bangunan, ada beberapa masyarakat khususnya masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan, merasakan pelayanannya agak lambat. Artinya bahwa adanya sebagian masyarakat mengurus dengan mudah dan cepat sementara ada sebagian masyarakat mengurus dengan lamban. Beberapa permasalahan pelayanan juga masuk ke Lapor Hendi diantaranya:

1. Kegiatan di Kecamatan Semarang Tengah anggotanya jam 08:00 pagi, masih ada kursi yang kosong kebetulan saya di mintain tolong mau mengurus sesuatu kok di suruh nunggu alasannya belum datang, sedangkan proses pelayanan seharusnya sudah beroperasi.

2. Pak maaf mengganggu, saya mengurus IUMK (ijin usaha mikro kecil) dari tanggal 13 Feb 2021 di Kecamatan Semarang Tengah sampai sekarang kok belum jadi katanya ditunggu langsung jadi ini gimana pak padahal persyaratan sudah lengkap setiap saya datang bilangnya petugasnya rapat mohon ditindak lanjuti pak terima kasih.

Masyarakat Kecamatan Semarang Tengah banyak yang sering melakukan pengaduan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh staf pada Kantor Kecamatan Semarang Tengah. Pengaduan tersebut rata-rata terkait fasilitas, lamanya pengurusan hingga kinerja pegawai staf pelayanan yang dinilai masih kurang. Kondisi suatu organisasi pemerintahan bergantung pada sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya, jika kondisi sumber daya manusianya dipengaruhi oleh pegawai yang tidak efisien dalam bekerja maka sudah menjadi keharusan untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi pemerintahan, hal tersebut juga harus dilakukan oleh Kantor Kecamatan Semarang Tengah.

Efektivitas dan efisien kinerja pegawai dapat dipengaruhi kepuasan kerja dari pegawai sendiri yang menurun yang berdampak pada kinerja organisasi yaitu Kecamatan Semarang Tengah dalam sektor pelayanan masyarakat. Kinerja pegawai dapat dipengaruhi dari kedisiplinan dalam bekerja, berikut merupakan hasil rekapitulasi absensi pegawai Kecamatan Semarang Tengah, sebagai berikut :

Tabel 1.1.
Rekapitulasi Ketidakhadiran Pegawai Tanpa Keterangan
Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang Tahun 2020

No	Bulan	Jml Hari Kerja	Ketidakhadiran Tanpa Keterangan	Tingkat Absensi (%)
1	Januari	20	-	8,47
2	Februari	19	7	13,55
3	Maret	22	2	10,16
4	April	21	1	6,77
5	Mei	18	5	11,86
6	Juni	22	2	8,47
7	Juli	22	1	10,16
8	Agustus	21	1	5,08
9	September	21	2	11,86
10	Oktober	21	1	6,77
11	Nopember	21	2	6,77
12	Desember	23	5	13,55
Rata rata				9,45

Sumber : Daftar Absensi Kecamatan Semarang Tengah

Berdasarkan tabel di atas, dilihat bahwa persentase ketidakhadiran pegawai Kantor Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang Tahun 2020 dari bulan Januari-Desember bervariasi setiap bulannya, rata-rata persentase ketidakhadiran pegawai tanpa keterangan dalam satu tahun sebesar 9,45%. Rata-rata jumlah persentase ketidakhadiran yang normal adalah sebesar 4% per tahun (Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil). Data tersebut menunjukkan masih banyak pegawai yang sering tidak hadir, dalam satu bulan setidaknya pasti terdapat 5 sampai 10 kali pegawai yang tidak masuk tanpa keterangan, hal tersebut yang menyebabkan absensi pegawai setiap bulannya masih memiliki persentase ketidakhadiran yang tinggi.

Tingkat ketidakhadiran tanpa keterangan masih banyak, ini menunjukkan bahwa pegawai kurang puas atau sudah tidak suka dengan

pekerjaannya. Penurunan tingkat kepuasan kerja dapat dikarenakan berbagai alasan, seperti kondisi lingkungan kerja yang tidak nyaman, sikap atasan terhadap bawahan, hingga gaji atau kompensasi yang diterima oleh pegawai. Masih banyak penyebab penurunan kepuasan kerja pegawai, karena itu penulis melakukan prasurvey kepada pegawai Kecamatan Semarang Tengah dengan mengamati waktu kedatangan para pegawai, seperti data berikut :

Tabel 1.2.
Keterlambatan Jam Masuk Pegawai Di Kecamatan Semarang Tengah
Pra survey Tingkat Kedisiplinan Pegawai
Kecamatan Semarang Tengah
Periode Januari 2022

Hari	Keterlambatan (Jam)				
	0-1 jam	1 jam-2 jam	2 jam-3jam	3jam-4jam	4jam-5jam
Hari Pertama	13	6	4	-	-
Hari Kedua	15	7	4	1	1
Hari Ketiga	12	8	5	-	-
Hari Keempat	10	5	6	2	-
Hari Kelima	9	4	3	-	-

Sumber : Hasil Prasurvey Peneliti

Dari tabel di atas telah menunjukkan indikasi bahwa pegawai Kecamatan Semarang Tengah mempunyai penurunan tingkat kepuasan kerja. Hasil tersebut yang didapatkan dari pengamatan secara langsung oleh peneliti pada Kantor Kecamatan Semarang Tengah mendapatkan hasil bahwa pegawai masih sering terlambat datang di Kantor dengan berbagai alasan, seperti kesiangan, antar anak sekolah, keperluan mendadak, dan lain sebagainya berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 94 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Pasal 4 menjelaskan tentang masuk kerja dan menaati

ketentuan jam kerja, setiap pegawai mempunyai kewajiban menaati aturan kerja dengan mentaati ketentuan jam kerja yang sudah ditetapkan.

Data rekapitulasi absensi dan prasurvey keterlambatan pegawai tersebut menunjukkan adanya penurunan tingkat kepuasan kerja pegawai yang menyebabkan tingginya angka ketidakhadiran dan keterlambatan dari pegawai Kecamatan Semarang Tengah. Kondisi ketidakhadiran pegawai disebabkan karena mereka sering kehilangan semangat untuk bekerja, motivasi kerjanya menurun dan juga karena kurangnya pengawasan dari pimpinan terhadap pegawai. Kondisi tersebutlah yang menjadikan penurunan tingkat kepuasan kerja pegawai yang dapat mempengaruhi efektifitas dan efisiensi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa indikator yang ada. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Deskripsi Kepuasan Kerja Pegawai Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, rumusan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana deskripsi kepuasan kerja pegawai di Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan kepuasan kerja pegawai di Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan, baik kegunaan secara praktis maupun secara teoritis :

1) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Kantor Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang.

2) Manfaat Teoritis

Sebagai sarana dan media untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan literatur untuk menambah wacana baru khususnya tentang kepuasan kerja.