

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dapat dicapai jika instansi menghasilkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan. Prinsip ini senada dengan esensi Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Kinerja pegawai dalam memberikan layanan dapat dicapai jika kepuasan pegawai terpenuhi. Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi organisasi, kepuasan kerja pegawai harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi pegawai, kepuasan kerja merupakan faktor individu dan sarana untuk mencapai kinerja yang diharapkan organisasi.

Kinerja pegawai dalam suatu organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik masih relatif banyak dijumpai

kekurangan, hal ini dapat dilihat dari munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan langsung yang diberikan pemerintah. Keluhan ini bisa dirasakan dan dilihat langsung ketika berada ditempat pelayanan maupun keluhan dan tanggapan masyarakat melalui media. Jika keluhan-keluhan dari masyarakat tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kinerja pegawainya (Men-Pan, 2004).

Birokrasi pendidikan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari birokrasi pemerintahan secara umum memiliki tantangan untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat. Sistem administrasi pendidikan khususnya pada pemerintah yang diperankan oleh Departemen Pendidikan Nasional, pemerintah provinsi yang diperankan oleh Dinas Pendidikan Provinsi, pemerintah kabupaten/kota yang diperankan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota, serta satuan pendidikan pada semua jenis dan jenjang yang menyelenggarakan program pembelajaran, harus mampu memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat dan harus mampu meningkatkan taraf pendidikan masyarakat.

Kabupaten Banyumas sebagai salah satu bagian wilayah Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah lulusan pendidikan tertinggi hanya mencapai Sekolah Dasar yaitu 48,24% (LKJiP Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas, 2019). Kondisi ini menjadi tantangan bagi Dinas Pendidikan Kabupaten

Banyumas untuk meningkatkan dan memperbaiki tingkat pendidikan masyarakat. Perbaikan perlu dilakukan melalui peningkatan angka harapan lama sekolah dan angka rata-rata lama sekolah agar tingkat pendidikan mereka tidak kalah dengan tingkat pendidikan masyarakat di kabupaten lainnya di Jawa Tengah.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa pada tahun 2019 angka rata-rata lama sekolah dengan capaian kinerja 102,97 % (sangat tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan penyuluhan tentang wajib belajar pada masyarakat sudah baik. Selanjutnya angka harapan lama sekolah dengan capaian kinerja 103,75 % (sangat tinggi) ini juga menunjukkan bahwa penyuluhan-penyuluhan tentang pentingnya pendidikan sudah dijalankan dengan baik. Adapun pencapaian kinerja tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Capaian Indikator Kinerja Utama Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas Tahun 2019

Indikator Kinerja Utama	Satuan	Target 2019	Realisasi 2019	Capaian %
Angka Harapan Lama Sekolah	Tahun	12,93	13,415	103,75 %
Angka Rata-rata Lama Sekolah	Tahun	7,50	7,723	102,97 %

Sumber: LKJIP, Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas, 2019

Tingginya pencapaian indikator kinerja utama Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas disebabkan oleh kinerja pegawainya yang baik. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah motivasi, kepemimpinan dan kepuasan pegawai. Berdasarkan studi pendahuluan yang penulis lakukan dengan melakukan wawancara kepada

Kasubag Umum dan Kepegawaian. Hasil wawancara menunjukkan Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas mempunyai tantangan untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai. Selama ini pengakuan dan penghargaan atas kemampuan individu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan melalui pengembangan karir pegawai hanya dilihat dari Daftar Urut Kepangkatan (DUK) semata. Pegawai yang memiliki urutan tertinggi memperoleh pengakuan untuk mendapatkan penghargaan, walaupun pendidikan, pengetahuan, keterampilan dan wawasan berpikirnya kurang dibandingkan pegawai dengan DUK yang lebih rendah.

Motivasi merupakan suatu dorongan atau daya penggerak yang timbul dalam diri individu untuk melakukan sesuatu. Motivasi timbul karena adanya rangsangan berupa kebutuhan baik materil mau pun non materil yang harus dipenuhi untuk mencapai kepuasan (Hasibuan, 2016). Motivasi kerja menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, jika tidak ada motivasi kerja dalam diri seseorang maka tidak akan ada dorongan dari dalam dirinya untuk bekerja dengan baik (Robbins, 2016:88).

Dalam penelitian terdahulu tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai yang dilakukan oleh Nurcahyani (2016), Asim (2013), Lantara (2018), Ek dan Mukuru, (2013) Uzonna (2013) menghasilkan kesimpulan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Namun berbeda dengan Suwati, (2013) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Selain motivasi, gaya kepemimpinan juga dapat mempengaruhi kinerja. Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam memberikan pengarahan kepada pegawai apalagi pada saat-saat sekarang ini di mana semua serba terbuka, maka kepemimpinan yang dibutuhkan adalah kepemimpinan yang bisa memberdayakan pegawainya. Kepemimpinan yang bisa menumbuhkan motivasi kerja pegawai adalah kepemimpinan yang bisa menumbuhkan rasa percaya diri para pegawai dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Mahajaya dan Subudi (2016), (Lestari, 2015), (Ayu dan Suprayetno, 2005) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Namun, Fajrin (2013) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Penelitian mengenai pengaruh motivasi dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja serta kepuasan pegawai sudah banyak dilakukan. Harahap dan Hidayat (2013) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja tidak sebagai variabel intervening motivasi terhadap kinerja. Yohana (2013) menunjukkan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja dan kepuasan kerja, akan tetapi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja memediasi hubungan antara motivasi terhadap kinerja. Hasil penelitian Hamid (2019) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, tetapi tidak berpengaruh terhadap kinerja. Hasil lainnya menyatakan kepuasan kerja tidak dapat memperantarai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja.

Penelitian ini mengembangkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yaitu Nurcahyani (2016), Asim (2013), Lantara (2018), Ek dan Mukuru, (2013) Uzonna (2013), Mahajaya dan Subudi (2016), Lestari, (2015), Ayu dan Suprayetno (2005), Hidayat (2013), Yohana (2013), Hamid (2019). Penelitian ini menambahkan variabel kepuasan sebagai variabel intervening.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai?
3. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?
4. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja?
5. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai?
6. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis:

1. Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja

2. Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai
3. Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening
4. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja
5. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai
6. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening
7. Pengaruh kepuasan terhadap kinerja pegawai

Manfaat penelitian yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi, diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu masukan dan informasi untuk meninjau manajemen sumber daya manusia serta bahan pertimbangan dalam mengelola pegawai yang berkaitan dengan motivasi, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja dan kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Banyumas
2. Bagi Pengembangan teori, sebagai bahan kajian empiris yang menyangkut perilaku organisasi khususnya dalam hal motivasi, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Juga merupakan referensi untuk penelitian berikutnya terutama yang berkonsentrasi pada Magister Manajemen Sumber Daya Manusia.
3. Sebagai sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.