

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat memiliki kebutuhan terkait pelayanan publik, baik dalam bidang kesehatan, pendidikan maupun untuk kepentingan lainnya. Hal tersebut sesuai dengan amanat Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasar hak warga negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima atas barang publik, jasa publik serta pelayanan administratif (ppid.lan.go.id, diunduh pada tanggal 7 Agustus 2017).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Fredericson (1997) dalam Nurmandi (2010) juga mendefinisikan publik sebagai warga negara. Hal tersebut berarti yang menjadi target pelayanan publik adalah semua warga negara yang ingin memenuhi kebutuhannya.

Nurmandi (2010) menyebutkan terdapat perbedaan utama manajemen pelayanan publik dan sektor swasta, salah satunya mengenai nilai dan tujuan sektor publik yaitu terkait pelayanan, kepentingan publik, pemerataan, profesionalisme, partisipasi pelanggan dan perdagangan yang kompleks. Hal tersebut menjadikan sumber daya manusia menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, dimana mereka adalah pemberi layanan langsung kepada masyarakat yang menjadi konsumennya. Ekspektasi publik atau masyarakat semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik yang berasal dari negara dan pemerintah. Publik kini makin cerdas dan kritis, mereka tidak ragu untuk mendebat dan mengkritik pemerintah jika pelayanan yang mereka peroleh lamban atau tidak memuaskan (Nugroho, 2017).

Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Pelayanan diartikan sebagai kualitas pelayanan birokrasi terhadap masyarakat. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja, keandalan, mudah penggunaannya dan terkait hal-hal estetika (Sinambela, 2006). Pelayanan birokrasi tidak bisa lepas dari peran dan tugas dari pegawai negeri sipil sebagai pelayan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur adalah salah satu penyelenggara layanan publik dan merupakan pelaksana kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Lembaga pelayanan publik tersebut memberikan layanan perpustakaan dan jasa kearsipan kepada masyarakat, yang dijalankan oleh pegawai negeri sipil yang bernaung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, yang dimaksud dengan pegawai negeri sipil adalah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan digaji menurut perundang-undangan yang berlaku. Pegawai negeri sipil merupakan pilar utama dalam penyelenggaraan layanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) meluncurkan Gerakan Indonesia Melayani. Gerakan ini sebagai salah satu implementasi dari Gerakan Revolusi Mental sebagaimana Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016. Ada tiga hal yang menjadi target dari Gerakan Indonesia Melayani, yaitu bagaimana meningkatkan kualitas manusianya, bagaimana memperbaiki sistem dan aturannya, dan bagaimana meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publiknya (Praditya, 2017). Sebagaimana dijelaskan diatas, peningkatan sumber daya manusia menjadi salah satu target peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini.

Sumber daya manusia dalam aparaturnya adalah aset terpenting yang mampu mengelola sumber daya lain sehingga dapat mencapai tujuan dan fungsi organisasi penyelenggara layanan publik. Pegawai negeri sipil sebagai sumber daya utama bagi organisasi penyelenggara layanan publik merupakan motor penggerak yang penting dalam upaya terwujudnya tujuan organisasi. Organisasi senantiasa mengharapkan karyawannya lebih proaktif, inisiatif, bertanggungjawab, menunjukkan sikap profesionalisme, berkomitmen pada kinerja yang lebih tinggi serta berdedikasi terhadap pekerjaannya (Bakker dan Oerlemans, 2010). Hal tersebut dapat diwujudkan jika karyawan memiliki kepuasan dalam kehidupan maupun pekerjaannya. Karyawan yang puas akan mengerahkan seluruh kapasitas yang mereka miliki yang akan meningkatkan kinerja dan memberikan kontribusi yang besar bagi pencapaian tujuan organisasi (Qudsyi *et al*, 2015). Sejalan dengan itu, kepuasan kerja juga berkaitan dengan kinerja atau hasil organisasi dan kepuasan hidup. Seperti yang diungkapkan oleh Harter *et al*, (2003) kepuasan karyawan berkaitan erat dengan persepsi pelanggan atas layanan atau hasil organisasi, terutama tentang kepuasan hidup yang dimiliki karyawan akan membantu organisasi mewujudkan tujuannya (Qudsyi *et al*, 2015).

Judge, *et al*. (1998) mendefinisikan konsep kepuasan hidup yaitu mengarah pada penilaian global karyawan terhadap hidup mereka. Sedangkan Diener (1999) menjelaskan konseptualisasi kepuasan hidup adalah membangun lingkup perasaan dan sikap tentang kehidupan seseorang pada titik tertentu dalam bentuk waktu mulai dari negatif ke positif. Kepuasan hidup juga merupakan evaluasi seseorang mengenai kehidupannya secara keseluruhan baik yang sudah terjadi dan masih dalam pertimbangan tentang keluarga, teman dan juga pekerjaannya (Huebner dalam Qudsyi *et al*, 2015). Secara langsung kepuasan hidup seseorang juga terkait dengan pekerjaannya, sehingga penting juga untuk mengetahui sejauh mana karyawan puas terhadap pekerjaan yang dimilikinya.

Kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya (Robbins, 2015). Kepuasan kerja juga bisa di tunjukkan oleh sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, yaitu adanya moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja (Hasibuan, 2000). Setiap karyawan menginginkan pekerjaan atau tugasnya memberikan

manfaat terhadap dirinya, yang kemudian akan memberikan perasaan positif terhadap pekerjaan tersebut (Rajak, 2013; Llobet dan Fito, 2013). Kepuasan kerja membuat karyawan dapat memberikan kinerja atau layanan yang maksimal kepada pelanggan, sehingga penting bagi organisasi untuk memperhatikan hal-hal yang mendorong dan memotivasi karyawan dalam mencapai kepuasan kerja (Soegandhi *et al*, 2013).

Motivasi didefinisikan sebagai proses yang memperhitungkan intensitas, arah dan ketekunan seseorang terhadap pencapaian tujuan (Robbins, 2015). Tujuan yang dimaksud biasanya adalah tujuan organisasi. Motivasi tersebut dapat mendorong karyawan dalam mencapai kepuasan kerja dan memberikan manfaat bagi tujuan organisasinya. Faktor penting yang juga berkaitan dengan kepuasan kerja yaitu remunerasi, kualitas hidup kerja, promosi, pengawasan, kerjasama tim (Ramayah *et al*, 2001).

Remunerasi seringkali dikaitkan dengan gaji atau *reward* sebagai bentuk balas jasa dari organisasi kepada karyawan dan seringkali kepuasan karyawan dapat tercapai jika karyawan tersebut dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebriel dan Motegheddi (2009) ikut menegaskan hal tersebut dengan menghubungkan ketidakpuasan kerja karyawan pada sektor publik dengan *benefit* dan gaji yang rendah. Reformasi birokrasi yang sedang digerakkan oleh pemerintah saat ini berusaha untuk menjadikan remunerasi sebagai upaya peningkatan motivasi kerja karyawan (Saputra, 2015).

Faktor lain yang mempengaruhi motivasi karyawan yaitu kualitas hidup kerja yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi dan mengurangi perilaku negatif karyawan (Mullins, 1996). Pelaksanaan kualitas hidup kerja seringkali menyebabkan peningkatan kepatuhan dan kepuasan karyawan, meningkatkan kepercayaan diri, memperbaiki hubungan antar karyawan yang pada akhirnya dapat mengurangi konflik dalam pekerjaan (Roxburgh, 1999).

Promosi juga dapat menjadi faktor motivasi karyawan dalam mencapai kepuasan kerja. Karyawan melihat promosi sebagai bentuk peningkatan yang lebih baik dalam pekerjaan, baik dalam segi tanggung jawab, status maupun keahlian, serta peningkatan gaji (Randhawa, 2007).

Pengaruh atasan atau pengawasan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Siagian (2000) mengatakan bahwa pengawasan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Pengawasan terdiri dari pengawasan cara kerja karyawan, ketepatan penugasan yang sesuai dengan harapan karyawan yang akhirnya ikut menentukan kepuasan kerja (Aprilandi, *et al.*, 2015).

Karyawan dalam melakukan pekerjaan membutuhkan interaksi dengan karyawan lainnya, dan menganggap bahwa memiliki rekan kerja yang *supportive* mampu meningkatkan kepuasan kerja (Robbins dan Judge, 2008). Hubungan antar karyawan yang baik dapat meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi (Nuary, 2016).

Dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada sektor pelayanan publik, yaitu pegawai negeri sipil. Sangat penting untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan hidup pada pegawai negeri sipil yang berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Penelitian ini menggunakan model penelitian dari Mafini dan Dlodlo (2014) tentang faktor motivasi ekstrinsik yaitu *remuneration*, *quality of work*, *promotion*, *supervision* dan *teamwork* terhadap *job satisfaction* dan *life satisfaction*

1.2 Batasan Penelitian

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu remunerasi, kualitas hidup kerja, promosi, pengawasan, kerjasama tim dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan hidup pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
2. Pengujian terhadap model yang diteliti menggunakan data dari hasil pembagian kuisioner kepada objek yang diteliti.
3. Adapun karakteristik responden yang diteliti sebagai berikut: responden adalah pegawai negeri sipil yang bekerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

4. Perhitungan dan analisis hasil kuesioner menggunakan program SPSS.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah remunerasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur?
2. Apakah kualitas hidup kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur?
3. Apakah promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur?
4. Apakah pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur?
5. Apakah kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur?
6. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan hidup pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari remunerasi terhadap kepuasan kerja pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas hidup kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

3. Untuk mengetahui pengaruh dari promosi terhadap kepuasan kerja pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh dari pengawasan terhadap kepuasan kerja pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
5. Untuk mengetahui pengaruh dari kerjasama tim terhadap kepuasan kerja pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.
6. Untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan kerja terhadap terhadap kepuasan hidup pada pegawai negeri sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan kontribusi pada peningkatan sumber daya manusia yaitu yang terkait dengan pegawai negeri sipil khususnya mengenai remunerasi, kualitas hidup kerja, promosi, pengawasan, kerjasama tim dalam mempengaruhi kepuasan kerja dan kepuasan hidup. Selain itu hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya baik yang terkait dengan kepuasan kerja dan kepuasan hidup karyawan maupun penelitian lain dimasa yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain:

1. Instansi yang terkait dengan penelitian ini yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, agar bisa menjadikan penelitian ini

sebagai salah satu sumber data untuk mengembangkan kepuasan kerja dan kepuasan hidup pada pegawai negeri sipil.

2. Memberikan pengetahuan dan pemahaman terkait motivasi dan kepuasan kerja yang kemudian dapat meningkatkan kinerja serta layanan terhadap masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disajikan dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang ulasan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini berisi tentang uraian dari landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional, dan pengukuran variabel juga metode analisis data.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai tampilan data penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data yang telah dilakukan.

BAB V : Kesimpulan

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.