

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal dalam mencapai tujuan organisasi, pelaksanaan fungsi dan kegiatan-kegiatan organisasi untuk menjamin bahwa mereka dipergunakan secara efektif dan adil demi kepentingan organisasi, individu, dan masyarakat. Mengingat pentingnya peranan sumber daya manusia pada suatu organisasi maka sumber daya manusia mendapatkan perhatian besar. Sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional agar tercapai keseimbangan antara kebutuhan sumber daya manusia dengan tuntutan dan kemampuan organisasi.

Sumber daya manusia dalam organisasi publik dikenal dengan sebutan pegawai. Aparatur Sipil Negara (ASN) atau lebih dikenal dengan sebutan Pegawai Negeri Sipil (PNS) bagi setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang sudah ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan yang disertai tugas dalam suatu jabatan atau juga disertai tugas Negara lainnya, serta digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Aparatur Sipil Negara (ASN) ini berkedudukan sebagai salah satu unsur Negara yang bertugas dalam pelayanan kepada masyarakat secara adil, jujur, profesional dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara dan pemerintahan.

SDM juga dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan pengertian makro. SDM secara mikro adalah individu yang bekerja menjadi anggota di suatu perusahaan yang biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan SDM secara makro adalah penduduk suatu Negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja.

Selain beberapa hal di atas, berikut ini Jumlah Pegawai Dinas Sosial Kota Metro seluruhnya berjumlah 44 orang terdiri dari 26 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 18 orang tenaga kontrak, dengan rincian sebagaimana tercantum pada tabel – tabel dibawah ini

Tabel. 1 Data Pegawai Dinas Sosial Kota Metro Tahun 2024

No	Bagian / Bidang	Jumlah
1	Kepala Dinas	1
2	Sekretariat	17
3	Bidang Rehabilitas dan Pemberdayaan Sosial	12
4	Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin	14
	Jumlah	44

(Sumber data Dinas Sosial Kota Metro Tahun 2024)

Berdasarkan tabel. 1 menunjukkan bahwa total keseluruhan Data Pegawai Dinas Sosial Kota Metro berjumlah 44 pegawai yang terbagi menjadi 4 Bagian / Bidang yaitu: Kepala Dinas yang berjumlah (1), Sekretariat yang berjumlah (17), Bidang Rehabilitas dan Pemberdayaan Sosial yang berjumlah (12) dan untuk Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Fakir Miskin yang berjumlah (14).

Kompetensi adalah seseorang yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan dan tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta dukungan oleh sikap siap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Pengetahuan, keterampilan dan sikap adalah kompetensi yang merupakan kunci dalam manajemen memainkan peran penting dan strategis dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai.

Hal ini merupakan harta atau aset berharga yang dimiliki oleh instansi pemerintahan dan juga dalam menentukan keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan bersama. Selain itu maksud dilaksanakannya peningkatan kompetensi dalam instansi pemerintahan ini adalah dengan adanya tuntutan pekerjaan atau jabatan sebagai akibat kemajuan ilmu dan teknologi serta semakin ketatnya persaingan dengan instansi yang sejenis.

**Tabel. 2 Data Tingkat Pendidikan PNS Dinas Sosial Kota Metro
Tahun 2024**

No	Bagian/Bidang	Tingkat Pendidikan					Jumlah
		SMA	D3	D4	S1	S2	
1.	Kepala Dinas	1	-	-	-	1	1
2.	Sekretariat	1	1	-	3	3	8
3.	Bidang Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial	1	-	1	5	2	9
4.	Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin	-	-	-	4	4	8
Jumlah		2	1	1	12	10	26

(Sumber data Dinas Sosial Kota Metro Tahun 2024)

Berdasarkan pada tabel. 2 menunjukkan bahwa data tingkat pendidikan PNS di Dinas Sosial dibagi menjadi 5 (Tingkat Pendidikan) yaitu: SMA berjumlah (2), D3 berjumlah (1), D4 berjumlah (1), S1 berjumlah (12), dan untuk S2 berjumlah (10). Jadi total keseluruhan tingkat pendidikan PNS berjumlah 26 .

**Tabel.3 Data Tingkat Pendidikan THL Dinas Sosial Kota Metro
Tahun 2024**

No	Bagian/Bidang	Tingkat Pendidikan					Jumlah
		SD	SMP	SMA/ SMK	S1	S2	
1.	Sekretariat	1	-	3	4	-	8
2.	Bidang Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial	1	-	-	1	1	3

No	Bagian/Bidang	Tingkat Pendidikan					Jumlah
		SD	SMP	SMA/ SMK	S1	S2	
3.	Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin	-	-	2	5	-	7
Jumlah		2	-	5	10	1	18

(Sumber data Dinas Sosial Kota Metro Tahun 2024)

Berdasarkan pada tabel. 3 menunjukkan bahwa data tingkat pendidikan THL di Dinas Sosial dibagi menjadi 5 (Tingkat Pendidikan) yaitu: SD berjumlah (2), SMP berjumlah (0), SMA/SMK berjumlah (5), S1 berjumlah (10), dan untuk S2 berjumlah (1). Jadi total keseluruhan tingkat pendidikan THL berjumlah 18.

Dalam kedudukan dan peranan Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur Aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat perlu meningkatkan pengabdian dan kesetiannya kepada bangsa dan negara. Upaya peningkatan hal tersebut dapat dilihat dari hasil kinerja Pegawai Negeri Sipil. Diperlukan pegawai yang berkompetensi, yaitu pegawai yang terampil dan sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan di bidangnya untuk itu perlu dilakukan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai sebagai salah satu usaha meningkatkan kinerja dalam organisasi pemerintahan

Tercapainya tujuan organisasi juga tidak hanya tergantung pada teknologi, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan memberikan hasil kerja yang baik untuk memenuhi kebutuhan organisasi secara keseluruhan merupakan kontribusi dari kinerja pegawai. Sebagai tuntutan organisasi tumbuh, pemimpin harus mengambil lebih banyak tanggung jawab untuk manajemen dan pengembang, pegawai harus dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai persyaratan organisasi.

Ada beberapa indikator yang dapat digunakan dalam menilai kinerja seseorang dalam melaksanakan tugasnya, salah satunya yaitu dengan cara mengetahui apakah pegawai memiliki rasa puas atas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dengan target yang sudah ditentukan.

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting yang dimiliki individu didalam bekerja. 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.

Tabel. 4 Pra-survey tentang Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Sosial Kota Metro

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
1	Saya puas dengan pekerjaan saya sendiri karena sesuai dengan harapan saya	8	40%	12	60%
2	Saya merasa puas karena atasan memberikan dukungan kepada saya	9	45%	11	55%
3	Saya merasa puas karena saya dapat menguasai pekerjaan yang diberikan	7	35%	13	65%
4	Saya merasa puas karena gaji yang saya terima sesuai dengan beban kerja yang diberikan	12	60%	8	40%
5.	Saya memiliki hubungan yang baik antar rekan kerja	9	45%	11	55%

(Sumber: Oleh Peneliti (2024))

Berdasarkan tabel. 4 diketahui bahwa dari 20 orang responden hanya 8 orang pegawai yang menjawab Ya bahwa mereka puas dengan pekerjaan yang sesuai dengan harapan mereka. Kemudian ada 9 orang pegawai yang menjawab Ya bahwa mereka puas karena mendapat dukungan dari atasannya. Lalu hanya 7 orang pegawai yang merasa puas karena mereka dapat menguasai pekerjaan yang diberikan. Selanjutnya, ada 12 orang pegawai yang puas dengan gaji yang diterima karena sesuai dengan beban kerja yang diberikan. Terakhir, hanya ada 9 orang pegawai yang memiliki hubungan yang baik antar rekan kerja. Oleh karena itu, berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan diketahui bahwa benar adanya masalah pada kepuasan kerja pegawai di Dinas Sosial kota Metro.

Faktor berikutnya yang diidentifikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai adalah Motivasi kerja, Hal ini sangat penting dan sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam menjaga dan mengelola motivasi kerja pegawai agar selalu fokus terhadap pekerjaannya. Saling memotivasi sesama rekan kerja memiliki peran yang sangat besar karena merupakan salah satu dorongan terbesar untuk tetap menjaga motivasi kerja seorang pegawai. Jika sesama rekan kerja tidak memiliki kesadaran untuk saling memotivasi maka semangat kerja dalam diri seorang pegawai mudah menurun. Menurunnya motivasi kerja pegawai juga merupakan salah satu penyebab pegawai sering datang terlambat dan memiliki rasa untuk ingin selalu pulang lebih cepat.

Menurut Haryanto (2019) menyatakan bahwa kompetensi, komunikasi dan kesejahteraan terhadap kepuasan kinerja pegawai semua berpengaruh positif dari variabel kompetensi lebih besar dari koefisien regresi variabel motivasi, kesejahteraan. Dengan demikian kompetensi mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan kinerja pegawai.

Hasil tersebut didukung oleh Handoko (2018) komunikasi berkaitan dengan kepuasan kinerja pegawai karena setiap tugas dan pekerjaan disampaikan oleh pemimpin ke bawahan lewat komunikasi, jika proses komunikasi berjalan dengan lancar, maka tugas yang disampaikan akan sesuai dan sejalan dengan tujuan dan visi instansi, namun sebaliknya jika terjadi kesalahan komunikasi dalam penyampaian tugas maka tugas tersebut tidak mendapatkan hasil sesuai yang diharapkan. Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Fikri, dkk (2022) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Dinas Sosial Kota Metro merupakan Instansi Pemerintahan penggabungan antara Bidang Sosial, Bidang Tenaga Kerja dan Bidang Pemberdayaan masyarakat. Seiring dengan dinamika perkembangan pada awal Tahun 2017 Dinas Sosial Kota Metro menjadi Organisasi Perangkat daerah Otonom, yang terpisah dengan Dinas Tenaga Kerja dan pemberdayaan masyarakat. Perangkat Daerah Kota Metro yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentuk dan Susunan Perangkat Daerah Kota Metro.

Dinas sosial merumuskan kebijakan dibidang rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial, jaminan perlindungan sosial dan penanganan fakir miskin . Melaksanakan kebijakan dibidang rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial, jaminan perlindungan sosial dan penanganan fakir miskin. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan dibidang rehabilitasi sosial dan jaminan perlindungan social, pemberdayaan social dan penanganan fakir miskin. Melaksanakan administrasi di bidang rehabilitasi sosial dan jaminan perlindungan sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin; dan melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Seperti adanya masalah pendidikan dan pelatihan yang mungkin memiliki latar belakang yang berbeda-beda, sehingga membuat para pegawai harus lebih ekstra agar kesenjangan sosial tersebut dapat diatasi dengan baik. Selanjutnya jika pegawai memiliki motivasi kerja yang rendah karena pimpinan atau rekan kerja kurang memberikan dorongan dalam memotivasi kerja maka hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja begitu juga sebaliknya jika pimpinan meberikan dorongan dalam motivasi kerja maka mereka dapat meningkatkan kepuasan kerjanya.

Masalah selanjutnya yaitu komunikasi yang kurang antara pegawai dengan atasan atau pegawai dengan rekan kerja hal ini akan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai secara negatif, dan sebaliknya jika dalam suatu organisasi terdapat komunikasi yang baik maka akan sangat mudah dalam meningkatkan kepuasan kinerja pegawainya. Kepuasan kerja, pegawai yang merasa tidak puas dengan pekerjaanya akan menurunkan motivasi dan semangat kerjanya yang pada akhirnya hasil kerjanya juga akan menurun.

Dengan rendahnya tingkat kepuasan pegawai yang tidak sesuai dengan kompetensi, motivasi kerja dan komunikasi yang dimiliki oleh pegawai hal ini akan membuat pegawai merasa kesulitan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan. Maka dari itu atasan harus memberikan motivasi dalam semangat kerja dan meningkatkan kualitas komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan ataupun dengan rekan kerja lainnya.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis menajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Sosial Kota Metro”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian terdahulu, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya pelatihan yang diberikan sehingga mengakibatkan pegawai yang tidak terampil dalam memaksimalkan Kepuasan kerja pegawai di Dinas Sosial Kota Metro.
2. Menurunnya tingkat motivasi semangat kerja pegawai di Dinas Sosial Kota Metro
3. Menurunnya tingkat komunikasi antar pegawai sehingga mengakibatkan menurunnya tingkat Kepuasan kerja di Dinas Sosial Kota Metro
4. Menurunnya tingkat kepuasan pegawai dalam pelatihan kerja, semangat Motivasi kerja dan menurunnya komunikasi antar pegawai Di Dinas Sosial Kota Metro

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kompetensi (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Y) ?
2. Apakah Motivasi Kerja (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Y) ?
3. Apakah Komunikasi (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Y) ?
4. Apakah Kompetensi (X_1), Motivasi kerja (X_2) dan Komunikasi (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Y)?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Sosial Kota Metro.
2. Untuk mengetahui apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Sosial Kota Metro.
3. Untuk mengetahui apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Sosial Kota Metro.
4. Untuk mengetahui apakah Kompetensi, Motivasi kerja dan Komunikasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Metro, juga dapat menambah wawasan pengetahuan dalam memahami Ilmu Manajemen SDM (Sumber Daya Manusia)

2. Bagi Akademis

Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi atau bahan masukan bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama yang berkaitan dengan Kompetensi, Motivasi Kerja dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini sangat berguna bagi pihak Instansi untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi, Motivasi kerja, dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.

F. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini berada di Dinas Sosial Kota Metro yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani, Iringmulyo, Kec. Metro Tim., Kota Metro, Lampung 34124, Indonesia, hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Sosial Kota Metro.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi tentang pembahasan di tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang digunakan dalam melaksanakan penelitian. Bab ini juga membahas tentang hasil penelitian relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memuat mengenai jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar dasar, tujuan penelitian, dan temuan penelitian dijelaskan pada bab ini.

BAB V PENUTUP

Rekomendasi dan temuan dijelaskan dalam bab ini.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**