

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peran sumber daya manusia sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga organisasi dapat mencapai kinerja secara optimal. Sebuah instansi memosisikan Sumber Daya Manusia sebagai sumber daya yang utama, karena mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang profesional, berkompeten, berkualitas dan memiliki integritas serta komitmen yang tinggi, disamping peran manajemen dalam organisasi publik, pencapaian kinerja yang maksimal dari pengelolaan sumber daya juga di pengaruhi berbagai faktor seperti interaksi sosial pegawai, lingkungan kerja fisik dan kepuasan kerja pegawai.

Peran interaksi Pegawai sangatlah diperlukan dalam organisasi publik, maka interaksi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari komunikasi antar pegawai dalam suatu organisasi. Interaksi dilakukan antara satu orang atau lebih yang disebut dengan interaksi antar personal. (Andayani, dkk, (2020) menyatakan interaksi adalah suatu pertukaran antar pribadi yang masing-masing orang menampilkan perilakunya antara satu dengan yang lainnya dalam kehadiran mereka setiap perilaku individu dapat saling mempengaruhi satu sama lain. Hal ini sering terjadi pada suatu organisasi atau lingkungan kerja, lebih spesifik dalam hal ini pada kantor Dinas Kesehatan Kota Metro.

Interaksi yang dilakukan pada sesama rekan kerja maupun dengan pimpinan juga menjadi faktor penentu bagaimana kinerja yang dihasilkan. Interaksi dapat terjadi dengan bertegur sapa, berjabat tangan, saling berkomunikasi, bahkan berdebat dan bertukar pendapat satu sama lain. Adanya interaksi yang terjalin secara intens, akan mempererat hubungan kekeluargaan di lingkungan kerja sehingga dapat meningkatkan rasa nyaman, dengan begitu mereka dapat saling mendukung dan menyelesaikan masalah pekerjaan secara bersama-sama. Seperti menurut pendapat Malik, dkk (2020) Interaksi sosial merupakan bagaimana seseorang berkomunikasi, bereaksi atau berhubungan dengan orang-orang di sekitarnya.

Interaksi sosial pegawai merupakan harapan semua kehidupan Pegawai, karena kehidupan bersama tidak akan mungkin terjadi tanpa interaksi sosial. Baik lingkungan masyarakat maupun lingkungan pekerjaan pegawai akan

menghasilkan interaksi sosial, termasuk interaksi antar pegawai, atasan, dan orang lain yang terlibat dalam proses pekerjaan, Zunita, E. (2018: 1). Interaksi sosial juga merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis, yang menyangkut hubungan antar orang perorang.

Dukungan dari atasan dan antara sesama pegawai dari tempat bekerja dapat membuat personal merasa nyaman saat bekerja. Dukungan antar sesama pegawai dapat mengurangi beban dan masalah yang dihadapi seseorang sehingga dapat disimpulkan bahwa Dukungan Pegawai berasal dari interaksi pribadi dan mencakup emosi, penilaian, informasi, dan alat untuk mengurangi beban, (Iswanto dan Agustina, 2016).

Saat seorang pegawai melakukan pekerjaan dengan nyaman tentu akan membawa dampak positif pada pekerjaan yang dihasilkan. Seperti menurut Reis dan Gable dalam Malik, dkk (2020) Interaksi sosial bukan hanya salah satu faktor penting yang menentukan kualitas lingkungan tempat kerja, namun juga memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Interaksi sosial yang baik akan berpengaruh pula pada kesediaan mewujudkan cara atau metode kerja yang berdayaguna dan berhasil guna meningkatkan produktifitas kerja. Kesediaan diri untuk saling mendukung satu sama lain sesama rekan kerja, datang dan pulang ke tempat kerja tepat pada waktunya, berdisiplin dan terdorong untuk berpartisipasi dalam memecahkan suatu masalah.

Masalah interaksi sosial yang ditemukan peneliti pada Dinas Kesehatan Kota Metro seperti sikap individualis yang terlihat dari karyawan lama ke karyawan baru, dimana kurangnya terjalin komunikasi diantara mereka sehingga sering terjadi kesalahpahaman atau miskomunikasi, hal ini dinyatakan oleh salah seorang pegawai lama (senior), yang merasa masing-masing pegawai diharuskan mandiri dan mampu bekerja sendiri dengan inisiatif, ia merasa tidak wajib mengarahkan pekerjaan juniornya yang mungkin masih beradaptasi dengan pekerjaan baru, karena mereka merasa sebelum bekerja karyawan baru telah diberikan arahan mengenai tugasnya. Pegawai senior merasa junior nya bisa melakukan pekerjaannya dengan sendirinya seiring berjalan waktu tanpa memerlukan bantuan mereka.

Selain itu seperti ungkapan salah seorang pegawai baru yang menyatakan bahwa karyawan senior dirasa kurang peduli jika junior nya merasa kesulitan dengan tugas baru yang diberikan. Mereka juga merasa segan untuk bertanya, dikarenakan respon yang kurang baik. Akibatnya sering terjadi

kesalahan saat awal bekerja. Hal ini menyebabkan ia tidak nyaman dalam bekerja, karena adanya interaksi yang kurang ramah dan tidak kondusif.

Faktor lingkungan kantor atau lingkungan kerja serta komunikasi sangat diperlukan (Laksono & Wilasittha, 2021). Oleh karena itu, disarankan untuk memiliki komunikasi yang baik di kantor atau bahkan di perusahaan agar aktivitas perusahaan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi sosial yang berlangsung di lingkungan kantor sangat diperlukan, Interaksi sosial pegawai yang berlangsung di lingkungan kantor baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja dan bawahan. Pegawai merupakan aspek penting dalam sebuah lembaga/instansi. "Hubungan antar pegawai ialah keeraatan, karena keeraatan suatu tim merupakan sejauh mana tingkat anggota tertarik pada tim, yang memotivasi mereka untuk tetap bersama"(Daff & Kanita, 2012).

Hal inilah yang menjadi dasar kedekatan tim dianggap sebagai ciri yang menarik dan mendukung kinerja organisasi (F. Nugraha & Suherna, 2019). Faktor lingkungan kantor atau lingkungan kerja serta komunikasi sangat diperlukan (Laksono & Wilasittha, 2021). Oleh karena itu, disarankan untuk memiliki komunikasi yang baik di kantor atau bahkan di perusahaan agar aktivitas perusahaan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang berlangsung di lingkungan kantor sangat diperlukan.

Faktor yang mendukung dari adanya interaksi ialah lingkungan kerja. Lingkungan kerja dalam suatu lembaga/instansi termasuk salah satu hal yang penting untuk diperhatikan, meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam lembaga/instansi, namun lingkungan kerja memiliki peran langsung terhadap para pegawai yang akan melakukan proses produksi atau hasil kerja tersebut. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting, sehingga diperlukan pengaturan dan penataan faktor-faktor lingkungan kerja untuk memungkinkan organisasi menjalankan operasinya dengan baik. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/MENKES/SK/II/1998 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja, lingkungan kerja fisik meliputi semua ruangan, halaman, dan area di sekitarnya yang terlibat atau berhubungan dengan kegiatan perkantoran.

Menurut (Nitisemito dalam Nuraini 2013:97) lingkungan kerja fisik merupakan segala sesuatu di sekitar karyawan dan dapat dipengaruhi bagaimana dia melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya, seperti adanya AC, lampu yang cukup, dan sebagainya. Jika lingkungan kerja disuatu kantor

kurang baik, maka akan berdampak pada kurang nyamannya dalam melakukan setiap aktivitas pekerjaan, Sama halnya yang dinyatakan oleh Zunita, E. (2018: 2) bahwa Sebuah lingkungan kerja yang memusatkan bagi karyawan dapat meningkatkan kinerja, sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja, yang pada gilirannya dapat menyebabkan karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka.

Masalah lingkungan kerja fisik yang ditemukan oleh peneliti yaitu adanya ruang gerak kantor yang belum memadai, ruangan yang sempit sehingga membatasi ruang gerak pegawai, pewarnaan ruangan yang sudah kusam dan memudar, kurangnya sarana dan prasarana seperti pendingin ruangan, meubelair, peralatan komputer dan sebagainya.

Selain dari interaksi pegawai dan lingkungan kerja ada faktor kepuasan kerja para pegawai sangatlah perlu untuk dievaluasi, meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi, namun kepuasan kerja memiliki peran terhadap para pegawai dalam melaksanakan proses produksi tersebut. Musriha (2011) berpendapat bahwa jika lingkungan kerja nyaman dan kepuasan kerja yang tinggi menghasilkan kinerja yang lebih baik. Artinya kepuasan kerja bagian dari sikap dan hasil khusus terhadap faktor pekerjaan, penyesuaian dan hubungan sosial tiap individu, sedangkan Mintawati, H. (2023:65) berpendapat bahwa kepuasan kerja ekstrinsik dapat mempengaruhi produktivitas kerja. Pegawai yang puas dengan faktor-faktor ekstrinsik, seperti lingkungan kerja dan hubungan kerja, akan lebih produktif dalam bekerja. Dan berikut ini data peneliti tentang pernyataan aspek dari kepuasan kerja pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Metro-Lampung 2022. Adapun perhitungan indeks kepuasan kerja menurut Tuningrat, I. A. M, dkk. (2012) adalah sebagai berikut:

- Rumus Indeks Kepuasan kerja

$$\frac{T}{5xY} \times 100\%$$

Nilai mean dari kolom kepentingan (I) dijumlahkan dan didapatkan Y sehingga hasil kali I dengan P pada skor (S) dan diperoleh T. Indeks kepuasan pegawai diperoleh dari perhitungan $(T/5xY) \times 100\%$. Nilai 10 (pada 5 xY) adalah nilai minimum yang digunakan pada interval pengukuran. Dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria penilaian Indeks Kepuasan kerja

No	Persentase	Kategori
1	80% > 80%	Puas
2	50% s.d < 80%	Cukup Puas
3	50% s.d < 50%	Tidak Puas

Sumber: Bhotte 1996 dalam Tuningrat, I. A. M, dkk. (2012)

Tabel 2. Jawaban atas tanggapan pegawai dari aspek kepuasan kerja

No	Aspek	Jumlah pegawai	Persentase (%)	Kategori
1	Gaji	19	23,75	Puas
2	Pekerjaan itu sendiri	15	18,75	Puas
3	Kesempatan Promosi	17	21,25	Puas
4	Pengawasan	10	12,5	Cukup Puas
5	Partner Kerja	8	10	Cukup Puas
6	Kondisi kerja	11	13,75	Cukup Puas
Skala Indeks Pengukuran		< 80%		

Sumber: Observasi peneliti tahun 2023.

Pada aspek gaji terdapat 19 pegawai atau persentase sebesar 23,75% memilih gaji menyatakan puas, menyukai pekerjaan itu sendiri sebanyak 15 pegawai atau 18,75% menyatakan puas, kesempatan promosi sebanyak 17 pegawai atau 21,25% menyatakan puas, untuk pengawasan yang dilakukan 10 pegawai atau 12,5% menyatakan cukup puas, rekan/partner kerja 8 pegawai atau 10% menyatakan cukup puas dan yang tidak menyukai kondisi tempat kerja sebanyak 11 pegawai atau 13,75% menyatakan cukup puas. Artinya bahwa keenam aspek penilaian dari kepuasan kerja di kantor Dinas kesehatan Kota Metro yang dilakukan oleh penulis yang masih perlunya evaluasi ialah tentang pengawasan kerja, partner kerja yang baik dan kondisi kerja.

“Kontribusi pegawai terhadap organisasi akan semakin tinggi bila organisasi dapat memberikan apa yang menjadi keinginan pegawai. Kemauan pegawai untuk memberikan sumbangan kepada tempat kerjanya sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi tujuan dan harapan-harapan pegawainya”, Lengkong, JS (2016: 865).

Maka Kepuasan kerja pegawai ialah kunci utama dalam diri pegawai yang bisa menghasilkan perilaku serta sikap pegawai buat berperan ramah dalam membagikan pelayanan, bekerja lebih produktif serta berprestasi, disiplin, absensi, produktivitas, kecurangan serta sebagainya. Oleh karena itu, yang menjadi aspek psikologi yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap

pekerjaannya, dia akan merasa puas dengan terdapatnya kesesuaian antara keahlian, serta harapannya dengan pekerjaan yang dia hadapi. Memandang peranan kepuasan kerja pegawai, institusi telah sepatutnya mencermati hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai seperti pendapatan atau upah/gaji, dan lingkungan kerja yang kondusif serta nyaman untuk melaksanakan pekerjaan pegawai serta berbagai ragam alasan ketidakpuasan yang pegawai rasakan. Maka pentingnya Interaksi sosial pegawai dan lingkungan kerja fisik merupakan dua faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai di Kantor Dinas Kesehatan, Interaksi sosial pegawai yang positif pada lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Interaksi sosial pegawai yang baik dapat membantu pegawai merasa terhubung dengan rekan kerja dan atasannya, serta meningkatkan rasa saling percaya dan kerjasama. Hal ini dapat meningkatkan semangat kerja dan motivasi pegawai, sehingga mereka merasa lebih puas dengan pekerjaannya.

Sedangkan Lingkungan kerja fisik yang nyaman dan aman juga dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Lingkungan kerja yang bersih, rapi, dan memiliki pencahayaan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pegawai dalam bekerja. Selain itu, faktor-faktor seperti temperatur ruangan, tingkat kebisingan, dan ergonomi tempat kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Hasil observasi sementara yang telah peneliti lakukan terkait kepuasan kerja pada Kantor Dinas Kesehatan adalah adanya pegawai yang absen, atau tidak berada di tempat pada saat jam kerja. banyaknya keluhan pegawai, kurang maksimalnya kualitas pekerjaan itu sendiri, kualifikasi administrasi yang kurang sesuai, dan sebagainya. Padahal Kepuasan kerja pegawai merupakan sasaran yang penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi produktivitas kerja.

Berdasarkan uraian di atas, penulis akan menguji interaksi sosial pegawai dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja pegawai dalam upaya untuk mencapai tujuan suatu instansi pemerintahan. Atas dasar pemikiran tersebut maka penulis memberikan judul dalam penelitian yaitu "Pengaruh Interaksi Sosial Pegawai dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Kota Metro".

B. Rumusan Masalah

- a. Apakah interaksi sosial pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kesehatan Kota Metro ?
- b. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kesehatan Kota Metro ?
- c. Apakah interaksi sosial pegawai dan lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kesehatan Kota Metro?

C. Tujuan Penelitian

Sehingga dalam tujuan riset ini ialah untuk mengetahui dan mengukur, sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh interaksi sosial pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kesehatan Kota Metro
2. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kesehatan Kota Metro
3. Seberapa besar pengaruh interaksi sosial pegawai dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kesehatan Kota Metro.

D. Manfaat Penelitian

Harapannya penelitian ini dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Pemerintah Daerah

Penelitian ini berguna untuk memberikan bahan saran dan masukan bagi Dinas Kesehatan Kota Metro dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Metro, sehingga dapat mewujudkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas.

2. Bagi Penulis

Dapat mengimplementasikan ilmu yang dipelajari selama perkuliahan dan dapat menambah atau memperkaya wawasan dalam penerapan ilmu sumber daya manusia yaitu interaksi sosial pegawai, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Masalah penelitian harus dibatasi dalam ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

Kondisi Penelitian : Pengaruh

Subjek yang diteliti : Pegawai

Objek Penelitian : Interaksi sosial Pegawai, dan Lingkungan Kerja
Fisik terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Tempat Penelitian : Dinas Kesehatan Kota Metro

Waktu Penelitian : Tahun 2023/2024