

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan dan profesionalitas yang tinggi merupakan komponen yang harus diamati oleh organisasi sebagai upaya optimalisasi pelayanan. Hal tersebut dibantu dengan memperhatikan kepuasan kerja pegawai untuk meningkatkan kinerja yang optimal (Pratiwi dan Sariyathi, 2015:2068). Merujuk pendapat diatas, semakin baik sumber daya manusia dan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dalam organisasi, maka akan semakin tinggi tingkat keberhasilan organisasi tersebut. Sumber daya manusia harus mempunyai sikap untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik, sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat terealisasi.

Hal penting dalam organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja. Pegawai memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga tingkat kepuasannya pun berbeda-beda. Tinggi rendahnya kepuasan kerja dapat memberikan pengaruh yang tidak sama, tergantung pada sikap mental individu yang bersangkutan. Roe dan Byars dalam Priansa (2016:291) berpendapat bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mewujudkan tujuan organisasi yang efektif, sebaliknya tingkat kepuasan kerja yang rendah menjadi ancaman yang akan membawa kemunduran bagi organisasi.

Satuan Polisi Pamong Praja menurut Peraturan Pemerintah RI No. 16 Th. 2018 adalah perangkat daerah yang dibentuk untuk menegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Berikut tugas pokok dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja menurut UU No. 23 Th. 2014 dan Peraturan Pemerintah RI No. 06 Th. 2010 :

Tabel I.1 Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang

Tugas Pokok	Fungsi
Melaksanakan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang ketentraman, ketertiban umum, penegakkan Peraturan-Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah, dan perlindungan masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusun program dan pelaksanaan penegakan Peraturan Daerah 2. Pelaksanaan kebijakan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah 3. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman masyarakat di Daerah 4. Pelaksanaan Kebijakan Perlindungan Masyarakat 5. Pelaksanaan koordinasi penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman masyarakat dengan kepolisian, penyidik Pegawai Negeri Sipil Daerah dan aparatur lainnya 6. Pengawasan terhadap masyarakat, aparatur atau badan hukum agar mematuhi dan menaati Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah 7. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Daerah dalam hal ini Walikota Pangkalpinang

Sumber : Satuan Polisi Pamong Praja Pangkalpinang, 2019

Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang merupakan salah satu perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 07 Th. 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi dan Perangkat-Perangkat Pemerintahan Kota Pangkalpinang dan Peraturan Walikota Pangkalpinang No. 11 Th. 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota

Pangkalpinang. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, dan penyelenggaraan urusan Pemerintahan bidang Ketentraman Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan. Berikut data pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang :

Tabel I.2 Data Pegawai Satpol PP Kota Pangkalpinang Tahun 2018

No	Status Kepegawaian	Jenis Kelamin		Jumlah (Orang)
		L (Orang)	P (Orang)	
1	PNS	53	4	57
2	PHT dan PHL	105	14	119
Total				176

Sumber : Satuan Polisi Pamong Praja, 2019

Berdasarkan tabel I.2 diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 67,62% pegawai yang berstatus PHT (Pegawai Harian Tetap) dan PHL (Pegawai Harian Lepas), sedangkan sisanya 32,38% adalah pegawai yang berstatus PNS. Pegawai PHT (Pegawai Harian Tetap) dan PHL (Pegawai Harian Lepas) berjumlah 119 orang, yakni 14 orang pegawai berjenis kelamin perempuan bertugas menjadi staf di kantor sedangkan 105 orang yang staf berjenis kelamin laki-laki bertugas di lapangan. Pegawai PNS Satuan Polisi Pamong Praja yang berjumlah 57 orang adalah pegawai tetap di kantor, namun 33 orang dari staf terkadang diperintahkan untuk membantu petugas PHT (Pegawai Harian Tetap) dan PHL (Pegawai Harian Lepas) di lapangan.

Reaksi positif dan negatif pegawai tergantung pada kepuasan kerja. Semangat kerja pegawai yang tinggi, apabila kepuasan kerja tercapai. Semakin tinggi kepuasan kerja seseorang, maka produktivitas kerja juga akan meningkat. Seseorang berusaha menghindari lingkungan sosialnya jika tidak tercapai kepuasan kerja, seperti mengundurkan diri, bolos kerja, sengaja melakukan kesalahan, aktif

pemogokan dan perilaku lain (Muhraweni, 2017:56-57). Merujuk pendapat diatas, absensi dapat menjadi tolak ukur dalam mengukur kepuasan kerja pegawai. Tingkat absensi yang tinggi menunjukkan adanya kepuasan kerja yang rendah, sebaliknya jika semakin rendah tingkat absensi maka tingkat kepuasan kerja tinggi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dapat dilihat dari ketidakhadiran pegawai. Seorang yang puas akan hadir ditempat kerja kecuali terdapat alasan yang kuat sehingga ia mangkir, sebaliknya pegawai yang merasa kurang puas akan menggunakan berbagai macam alasan untuk tidak hadir (Sunnyoto, 2013:213).

Berikut rekapitulasi absensi pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang Tahun 2018 :

Tabel I.3 Rekapitulasi Absensi Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Januari-September Tahun 2018

Bulan	Jumlah Hari Kerja	Daftar Kehadiran						Jumlah Ketidakhadiran
		PNS			PHT & PHL			
		I	TK	Jml	I	TK	Jml	
Januari	22	3	42	45	30	-	30	75
Februari	19	22	42	64	7	4	11	75
Maret	21	32	35	67	2	6	8	75
April	21	5	-	5	6	7	13	18
Mei	20	6	20	26	-	21	21	47
Juni	11	-	7	7	-	-	-	7
Juli	22	9	5	14	3	-	3	17
Agustus	21	10	18	28	8	-	8	36
September	19	8	7	15	2	-	2	17
	Jumlah	95	176	271	58	38	96	367
	Total	271			96			

Keterangan :
I : Izin
TK : Tanpa Keterangan

Sumber : Satuan Polisi Pamong Praja, 2019

Berdasarkan tabel I.3 diatas, tingkat absensi pegawai pada bulan Januari sampai dengan bulan September tahun 2018 masih cukup tinggi, dengan persentase total absensi izin dan tanpa keterangan pegawai PNS sebesar 73,84%, sedangkan

sisanya 26,16% merupakan total absensi izin dan tanpa keterangan PHT (Pegawai Harian Tetap) dan PHL (Pegawai Harian Lepas). Berdasarkan bulan kerja, ketidakhadiran pegawai tertinggi pada bulan Januari, Februari, dan Maret.

Salah satu unsur yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah lingkungan kerja fisik. Menurut penelitian Muhraweni (2017:55), lingkungan kerja fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Lingkungan kerja yaitu semua yang ada di sekitar pegawai dan mempengaruhi pelaksanaan tugas, misalnya kebersihan, penerangan dan lain-lain (Sunnyoto, 2012:43). Merujuk pendapat di atas, lingkungan kerja merupakan kondisi dimana dalam organisasi memiliki suasana kerja sesuai dengan kondisi lingkungan organisasi yang kondusif dan akan mempengaruhi individu dalam meningkatkan kepuasan kerja.

Gambar I.1 Kondisi Lingkungan Kerja Satpol PP Pangkalpinang



Sumber : Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang (Dokumentasi 04 April 2019)

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada bulan Maret di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Pangkalpinang, peneliti melihat bahwa kondisi lingkungan kerja fisik di kantor masih belum memadai, dengan ukuran ruang kantor yang tidak terlalu luas. Merujuk pada peraturan tentang pedoman Teknis

Pembangunan Bangunan Gedung Negara, standar luas ruangan yang digunakan untuk setiap pegawai paling sedikit yaitu $2,2m^2$, sehingga pekerja dapat bergerak secara bebas dan memudahkan untuk evakuasi sewaktu terjadi keadaan darurat.

Berikut ukuran ruangan kerja di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang :

Tabel 1.4 Ukuran ruangan kerja di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang

Nama	Ukuran (m)	Jumlah Pegawai (Orang)
Ruang Keuangan dan PEP	7 x 4,5	7
Ruang TU	5 x 2,5	8
Ruang Pos Jaga	2 x 2,5	3-4

Sumber : Satuan Polisi Pamong Praja, 2019

Peneliti melihat ukuran ruangan di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang jauh dari kata standar seperti ruang TU dengan ukuran $12,5m^2$ untuk 8 orang, ini artinya masing-masing pegawai hanya mempunyai luas ruang kerja berukuran $1,56m^2$ dari yang seharusnya $2,2m^2$. Masing-masing ruangan terdapat dua sampai enam meja dengan jarak antar meja yang sangat berdekatan dan terdapat beberapa lemari. Peneliti juga melihat pencahayaan di ruangan kantor masih kurang, sehingga ruangan kerja terlihat gelap.

Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nur Usni selaku Kasubag Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan pada tanggal 25 Maret 2019 di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Pangkalpinang. Beliau menjelaskan bahwa masih ada keterbatasan ruangan dan peralatan untuk pegawai, sarana dan prasarana kantor masih kurang seperti komputer yang kurang baik dan jumlah yang seharusnya ada empat belas unit namun masih kurang empat unit, *printer* yang seharusnya ada sembilan unit namun masih kurang empat unit, serta kurangnya jumlah kendaraan operasional yang terdapat di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota

Pangkalpinang. Kondisi ruangan kerja yang seperti itu, membuat aktivitas pegawai pun menjadi tidak produktif. Berdasarkan fenomena tersebut, lingkungan kerja fisik di Kantor Polisi Pamong Praja masih belum efektif.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah komunikasi. Menurut penelitian Damsjik (2017:99), komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Penelitian tersebut diketahui adanya perbedaan informasi yang diterima dikarenakan sering terjadi *miss* komunikasi antara atasan dengan bawahan dan kurang baiknya komunikasi yang terjalin. Alur kerja tidak berjalan sesuai, seperti penyampaian informasi atau instruksi penting alurnya dimulai dari sekretariat langsung ke staf, tidak melalui kepala bidang terlebih dahulu. Fenomena tersebut berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai.

Alur komunikasi yang berlangsung di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang berlangsung dari Kepala Satuan, sekretaris, bidang-bidang, dan staf. Masalah komunikasi di kantor tersebut yaitu adanya kesenjangan komunikasi antara atasan dan bawahan dan atasan tidak menanyakan respon atau *feedback* atas pesan atau tugas yang telah disampaikan, sehingga pimpinan tidak tahu apakah tugas yang diberikan dapat dikerjakan atau tidak oleh bawahannya.

Tabel I.5 Hasil prasurvey variabel komunikasi dalam organisasi terhadap 20 pegawai di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang

No	Pernyataan	Jawaban	Persentase (%)
1	Saya dapat berkomunikasi dengan baik kepada atasan saya	Ya : 5 Ragu-Ragu : 7 Tidak : 8	Ya : 25 Ragu-Ragu : 35 Tidak : 40
2	Komunikasi antar bagian di dalam lingkup kantor terjalin dengan baik	Ya : 5 Ragu-Ragu : 8 Tidak : 7	Ya : 25 Ragu-Ragu : 40 Tidak : 35
3	Dapat memahami informasi dengan jelas dari pimpinan maupun sesama pegawai	Ya : 6 Ragu-Ragu : 7 Tidak : 7	Ya : 30 Ragu-Ragu : 35 Tidak : 35

Sumber : Diolah peneliti, 2019

Hasil prasurvey pada tabel I.5 menunjukkan jawaban yang paling dominan adalah tidak dan ragu-ragu. Pernyataan pertama dengan jawaban tidak 40%, pernyataan kedua dengan jawaban ragu-ragu 40%, pernyataan ketiga dengan jawaban ragu-ragu dan tidak sebesar 35%. Berdasarkan jawaban tersebut, menunjukkan komunikasi di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang masih belum baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 28 Maret 2019 dengan Ibu Renny Husnita selaku bagian Kasubag Umum dan Kepegawaian, beliau berpendapat bahwa komunikasi di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang juga menjadi salah satu faktor penyebab ketidakpuasan pegawai. Permasalahan tersebut adanya *miss* komunikasi antar pegawai, komunikasi yang terjadi sering mendadak serta tugas yang kurang terkoordinir, sehingga perintah untuk menjalankan tugas tidak terlaksana dengan baik dan terarah.

Berdasarkan uraian masalah yang ditemukan peneliti di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang, diduga tingginya tingkat absensi pegawai di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang disebabkan oleh adanya lingkungan kerja fisik yang belum kondusif dan komunikasi dalam organisasi yang belum terjalin dengan baik. Hal ini membuat peneliti bermaksud untuk mengkaji lebih dalam tentang kepuasan kerja pegawai di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum lingkungan kerja fisik dan komunikasi dalam organisasi, serta kepuasan kerja pegawai di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang ?
2. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang ?
3. Apakah komunikasi dalam organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang ?
4. Apakah lingkungan kerja fisik dan komunikasi dalam organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang ?
5. Apakah terdapat perbedaan kepuasan kerja pegawai yang berstatus PNS dan pegawai yang berstatus PHT dan PHL di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang ?

1.3 Batasan Masalah

Tujuan pembatasan masalah untuk mempermudah maksud penelitian. Peneliti hanya membahas tentang lingkungan kerja fisik dan komunikasi dalam organisasi serta kepuasan kerja pegawai.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran umum mengenai lingkungan kerja fisik dan komunikasi dalam organisasi serta kepuasan kerja pegawai di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja pegawai di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dalam organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik dan komunikasi dalam organisasi, terhadap kepuasan kerja pegawai di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan kerja pegawai yang berstatus PNS dan pegawai yang berstatus PHT dan PHL di kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian bermanfaat untuk menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan bukan hanya dibangun perkuliahan, tetapi praktik sesuai dengan jurusan yang dipilih dan juga menambah pengetahuan mengenai teori yang diterapkan khususnya dibidang SDM.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian bermanfaat bagi pengambilan keputusan dan sebagai masukan untuk kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pangkalpinang dalam memilih metode yang dilakukan dalam menciptakan lingkungan kerja fisik dan komunikasi dalam organisasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

3. Manfaat kebijakan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan kepada pemerintah sebagai input dan sumbangan pikiran dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu untuk memberikan gambaran isi penelitian. Adapun sistematika pembahasan yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari lima bagian, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini mengurai tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini menjelaskan tentang deskripsi teori dan kerangka berpikir beserta hipotesis penelitian dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini menguraikan tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, analisis dan interpretasi data, serta pembahasan hasil.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang perlu disampaikan baik bagi objek penelitian maupun penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN