

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah di seluruh dunia tahu bahwa untuk memberikan layanan bagi warga negara, mereka harus mengubah layanan yang mereka berikan. Populasi yang menua memberi tekanan besar pada layanan kesehatan dan sosial; sistem pendidikan perlu membekali kaum muda dengan keterampilan untuk beradaptasi dalam dunia yang didorong dengan teknologi; dan perubahan bentuk kota menciptakan tuntutan baru terhadap infrastruktur. Banyak layanan pemerintah tidak memenuhi harapan warga yang terus tumbuh. Tren ini berkontribusi pada ketidakpuasan publik (*The McKinsey Center for Government (MCG), 2018*)

Kondisi tersebut juga berpengaruh kepada paradigma penyelenggaraan pemerintah dalam hal pelayanan publik (*public services*). Harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus mengemuka dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Sirajuddin, Sukriono dan Winardi, 2011).

Pelayanan publik yang baik bukan hanya digagas oleh pemerintah pada tingkat pusat saja namun juga pada tingkat daerah, khususnya bagi daerah yang

memiliki populasi warga terbesar dan juga merupakan ibukota negara seperti pada Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta. Pelayanan publik pada daerah Jakarta harus dilihat secara menyeluruh dari berbagai aspek, termasuk dalam hal penanganan prasarana dan sarana umum di wilayah Jakarta.

Maka dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam aspek sarana dan prasarana umum di DKI Jakarta, pimpinan tertinggi Provinsi DKI Jakarta yakni Gubernur DKI Jakarta mengeluarkan kebijakan untuk Tingkat Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta dengan menghadirkan ribuan Pekerja yang menjadi program unggulan Pemprov DKI Jakarta yang dikenal dengan nama Pekerja Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) atau yang lebih dikenal warga dengan pasukan orange.

Perekrutan Pekerja PPSU dilakukan pertama kali pada tahun 2015 melalui Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 169 Tahun 2015 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan. Didalam Pergub ini diatur kebijakan terkait pakaian kerja, perlengkapan kerja dan upah yang mengikuti Upah Minimum Provinsi (UMP) DKI Jakarta.

Pekerja PPSU diharapkan dapat menangani masalah-masalah pada sarana prasarana publik dan merespon aduan masyarakat terhadap prasarana publik dengan cepat. Namun dinamika yang terjadi di Ibukota Jakarta memunculkan beberapa fakta menarik terkait pekerjaan para Pekerja PPSU ini, yang penulis rangkum dari berbagai sumber, antara lain:

1. Tingkat aduan atau keluhan masyarakat meningkat akibat dibukanya beberapa kanal pengaduan masyarakat seperti *Qlue*, Posko Pengaduan

Masyarakat di Kecamatan, Media Sosial, dan Jum'at Keliling, sehingga tingkat aduan yang harus di tindak lanjuti oleh Kelurahan melalui Pekerja PPSU juga meningkat.

2. Dengan adanya Pekerja PPSU sebagian besar warga beranggapan semua tugas yang berkaitan dengan sarana dan prasarana publik bahkan penanganan sampah rumah tangga menjadi tanggung jawab Pekerja PPSU.
3. PPSU dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik karena tugasnya yang berhubungan dengan sarana dan prasarana publik, sehingga kinerja PPSU menjadi sorotan dan sasaran empuk bagi kritik warga.

Untuk mendukung fakta-fakta tersebut, maka penulis melakukan observasi awal untuk melihat sejauh mana PPSU telah berhasil menangani keluhan warga seperti yang bisa terlihat pada Tabel 1.1 di bawah. Observasi dilakukan di Kelurahan Cempaka Putih Timur Kecamatan Cempaka Putih Kota Administrasi Jakarta Pusat, dengan jumlah Pekerja PPSU sebanyak 81 Orang.

**Tabel 1.1 Hasil Pelaksanaan PPSU Menangani Keluhan Warga Kelurahan Cempaka Putih Timur Tahun 2017**

No.	Bulan	Jumlah Personil	Jumlah Keluhan	Prosentase Penyelesaian (%)
1	Januari	81	122	71
2	Februari	81	140	70
3	Maret	81	94	63
4	April	81	61	69
5	Mei	81	92	68
6	Juni	81	75	60

7	Juli	81	67	58
8	Agustus	81	112	56
9	September	81	110	66
10	Oktober	81	115	70
11	November	81	130	62
12	Desember	81	138	62

Sumber : Laporan *system Qlue* Kelurahan Cempaka Putih Timur Tahun 2017

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja Pekerja PPSU pada tahun 2017 masih belum baik, di bawah 80% dengan menggunakan ukuran nilai toleransi  $\geq 80\%$ . Dengan hasil temuan tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja (prestasi kerja) Pekerja PPSU belum maksimal.

Faktor penentu meningkatnya kinerja karyawan salah satunya adalah kepuasan kerja. Sebagaimana hasil penelitian Perera *et al.*, (2014) menunjukkan adanya pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Setiap individu dalam perusahaan dipastikan memiliki kebutuhan dan harapan masing-masing, beberapa diantara mereka sadar akan hal tersebut, sedangkan yang lain tidak menyadarinya. Kebutuhan dan harapan tersebut yang menstimulasi perilaku karyawan pada perusahaan. Jadi, kepuasan kerja merupakan representasi sikap dan penilaian karyawan akan pekerjaan dan pemenuhan atas harapan mereka (Sari and Susilo, 2018).

Untuk memperjelas dan mengetahui kepuasan kerja pada Pekerja PPSU, penulis melakukan pra-wawancara pada bulan Maret 2019 terhadap 30 orang Pekerja PPSU di Kantor Kelurahan Cempaka Putih Timur dengan rentang usia 17-40 tahun yang hak atau kewajibannya mengikuti Pergub 169 Tahun 2015 dan

memiliki peta zonasi tugas masing-masing yang telah dibuat, dengan hasil seperti tabel di bawah.

**Tabel 1.2 Hasil Wawancara Pekerja PPSU**

**Kelurahan Cempaka Putih Timur**

No	Responden	Puas/Tidak Puas	Alasan
1	PPSU 1	Tidak Puas	Di tim ada yang kerja lebih berat ada yang tidak. Tidak merata dan tidak di <i>rolling</i>
2	PPSU 2	Tidak Puas	Kalau tidak masuk gaji dipotong tetapi kalau bekerja bagus tidak dapat bonus
3	PPSU 3	Puas	Penghasilan pas
4	PPSU 4	Tidak Puas	Tidak yakin dapat sukses bekerja sebagai PPSU
5	PPSU 5	Tidak Puas	Jumlah personil kurang, pekerjaan banyak, wilayah kerja luas
6	PPSU 6	Tidak Puas	Beban kerja lebih tapi tidak ada tambahan gaji
7	PPSU 7	Tidak Puas	Cuti susah
8	PPSU 8	Tidak Puas	Cuti tidak ada
9	PPSU 9	Tidak Puas	Tidak ada uang lembur
10	PPSU 10	Tidak Puas	Tidak yakin dapat mengembangkan keahlian dan kompetensi hanya dengan bekerja sebagai PPSU
11	PPSU 11	Puas	Lokasi kerja dekat rumah

12	PPSU 12	Tidak Puas	Jam kerja tidak menentu, sering melebihi jam kerja normal
13	PPSU 13	Tidak Puas	Gaji kurang mencukupi kebutuhan hidup sehingga harus mencari tambahan diluar
14	PPSU 14	Tidak Puas	Susah untuk dapat cuti
15	PPSU 15	Tidak Puas	Kurang pengawasan sehingga tidak ada yang memberikan arahan dan motivasi
16	PPSU 16	Puas	Dengan umur saya yang diatas 45 tahun saya masih bisa bekerja kalau di tempat lain belum tentu ada yang mau menerima
17	PPSU 17	Tidak Puas	Belum pernah cuti
18	PPSU 18	Tidak Puas	Hari raya tidak bisa libur
19	PPSU 19	Tidak Puas	Peralatan kerja kurang
20	PPSU 20	Tidak Puas	Penghasilan perlu di tambah lagi dan kurang motivasi jadi tidak semangat
21	PPSU 21	Tidak Puas	Bekerja sudah maksimal tetapi tidak ada pujian dan terima kasih
22	PPSU 22	Tidak Puas	Pekerjaannya lebih banyak PPSU yang baru
23	PPSU 23	Tidak Puas	Tidak ada lembur
24	PPSU 24	Tidak Puas	Aduan warga harus cepat di tindak lanjut tapi perintah atasan tidak jelas
25	PPSU 25	Tidak Puas	Sering pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan bidang kerja

26	PPSU 26	Tidak Puas	Pekerjaan tidakimbang, terlalu banyak
27	PPSU 27	Tidak Puas	Kurang semangat
28	PPSU 28	Tidak Puas	Perekrutan di ulang setiap tahun sehingga tidak ada kejelasan dan membuat gelisah akan nasib kedepan
29	PPSU 29	Tidak Puas	Tidak ada kesempatan jadi karyawan tetap apalagi PNS jadi tidak ada motivasi dalam bekerja
30	PPSU 30	Tidak Puas	Cuti tidak jelas

Sumber : Pra Survey diolah Peneliti

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa sebanyak 27 responden dari keseluruhan 30 responden (90,00%) cenderung merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang dijalannya. Ketidakpuasan Pekerja PPSU berdasarkan hasil wawancara tersebut dikelompokkan dalam beberapa faktor penyebab seperti pada tabel di bawah.

**Tabel 1 3 Rangkuman Masalah Ketidakpuasan Kerja Pada Pekerja PPSU  
Kelurahan Cempaka Putih Timur**

Faktor Penyebab	Uraian Masalah	Responden Tidak Puas
Kompensansi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gaji tidak mencukupi kebutuhan hidup</li> <li>2. Tidak ada kompensasi untuk kelebihan jam kerja dan yang bertugas shift dimalam hari</li> <li>3. Sulit mendapatkan cuti/ libur.</li> <li>4. Tidak ada kompensasi lembur</li> <li>5. Adanya pemotongan gaji</li> </ol>	11 Orang ( 40,7% )
Beban Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beban kerja lebih</li> </ol>	8 Orang

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Jam kerja kadang melebihi jam kerja normal</li> <li>3. Wilayah kerja luas</li> <li>4. Pembagian beban kerja tidak merata</li> <li>5. Pekerjaan tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.</li> <li>6. Pekerjaan sering tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.</li> </ol>	(29,7%)
Motivasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak percaya diri akan karir dimasa depan</li> <li>2. Tidak yakin dapat mengembangkan keahlian dan kompetensi</li> <li>3. Kurang motivasi dari pimpinan</li> <li>4. Tidak ada pujian dan ucapan terima kasih dalam bekerja</li> <li>5. Perekrutan dengan sistem kontrak menimbulkan kegelisahan</li> <li>6. Tidak ada kesempatan menjadi karyawan tetap</li> </ol>	4 Orang (22,2%)
Semangat Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurang Semangat</li> </ol>	1 orang (3,7%)
Kepemimpinan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perintah atasan terkadang kurang jelas</li> </ol>	1 Orang (3,7%)
TOTAL		27 Orang (100%)

Sumber : Pra Survey diolah Peneliti

Berdasarkan rangkuman Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja para Pekerja PPSU adalah terkait dengan kompensasi, beban kerja, motivasi, dan kepemimpinan. Namun hanya satu



responden yang menjawab “kepemimpinan” sebagai dasar ketidakpuasan kerjanya. Sebagian besar beranggapan bahwa kompensasi, beban kerja dan motivasi adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja para Pekerja PPSU tersebut.

Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada karyawan atas dasar hasil kerja mereka (Dessler, 2009). Pemberian kompensasi bertujuan untuk meningkatkan kepuasan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan serta mendorong peningkatan kinerja karyawan. Menurut (Simamora, 2004) indikator yang memengaruhi kompensasi antara lain gaji, insentif, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Kompensasi yang diterima oleh Pekerja PPSU pada tahun 2019 ini adalah sesuai dengan Upah Minimum Provinsi tahun 2019 yang diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 114 Tahun 2018 tentang Upah Minimum Provinsi Tahun 2019 sebesar Rp. 3,9 Juta yang dibayarkan setiap bulannya, dengan tambahan upah ke-13 sebagai Tunjangan Hari Raya.

Beban kerja adalah perbandingan kemampuan karyawan dengan tuntutan pekerjaan, yang berarti jika karyawan memiliki kemampuan kerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan akan memunculkan rasa bosan, sebaliknya jika kemampuan karyawan lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul perasaan kelelahan yang lebih (Zaki and Marzolina, 2016). Beban kerja Pekerja PPSU dibagi berdasarkan peta zonasi tugas masing-masing yang telah dibuat dan disepakati.

Motivasi adalah dorongan dan arahan dari dalam diri seseorang maupun dorongan dari luar yang menyebabkan tindakan seseorang untuk mencapai suatu

tujuan tertentu (Waspodo, Dharmawan and Handaru, 2017). Motivasi yang tepat akan memacu daya penggerak untuk menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama dengan efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan, selain itu motivasi dapat menjadi penyebab maupun mendukung perilaku seseorang sehingga orang tersebut berkeinginan untuk berkerja keras dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal. Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi.

Karyawan yang memiliki motivasi rendah akan menunjukkan ketidakpuasan kerjanya melalui sikap dan perilaku karyawan ketika berhadapan dengan pekerjaannya dalam organisasi, misalnya beberapa karyawan yang sering datang terlambat ke kantor

Saat ini, penelitian tentang kepuasan kerja masih menjadi topik yang menarik karena memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Bagi industri swasta maupun instansi publik, penelitian tentang kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha meningkatkan produksi dan efisiensi melalui perbaikan sikap dan perilaku karyawan. Kepuasan kerja karyawan sering menyangkut tentang emosi atau kondisi perasaan terhadap suatu pekerjaan. Namun, kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya (Handoko, 2000).

Penelitian terdahulu mengenai kepuasan kerja sangat beragam. Beberapa penelitian menemukan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Mahendrawan dan Indrawati, 2015; Wahyuni dan Irfani, 2019; Yaseen, 2013),

artinya karyawan lebih puas terhadap pekerjaan ketika beban kerja yang mereka dapatkan lebih rendah. Beberapa penelitian juga mengukur kepuasan kerja dari kompensasi yang diterima oleh karyawan (Waspodo, Dharmawan dan Handaru, 2017; Wahyuni dan Irfani, 2019). Penelitian yang mengukur kepuasan kerja dilihat dari faktor motivasi juga pernah juga dilakukan sebelumnya oleh beberapa peneliti (Kurnia, Sunuharyo dan Utami, 2013; Sitepu, 2013)

Walau demikian, penelitian mengenai kepuasan kerja perlu dieksplorasi lebih jauh lagi. Objek penelitian yaitu Pekerja PPSU sebagai pegawai pemerintah non PNS dengan sistem kontrak yang bekerja dalam pelayanan publik belum pernah diteliti sebelumnya. Karakteristik setiap individu berbeda, terutama bagi Pekerja PPSU yang sebagian besar memiliki tingkat pendidikan yang rendah. Masalah sumber daya manusia ini menjadi kompleks jika dikaitkan dengan latar belakang pendidikan, kondisi kerja, kepuasan kerja, dan lainnya (M. U. H. Kadarisman, 2012).

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini disusun dengan tujuan untuk melihat pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja para pegawai pemerintah non PNS melalui studi kasus pada Pekerja PPSU di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah adalah:

1. Apakah Kompensasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pekerja PPSU?

2. Apakah Beban Kerja memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pekerja PPSU?
3. Apakah Kompensasi memiliki pengaruh terhadap Motivasi Pekerja PPSU?
4. Apakah Beban Kerja memiliki pengaruh terhadap Motivasi Pekerja PPSU?
5. Apakah Motivasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pekerja PPSU?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Pekerja PPSU.
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pekerja PPSU.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Motivasi Pekerja PPSU.
4. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Motivasi Pekerja PPSU.
5. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Pekerja PPSU.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menyajikan hasil empiris pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Pekerja PPSU Provinsi DKI Jakarta.

2. Bagi institusi, diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi untuk meninjau kembali terhadap manajemen SDM kaitannya mengenai Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Pekerja PPSU Provinsi DKI Jakarta.

