

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia atau organisasi dan pegawai memegang peran penting sebagai operator dalam pengelolaan diberbagai sumber daya lain yang dimiliki organisasi. Apabila pegawai memiliki produktivitas yang tinggi maka akan mempengaruhi kinerja yang baik bagi suatu organisasi. Disisi lain jika pegawainya bekerja tidak produktif dalam arti pegawai tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja serta memiliki moral yang rendah. Maka tujuan atau kinerja organisasi sulit mencapai sesuai yang diharapkan.

Produktivitas seorang pegawai dalam bekerja sangat bergantung pada semangat dan kepuasan dalam bekerja. Seorang akan merasa puas jika mampu memberikan hasil yang lebih besar dari yang diharapkan dan akan berusaha mempebaiki kualitasnya. Pegawai yang kepuasan kerjanya rendah cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan sehingga ia bekerja dengan terpaksa atau asal-asalan.

Kepuasan dalam bekerja merupakan harapan setiap orang yang bekerja. Pada dasarnya kepuasan merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kemajuan zaman yang ditandai dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi tidak saja dapat merubah cara orang dalam berkomunikasi dan berkerja. Dalam dunia pendidikan yang semakin banyak dapat meningkatkan kebutuhan masyarakat terutama bagi dewan Guru.

Sebagai unit pelayanan dibidang pendidikan bagi dewan guru diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga guru akan merasakan kepuasan kerja yang dilakukan oleh pegawai dinas pendidikan yang ada, sehingga dapat mempengaruhi kinerja guru yang ada di wilayah lembaga pendidikannya masing-masing. Menurut Paripurna et al (2017) kepuasan kerja merupakan faktor ketika individu bekerja, individu yang tidak puas dengan kerjanya akan lebih memungkinkan untuk intensi keluar dari tempat bekerjanya. Kepuasan kerja sering dikenal sebagai komponen yang mempengaruhi komitmen suatu organisasi. Menurut Masram (2017:34) menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran atau tugas yang harus dicapai dan dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan mereka. Dengan demikian kualitas pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pegawai atas pelayanan yang diterima oleh guru dengan pelayanan yang sesungguhnya. Dari survey awal yang dilakukan peneliti menemukan ada beberapa keluhan yang timbul dikalangan Guru PNS yang ada pada wilayah korwil bidang pendidikan kecamatan Tikung diantaranya, kurangnya ulet dari staf yang ada dalam melayani administrasi yang dibutuhkan oleh guru PNS.

Berdasarkan latar belakang maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Staf Korwil Bidang Pendidikan Kecamatan Tikung (Studi Kasus Guru PNS di Tingkat Sekolah Dasar)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kepuasan kerja dan kinerja berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan staf korwil bidang pendidikan Kecamatan Tikung (Studi kasus guru PNS di tingkat sekolah dasar)?
2. Apakah kepuasan kerja dan kinerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan staf korwil bidang pendidikan Kecamatan Tikung (Studi kasus guru PNS di tingkat sekolah dasar)?
3. Diantara kepuasan kerja dan kinerja manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan staf korwil bidang pendidikan Kecamatan Tikung (Studi kasus guru PNS di tingkat sekolah dasar)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini :

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja dan kinerja berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan staf korwil bidang pendidikan Kecamatan Tikung (studi kasus pada guru PNS di tingkat Sekolah Dasar).
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja dan kinerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan staf korwil bidang pendidikan Kecamatan Tikung (studi kasus pada guru PNS di tingkat Sekolah Dasar).
3. Untuk mengetahui diantara variabel kepuasan kerja dan Kinerja variabel manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan staf korwil bidang pendidikan Kecamatan Tikung (studi kasus pada guru PNS di tingkat Sekolah Dasar)

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini tentu mempunyai kegunaan, baik secara teoritis maupun secara praktis, yakni sebagai berikut

## **1. Kegunaan secara teoritis**

Ketika melakukan sebuah penelitian, tentu adanya kegunaan yang bermanfaat, sehingga Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan dapat menambah wawasan atau pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh Kepuasan kerja dan kualitas pelayanan pada dinas pendidikan.

## **2. Kegunaan secara praktis**

### **1) Bagi Peneliti**

Peneliti dapat memberikan gambaran tentang praktek dari teori yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi tentang Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi penulis tentang pengaruh Kepuasan kerja dan kualitas pelayanan pada pendidikan.

### **2) Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu pertimbangan dalam melakukan suatu pekerjaan dalam perusahaan .

### **3) Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya penelitian yang memilih topik relatif sama. Sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan menjadi lebih baik.

### **4) Bagi Peneliti Selanjutnya**

Setelah penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran atau informasi bagi peneliti selanjutnya terkait dengan sistem informasi Manajemen, dapat memberikan sumbangan ilmu untuk dapat memperkaya ilmu Kepuasan kerja dan kualitas pelayanan pada pendidikan.