

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat ini, lembaga sektor publik dituntut untuk meningkatkan profesionalisme dalam memberikan layanan kepada publik. Sebagai penyelenggara layanan publik, pemerintah harus beradaptasi dengan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Salah satu lembaga yang berperan krusial dalam penyelenggaraan layanan publik adalah Kementerian Agama, khususnya di Jakarta Selatan, yang memiliki kompleksitas sosial, budaya, dan agama yang tinggi.

Di instansi pemerintah, pegawai tidak hanya dituntut untuk mematuhi peraturan administratif, tetapi juga dituntut untuk menunjukkan kinerja, responsivitas, dan etika yang optimal dalam menjalankan tugasnya. Tingkat profesionalisme aparatur sipil negara (ASN) sangat dipengaruhi oleh pelatihan berkelanjutan melalui pembinaan, motivasi, dan manajemen kinerja yang efisien. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia merupakan elemen strategis yang harus diperhatikan secara serius.

Namun hasil pengamatan di wilayah Kementerian Agama, Jakarta Selatan, menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam menjalankan tugas pegawai, yang berimbas pada mutu layanan. Salah satu masalah utama adalah tidak meratanya pelatihan bagi semua pegawai. Banyak pegawai yang mengungkapkan keluhan terkait ketidakmerataan pelatihan yang relevan dengan bidang tugas masing-masing, sehingga menyebabkan rendahnya pemahaman terhadap kebijakan dan prosedur yang baru dilaksanakan.

Tabel 1. 1 Data Pelatihan Pegawai Kementerian Agama 2025

Bulan	Jenis Pelatihan	Jumlah Peserta	Total Pegawai	Presentase (%)
Jan-25	Administrasi Perkantoran	25	134	18,66
Feb-10	Layanan Publik	18	134	13,43
Mar-14	IT-Dasar	15	134	11,19
Apr-25	Keuangan	20	134	14,93

Sumber : Data Laporan Kepegawaian Kementerian Agama Jakarta Selatan, 2025

Berdasarkan informasi pada tabel di atas, tampak bahwa tidak semua staf mendapatkan peluang untuk mengikuti pelatihan. Persentase partisipasi dalam pelatihan masih di bawah 20% dari jumlah keseluruhan karyawan. Kondisi ini menandakan

pentingnya distribusi dan peningkatan akses pelatihan yang sesuai bagi seluruh karyawan agar dapat meningkatkan keterampilan secara menyeluruh.

Selain program pelatihan, semangat kerja juga menjadi elemen krusial yang berdampak pada kinerja pekerja. Semangat yang lemah dapat mengakibatkan menurunnya antusiasme, inisiatif yang sedikit, dan komitmen yang rendah terhadap perusahaan. Banyak pekerja yang mengindikasikan bahwa mereka lebih sering beraktivitas hanya untuk memenuhi tuntutan, alih-alih didorong oleh rasa tanggung jawab atau keinginan untuk mencapai sesuatu. Motivasi dalam bekerja tidak hanya ditentukan oleh aspek internal seperti keinginan pribadi dan rasa puas dari dalam, tetapi juga dipengaruhi oleh unsur eksternal seperti pengakuan dari pimpinan, sistem ketidakseimbangan, prosedur kerja yang terstruktur, serta suasana kerja yang kondusif. Apabila elemen-elemen tersebut tidak terpenuhi, maka motivasi kerja akan berkurang dan berdampak negatif pada efisiensi organisasi.

Tabel 1. 2 Penilaian Kinerja Pegawai 2021 - 2023

Tahun	Jumlah Karyawan	(%) Rata-rata Penilaian Kinerja
2021	180	82,75
2022	195	86,4
2023	203	84,95

Sumber : Data Laporan Kepegawaian Kementerian Agama Jakarta Selatan, 2025

Kinerja karyawan juga menaruh perhatian pada penilaian internal Kementerian Agama Jakarta Selatan. Hasil dari evaluasi kinerja antara tahun 2021 sampai 2023 menunjukkan bahwa meskipun rata-rata penilaian kinerja karyawan berada dalam kategori baik, yaitu di atas 80%, masih terlihat adanya variasi dalam nilai kinerja. Pada tahun 2022, ada kenaikan menjadi 86,40%, tetapi kembali turun menjadi 84,95% pada tahun 2023. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan kinerja yang signifikan, karena dapat berdampak langsung pada efisiensi layanan publik, akuntabilitas birokrasi, dan pencapaian tujuan organisasi. Kinerja yang bervariasi antar karyawan juga dapat melemahkan semangat tim dan menghambat produktivitas departemen.

Selain itu, rasa puas karyawan adalah parameter penting dalam menilai efektivitas manajemen organisasi. Kepuasan dalam bekerja menunjukkan bagaimana perasaan karyawan mengenai pekerjaan secara menyeluruh, yang mencakup suasana kerja,

interaksi dengan rekan kerja, gaya kepemimpinan, serta sistem ketidakseimbangan yang mereka terima. Ketidakpuasan dalam pekerjaan bisa memicu peningkatan tingkat rotasi karyawan, tingginya ketidakhadiran frekuensi, dan penurunan kualitas layanan publik.

Observasi menunjukkan bahwa sejumlah karyawan merasa kontribusi mereka tidak diakui, mereka tidak diberi kesempatan untuk maju dalam karier, dan mereka merasa interaksi mereka dengan atasan tidak lancar. Situasi ini menciptakan kesenjangan antara manajemen dan karyawan, yang mengakibatkan komunikasi yang tidak efisien dalam organisasi. Meskipun manajemen telah berupaya berbagai perbaikan, termasuk menciptakan prosedur operasi standar baru, menerapkan sistem evaluasi kinerja, dan menawarkan insentif non-materi, dampaknya belum dirasakan secara merata oleh semua karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang lebih komprehensif dan berbasis data sangat penting dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan kerja.

Sejalan dengan kondisi tersebut, **Adrian Daniel Siswanto & Handini (2022)** menemukan bahwa pelatihan, motivasi, dan tunjangan kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja tersebut berperan sebagai variabel mediasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan **Indra Setiawan, Muhamad Ekhsan, & Ryani Dhyan Parashakti (2021)** yang membuktikan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, serta kepuasan kerja mampu memediasi hubungan pelatihan dengan kinerja.

Mengingat kompleksitas permasalahan ini, penelitian ini diperlukan untuk melakukan studi mendalam tentang hubungan antara pelatihan, motivasi, dan kinerja terhadap kepuasan karyawan. Dengan memahami variabel-variabel yang paling berpengaruh, manajemen dapat membuat keputusan yang lebih akurat dan strategis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis di bidang manajemen sumber daya manusia dan menjadi referensi praktis bagi lembaga pemerintah lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui manajemen sumber daya manusia yang lebih efisien dan efektif.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai?
3. Apakah kinerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja pegawai.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja terhadap kepuasan kerja pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dibahas sebelumnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya terkait aspek pelatihan, motivasi, kinerja, dan kepuasan kerja. Secara spesifik, penelitian ini menawarkan wawasan empiris tentang bagaimana pelatihan, motivasi, dan kinerja berdampak terhadap kepuasan kerja pegawai di sebuah instansi pemerintah, yaitu Kementerian Agama di Jakarta Selatan.

Manfaat teoretis ini juga ditujukan bagi akademisi sebagai sumber referensi tambahan dan penguatan teori-teori yang relevan. Temuan penelitian ini dapat memperluas cakupan kajian ilmiah dan menjadi landasan bagi penelitian lebih lanjut dengan menggunakan variabel yang berbeda, seperti budaya organisasi, kepemimpinan transformasional, atau beban kerja, yang juga diyakini memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan kerja dan kinerja pegawai di sektor publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui pelatihan yang lebih tepat, peningkatan motivasi, dan manajemen kinerja yang efisien. Dengan demikian, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, harmonis, dan berkualitas tinggi yang berfokus pada pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal dari laporan yang berfungsi sebagai landasan untuk menyempurnakan rancangan penelitian. Di dalamnya dibahas beberapa komponen

penting seperti latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat yang diharapkan, serta sistematika penulisan secara keseluruhan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari pembahasan secara terperinci yang memuat tentang definisi Pelatihan, Motivasi, Kinerja, dan Kepuasan Kerja. Serta terdapat penelitian terdahulu, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari sumber data dan jenis data serta metode analisis data.

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, analisis data atau proses perhitungan terhadap variabel untuk mengetahui hasil penelitiannya.

BAB V KESIMPULAN & SARAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta saran-saran untuk disampaikan kepada objek penelitian atau bagi penelitian selanjutnya.