

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak bisa dilepaskan dari sebuah organisasi baik institusi pemerintah atau swasta. Sumber daya manusia sebagai aset utama bagi organisasi yang menjadi perencanaan dan pelaku aktif berbagai dalam suatu organisasi, satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, dan keterampilan yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi (Arifin & Mirnayanti, 2025). Sumber daya manusia merupakan kunci dari menentukan perkembangan organisasi. Secara garis besar sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi yang berfungsi sebagai aset yang harus dikembangkan kemampuannya (Lindawati & Susanto, 2022). Tanpa adanya sumber daya manusia organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik agar memiliki kemampuan dan kompetensi yang dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan.

Manajemen memegang peranan penting dalam peningkatan produktivitas dan efektivitas dari sebuah organisasi. Manajemen sumber daya manusia yang baik akan berdampak terhadap peningkatan kinerja pegawai dan akan berpengaruh secara langsung terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Manajemen sumber daya manusia

adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan sumber daya manusia. Pengelolaan SDM akan meningkatkan potensi kualitas sumber daya manusia. Pengelolaan SDM ini merupakan kekuatan bagi organisasi atau instansi untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai dan meningkatkan potensi sumber daya manusia dengan baik dan sesuai dengan tujuan organisasi atau instansi (Ramadhi et al., 2024). Agar kinerja pegawai baik, organisasi perlu memahami apa saja yang menjadi kebutuhan para pegawai dalam lingkungan kerjanya. Sumber daya manusia menjadi kunci dalam menentukan perkembangan organisasi. Perkembangan dengan mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan umum dan teknologi. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi akan berdampak tinggi terhadap kinerja pegawai dalam organisasi dan menentukan efektivitas layanan, terutama dalam lembaga yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Salah satu organisasi pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat adalah Dinas sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta No.153 Kebumen dengan Kode Pos : 5431. Dinas sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen adalah salah satu lembaga yang memiliki 35 pegawai Aparatur Negara Sipil (ASN). Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen memiliki struktur organisasi yang terdiri atas Kepala Dinas, Sekretariat, beberapa bidang teknis, serta Kelompok Jabatan Fungsional. Struktur tersebut menunjukkan bahwa

pelaksanaan tugas di lingkungan Dinas memiliki pembagian pekerjaan yang cukup beragam sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing.

Kepala Dinas memiliki tanggung jawab dalam memimpin dan mengoordinasikan seluruh penyelenggaraan urusan pemerintahan, sedangkan Sekretariat mendukung pelaksanaan administrasi melalui pengelolaan umum dan kepegawaian, keuangan, serta perencanaan. Pelaksanaan tugas teknis dilakukan melalui beberapa bidang, yaitu Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Bidang Penanganan Kemiskinan dan Pemberdayaan Sosial, Bidang Rehabilitasi Sosial, serta Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial berfokus pada perlindungan sosial dan jaminan sosial, termasuk penanganan korban bencana. Bidang Penanganan Kemiskinan dan Pemberdayaan Sosial menangani penanganan kemiskinan, pengelolaan data kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, serta pengelolaan bantuan sosial. Selanjutnya, Bidang Rehabilitasi Sosial melaksanakan rehabilitasi bagi anak terlantar, lanjut usia terlantar, penyandang disabilitas terlantar, serta kelompok sosial lainnya. Sementara itu, Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melaksanakan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, dan peningkatan kualitas keluarga.

Beragamnya tugas dan fungsi tersebut menunjukkan bahwa pegawai dituntut untuk mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing serta mampu berkoordinasi dengan pegawai maupun

bidang lainnya. Pekerjaan pada Dinas Sosial juga berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat, sehingga ketepatan, kecepatan, dan kualitas penyelesaian pekerjaan menjadi hal yang penting. Pelaksanaan tugas yang berbeda-beda tersebut membutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang memadai, mampu memahami tugas yang diberikan, serta dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target dan waktu yang telah ditentukan.

Selain kemampuan pegawai, kondisi lingkungan tempat pegawai melaksanakan pekerjaan juga menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan. Lingkungan kerja fisik yang mendukung, seperti pencahayaan, suhu udara, tingkat kebisingan, kebersihan, keamanan, serta penataan ruang, dapat membantu pegawai dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya. Kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung berpotensi mengganggu kenyamanan dan konsentrasi pegawai dalam menyelesaikan tugas. Oleh karena itu, lingkungan kerja fisik menjadi salah satu aspek yang penting dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan pegawai.

Di sisi lain, pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan didukung oleh lingkungan kerja yang memadai diharapkan dapat menciptakan kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang merasa nyaman dengan kondisi pekerjaan dan lingkungan kerjanya cenderung lebih mampu menjalankan tugas dengan baik. Dengan demikian, kondisi lingkungan kerja fisik dan kemampuan kerja tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan

pekerjaan secara langsung, tetapi juga dapat berkaitan dengan kepuasan kerja yang pada akhirnya mendukung tercapainya kinerja pegawai.

Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen diatur oleh regulasi pemerintah daerah, yaitu dengan peraturan Bupati Kebumen No.116 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen. Sebagaimana peraturan tersebut maka Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, memiliki fungsi sebagai penunjang urusan dalam bidang sosial serta pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Tugas utama Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yaitu melayani masyarakat disektor sosial dan perlindungan, seperti pendataan kemiskinan (DTKS), pengajuan bantuan sosial (BANSOS), pelayanan dan rujukan terhadap kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak (PPA), serta permohonan bantuan disabilitas, dan administrasi layanan sosial lainnya.

Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen merupakan lembaga pelayanan publik yang memegang peran vital dalam penyelenggaraan urusan pemerintah di sektor kesejahteraan sosial. Instansi ini memiliki beban tugas dan tanggung jawab yang besar meliputi, bantuan sosial, penanganan kemiskinan, rehabilitasi, serta perlindungan perempuan dan anak. Secara kompleks tugas ini menuntut optimalisasi kualitas pelayanan publik, sehingga peningkatan

kinerja pegawai menjadi keharusan agar masyarakat menerima pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa kinerja pegawai dalam lingkungan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kinerja pegawai tercermin dari kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, mencapai target yang telah ditetapkan, menjaga kualitas hasil pekerjaan, serta menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu, kinerja pegawai juga terlihat dari kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, melakukan koordinasi dengan pegawai maupun bidang terkait, serta menindaklanjuti berbagai permasalahan sosial yang membutuhkan penanganan.

Dalam pelaksanaan tugasnya, setiap pegawai memiliki tanggung jawab yang berbeda sesuai dengan bidang masing-masing, baik dalam pelayanan administrasi maupun penanganan berbagai permasalahan sosial di masyarakat. Kondisi tersebut menuntut pegawai untuk dapat bekerja secara optimal, memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan, serta mampu menyesuaikan pelaksanaan tugas dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kinerja pegawai menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan pencapaian

tujuan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.

Hal ini dilihat dari penanganan keluhan masyarakat, seperti keterlambatan penerimaan bantuan program keluarga harapan (PKH) atau bantuan pangan non tunai (BPNT), serta ketidaksesuaian penerima berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Upaya yang dilakukan untuk menindaklanjuti permasalahan tersebut, Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen melakukan proses pendataan ulang, verifikasi lapangan oleh pendampingan sosial, serta pengusulan perbaikan data ke dalam sistem data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS), sehingga penyaluran bantuan sosial dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Namun dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan di lapangan. Beberapa laporan masyarakat terkait keterlambatan penyaluran bantuan sosial belum sepenuhnya ditangani dengan baik, sehingga penerima harus menunggu dalam kurun waktu tertentu. Selain itu, ditemukan ketidaksesuaian sasaran penerima bantuan, yang menunjukkan bahwa proses verifikasi dan pembaruan data belum dilakukan secara optimal.

Permasalahan juga terjadi dalam penanganan kasus sosial di masyarakat, khususnya terkait keberadaan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), anak terlantar, lansia yang terlantar, serta kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) yang dilaporkan masyarakat dalam banyak kasus melibatkan perempuan

dan anak sebagai korban, sehingga membutuhkan penanganan yang cepat namun tetap mengedepankan aspek perlindungan dan kerahasiaan korban. Dalam pelaksanaan kasus tidak dilakukan secara langsung, melainkan memerlukan pendampingan dan koordinasi dengan berbagai pihak. Keterbatasan fasilitas serta kebutuhan pendampingan berkelanjutan menjadi tantangan, sehingga kinerja pegawai dituntut cepat, tepat, dan mampu beradaptasi dalam menangani permasalahan sosial secara efektif dan tepat sasaran.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen. Kinerja pegawai tidak hanya sebagai alat ukur untuk tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas, tetapi menjadi indikator dalam pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, kinerja pegawai harus diperhatikan dan ditingkatkan agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan optimal. Berdasarkan kondisi tersebut, maka diperlukan pemahaman mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya (Magdalena & Ananda, 2025). Selain hal itu kinerja merupakan suatu hasil dari usaha seseorang yang akan dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan

dalam situasi tertentu. Kinerja dalam bahasa inggris disebut dengan *job perfomance* atau *actual performance* atau *level of performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya (Astuti et al., 2022). Kinerja merupakan pelaksanaan dalam suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan (Kurnianigsih, 2024).

Kinerja yang optimal tidak terjadi secara instan, terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu faktor yang berasal dari dalam maupun luar individu. Secara umum, faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan kemampuan dan kondisi individu dalam melaksanakan pekerjaan, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan kondisi lingkungan dan situasi kerja yang dapat mendukung maupun menghambat pelaksanaan tugas.

Kinerja pegawai juga dapat dilihat melalui evaluasi berdasarkan hasil rekapitulasi kinerja pegawai (SKP) tahun 2023-2024. Berdasarkan hasil rekapitulasi, seluruh pegawai individu secara konsisten mencapai predikat kinerja “Baik”. Secara umum, Predikat kinerja “Baik” berada pada rentang nilai 76-90, sedangkan predikat “Sangat Baik” berada pada rentang nilai 91-100. Penilaian kinerja pegawai dalam (SKP) didasarkan pada capaian hasil kerja dan perilaku kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa seluruh

pegawai memperoleh predikat “Baik”, dengan capaian hasil kerja yang memenuhi ekspektasi serta perilaku kerja yang sesuai dengan ekspektasi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai telah memenuhi ekspektasi dan standar yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan tugasnya.

Capaian kinerja pegawai yang tinggi berdasarkan penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang menunjukkan predikat “Baik” pada seluruh pegawai menggambarkan bahwa pegawai telah mampu memenuhi tuntutan pekerjaan sesuai dengan ekspektasi yang ditetapkan. Namun, kondisi tersebut masih memungkinkan adanya ruang untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Kinerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh pencapaian hasil kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi yang mendukung pegawai selama melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan wawancara awal, ditemukan beberapa kondisi kerja yang berpotensi mempengaruhi efektivitas kerja pegawai seperti lingkungan kerja fisik. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rastana et al., (2021) dan Arianto et al., (2021) yang membuktikan bahwa lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun penelitian yang dilakukan oleh Khotimah & Mayasiana, (2023) menemukan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan temuan empiris tersebut mengidentifikasi bahwa pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja dapat bergantung pada karakteristik organisasi dan pegawainya.

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi pegawai Siagian, (2014) dalam (Lilyana et al., 2021). Lingkungan kerja fisik merupakan bagian dari komponen yang sangat penting bagi pegawai yang dapat mempengaruhi aktivitas dalam bekerja (Suwandi et al., 2022). Lingkungan kerja fisik yang baik akan menciptakan kondisi kerja yang dapat mendorong kerja positif, sehingga berpengaruh terhadap semangat pegawai dalam bekerja. Fungsi lingkungan kerja fisik sangat dibutuhkan dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pegawai, karena kondisi fisik tempat kerja berperan sebagai sarana pendukung yang secara langsung mempengaruhi kenyamanan, konsentrasi, dan fokus pegawai dalam mengerjakan pekerjaan. Penyelesaian tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai dipengaruhi oleh segala sesuatu yang ada di sekitarnya (Saefullah & Basrowi, 2022). Oleh karena itu, lingkungan kerja fisik memiliki peranan yang penting tidak hanya dari sisi estetika, tetapi juga sebagai kebutuhan dasar pegawai dalam bekerja.

Pemenuhan aspek-aspek lingkungan kerja fisik yang mendukung aktivitas kerja, seperti pencahayaan, sirkulasi udara, tingkat kebisingan, kebersihan dan keamanan, hingga dengan pengaturan tata ruang dan dekorasi yang mendukung aktivitas dalam bekerja. Hal ini akan membantu pegawai dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya secara lebih efektif. Kondisi ini akan menciptakan lingkungan kerja fisik yang

mendukung dan diharapkan mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan menunjang peningkatan kinerja.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pegawai Dinas Sosial, P3A Kabupaten Kebumen, diketahui bahwa kondisi lingkungan kerja fisik secara umum telah mendukung untuk bekerja. Pencahayaan di ruang kerja relatif memadai sehingga membantu pegawai dalam menjalankan aktivitas administrasi ataupun pelayanan. Selain itu, sirkulasi udara pada sebagian besar ruang kerja telah berfungsi dengan baik, sehingga menciptakan kenyamanan selama mengerjakan tugas. Aspek keamanan dan kebersihan lingkungan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, sudah terjaga cukup baik, sehingga memberikan rasa aman bagi pegawai. Pengaturan tata ruang cukup baik, sehingga memudahkan mobilitas pegawai serta mendukung efektivitas kerja. Namun pada waktu tertentu terdapat tingkat kebisingan yang perlu diperhatikan agar tidak mengganggu konsentrasi pegawai dalam bekerja.

Selanjutnya faktor lain yang diduga menjadi faktor pendorong peningkatan kinerja pegawai Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen adalah kemampuan kerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhaedah et al., (2018) dan Ella Anastasya Sinambela, (2022) menyebutkan, kemampuan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan P. Lesmana et al., (2024) menyebutkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Kemampuan kerja pegawai

merupakan kapasitas individu dalam memahami, melaksanakan, dan menyelesaikan pekerjaan. Penelitian yang ada menunjukkan bahwa sejauh mana kemampuan kerja dapat mempengaruhi kinerja, hal ini tetap bergantung pada kondisi organisasi dan individu pegawai.

Kemampuan kerja adalah faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Buana et al., 2025). Kemampuan kerja berhubungan dengan pengetahuan (*knowledge*), dan keterampilan (*skill*) yang dimiliki oleh seseorang (Mangkunegara, 2016) dalam (Widyandari, et al., 2022). Kemampuan kerja merupakan kapasitas yang dimiliki individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kemampuan kerja dapat diukur melalui kesanggupan kerja, pendidikan, dan masa kerja (Widyanata et al., 2022). Kemampuan kerja yang tercermin melalui kesanggupan kerja, pendidikan, dan masa kerja akan membantu pegawai dalam memahami pekerjaan, melaksanakan tugas secara optimal, serta menghadapi berbagai tuntutan yang muncul dalam lingkungan kerja.

Dalam konteks operasional organisasi, tuntutan pekerjaan yang tinggi mengharuskan pegawai untuk menyesuaikan dan mengembangkan kemampuan kerja. Penyesuaian dan pengembangan kemampuan memberikan manfaat, seperti meningkatkan efektivitas individu dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Tingkat kemampuan yang selaras dengan tuntutan pekerjaan akan menentukan keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja menjadi faktor utama yang mempengaruhi

keberhasilan atau kegagalan dalam penyelesaian tugas. Oleh karena itu, ketika pegawai memiliki kemampuan kerja yang relevan dengan tugas yang diberikan akan memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang akan terlihat dari kualitas hasil kerja, efisien waktu dan minimnya kesalahan dalam menyelesaikan tugas. Adanya kemampuan kerja yang optimal akan mempengaruhi rasa percaya diri dan kepuasan terhadap pekerjaan yang pegawai lakukan.

Kemampuan kerja yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai khususnya dalam penyelesaian tugas secara efektif dan tepat waktu. Selain itu, kemampuan kerja merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi (Buana et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja memiliki faktor penting dalam menentukan tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Kemampuan kerja menunjukkan kapasitas individu seperti pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman yang sejalan dengan bidang pekerjaannya. Maka pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang tinggi akan cenderung lebih mampu beradaptasi terhadap beban tugas, mengurangi kesalahan, serta dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan kerja berperan terhadap meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja, karena pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan cenderung lebih cepat memahami tugas, serta menghasilkan hasil kerja yang berkualitas (Hasanah et al., 2025). Hal ini tidak hanya berpengaruh terhadap peningkatan kinerja individu, tetapi

juga memberikan kontribusi terhadap efektivitas kinerja organisasi. Oleh karena itu, tingkat kemampuan kerja yang tinggi akan mendorong tercapainya kinerja yang optimal dari segi kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pegawai Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, diketahui bahwa kemampuan kerja yang dimiliki oleh sebagian pegawai menunjukkan kemampuan kerja cukup baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, namun masih terdapat beberapa kondisi yang menunjukkan adanya perbedaan dalam kemampuan menyelesaikan pekerjaan. Salah satunya terlihat ketika pegawai menerima pekerjaan dengan jumlah dan tingkat kesulitan yang berbeda. Sebagian pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas yang diberikan, sedangkan sebagian lainnya membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan pekerjaan ketika jumlah tugas yang diterima meningkat.

Selain itu, sebagian besar pegawai memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang mendukung pelaksanaan tugas serta pengalaman yang membantu dalam memahami prosedur dan tanggung jawab pekerjaan. Namun, terdapat perbedaan penguasaan pekerjaan antarpegawai, terutama dalam menghadapi tugas yang membutuhkan penyesuaian terhadap prosedur maupun penggunaan sistem digital. Pegawai dengan masa kerja lebih lama umumnya memiliki pengalaman lebih banyak dalam menangani berbagai permasalahan sosial, sedangkan pegawai dengan

masa kerja lebih singkat masih membutuhkan proses adaptasi untuk memahami alur dan tanggung jawab pekerjaannya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan kerja pegawai secara umum telah cukup baik, tetapi masih terdapat perbedaan dalam kesanggupan, pengalaman, dan penguasaan pekerjaan antarpegawai.

Kemampuan kerja yang dimiliki pegawai dapat mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai, di mana peningkatan kemampuan individu dalam bekerja mampu mendorong efektivitas dan produktivitas kerja secara optimal (Mirdhatillah et al., 2025). Selain itu, kemampuan kerja yang baik secara pengetahuan, keterampilan, maupun pengalaman, terbukti dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Faizal et al., 2021). Hasil dari penelitian lain menunjukkan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, sehingga semakin tinggi kemampuan kerja yang dimiliki, maka semakin baik kinerja yang dihasilkan (Febrianti et al., 2025). Selain kemampuan kerja dan lingkungan kerja fisik faktor lain yang diduga dapat mendorong kinerja pegawai adalah kepuasan kerja.

Tingkat kemampuan kerja yang dimiliki pegawai dapat memberikan dampak terhadap bagaimana pegawai menilai dan merasakan pekerjaannya, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dirasakan. Pegawai

yang memiliki kemampuan kerja yang baik memungkinkan pegawai menjalankan pekerjaannya dengan lebih optimal sehingga dapat menimbulkan perasaan berhasil, penghargaan terhadap hasil kerja, serta keyakinan terhadap kemampuan yang dimiliki. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kondisi ini dapat menciptakan perasaan nyaman dan keyakinan dalam bekerja sehingga meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Penelitian Nasution et al., (2023) membuktikan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Rewur et al., (2026) yang menyatakan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu, penelitian Faturrahman et al., (2025) juga menemukan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan kerja yang dimiliki pegawai, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dirasakan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan uraian tersebut, kemampuan kerja diduga dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Lestari et al., (2024), menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan

maka kinerja yang dihasilkan juga akan meningkat. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Olivia & Rozak, (2022), mengungkapkan bahwa kepuasan kerja tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi juga berperan sebagai variabel mediasi. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Salsabila et al., (2024) menegaskan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak yang besar terhadap kualitas hasil kerja pegawai. Pegawai yang merasa puas cenderung lebih termotivasi dan mampu memberikan kontribusi optimal bagi organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dimiliki pegawai, maka semakin tinggi kinerja yang dihasilkan, baik secara langsung maupun melalui faktor pendukung lainnya seperti lingkungan kerja dan kompensasi.

Kepuasan Kerja adalah sikap emosional yang positif atau perasaan menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Kreitner dan Kinicki, 2005 dalam Sennang et al., 2025). Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, karena setiap pegawai memiliki harapan, dan tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap pekerjaannya. Kondisi kepuasan yang dirasakan pegawai berperan penting dalam membentuk perilaku kerja, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap peningkatan tingkat kinerja yang dihasilkan. Pegawai yang merasan puas akan menunjukkan sikap yang positif, semangat kerja, serta tanggung jawab yang lebih tinggi dalam

melaksanakan tugas, sedangkan pegawai yang kurang puas akan cenderung mengalami penurunan motivasi dan efektivitas kerja.

Temuan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kotanon et al., (2023) sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur'ani et al., (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*), hubungan antar pegawai dengan organisasi yang didasarkan pada prinsip timbal balik. Pegawai merasa kepuasan kerjanya tinggi apabila ia dihargai, mendapat keadilan, dan mendapatkan dukungan dari organisasi, hal ini akan menumbuhkan motivasi. Perilaku positif dari kepuasan kerja ini akan mendorong pegawai untuk meningkatkan kontribusi dan dedikasi yang lebih besar dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dorongan ini akan mewujudkan peningkatan kinerja pegawai secara optimal.

Fenomena yang penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan pegawai Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen, menunjukkan bahwa sebagian pegawai merasa puas dengan pekerjaan yang dijalankan karena dapat memberikan manfaat secara langsung kepada masyarakat. Kepuasan tersebut dirasakan ketika pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan maupun bantuan sosial yang dibutuhkan. Hubungan kerja antarpegawai yang cukup baik dan adanya kerja sama dalam menyelesaikan tugas juga turut memberikan rasa nyaman dalam bekerja.

Kepuasan kerja yang dirasakan pegawai belum sepenuhnya sama. Pegawai menyampaikan bahwa tuntutan pekerjaan yang cukup beragam, baik pekerjaan pelayanan maupun administratif, terkadang membuat pekerjaan terasa lebih banyak dan membutuhkan waktu penyelesaian yang cukup panjang. Selain itu, ketika terdapat beberapa pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang berdekatan, pegawai perlu membagi waktu dan tenaga untuk menyelesaikan setiap tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Kondisi tersebut dapat menimbulkan rasa lelah dan mengurangi kenyamanan pegawai dalam bekerja, terutama ketika pekerjaan membutuhkan penyelesaian secara cepat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh rasa senang terhadap pekerjaan dan hubungan dengan rekan kerja, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana pegawai merasakan beban, tuntutan, dan kondisi pekerjaan sehari-hari. Tetapi, pekerjaan di bidang sosial memberikan kepuasan tersendiri karena dapat membantu masyarakat. Namun, adanya tuntutan pekerjaan yang beragam dan waktu penyelesaian yang terbatas dapat menyebabkan kepuasan kerja pegawai belum dirasakan secara optimal. Hal ini terlihat dari bagaimana pegawai merasakan dan memaknai pekerjaan yang dijalankan, baik dari keberhasilan dalam menyelesaikan tugas maupun dari manfaat yang diberikan kepada masyarakat.

Kepuasan kerja pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kabupaten Kebumen terlihat dari pengalaman psikologis positif

yang muncul setelah berhasil dalam melaksanakan tugas, seperti penyaluran bantuan sosial yang tepat sasaran, pendampingan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan sosial, serta keterlibatan secara langsung dalam proses penyelesaian permasalahan masyarakat. Selain itu, bentuk pengakuan sederhana seperti ucapan terima kasih dari masyarakat maupun pimpinan menjadi faktor penguat yang meningkatkan perasaan dihargai dalam bekerja. Hal ini menunjukkan penghargaan non-material memiliki peran penting dalam membangun kepuasan kerja pegawai, meskipun tidak berbentuk insentif finansial. Interaksi kerja yang harmonis serta dukungan antarpegawai juga memperkuat kondisi psikologis positif dalam lingkungan kerja, sehingga menciptakan suasana kerja yang kondusif dan kolaboratif. Dengan demikian, kepuasan kerja yang tinggi pada pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh faktor material, tetapi juga dalam makna pekerjaan itu seperti apa, pengakuan sosial, serta hubungan kerja yang harmonis. Kondisi ini berdampak dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara optimal.

Penelitian ini berargumen bahwa kepuasan kerja tidak hanya sebagai pendorong peningkatan kinerja, tetapi juga sebagai jembatan antara lingkungan kerja fisik dan kemampuan kerja yang akan meningkatkan kinerja pegawai. Argumen ini didukung oleh dengan temuan yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki kontribusi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini sangat dibutuhkan oleh organisasi sektor pemerintahan pelayanan publik seperti Dinas Sosial, Pemberdayaan

Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen untuk mendukung peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan publik. Kepuasan kerja juga tidak hanya berfungsi sebagai faktor pendorong langsung terhadap peningkatan kinerja, tetapi juga berperan penting sebagai jembatan antara lingkungan kerja fisik dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai. Hal ini didukung dengan adanya temuan empiris yang menunjukkan kontribusi signifikan kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Penelitian ini juga didasari oleh adanya kesenjangan penelitian (*Research Gap*) Secara spesifik, kesenjangan dalam literatur (*novelty*) ditemukan minimnya studi yang menguji secara simultan peran mediasi penuh (*full mediation*) dari kepuasan kerja di sektor pemerintah organisasi pelayanan publik. Kebanyakan studi cenderung hanya menguji hubungan langsung atau parsial. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi empiris secara nyata terhadap pengembangan sumber daya manusia di sektor pelayanan publik. Secara spesifik, hasil studi ini diharapkan dapat memperkuat faktor-faktor pendorong kinerja pegawai pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk menulis judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, diketahui bahwa kinerja pegawai merupakan aspek penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik kepada masyarakat di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan sosial, perlindungan perempuan dan anak, serta dalam penyaluran bantuan sosial. Kinerja pegawai yang baik diperlukan agar pelayanan dapat diberikan secara optimal, tepat sasaran, dan sesuai dengan tujuan organisasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kondisi yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai, seperti dalam lingkungan kerja fisik yang belum sepenuhnya mendukung kenyamanan dalam bekerja, serta kemampuan kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan belum sepenuhnya optimal.

Lingkungan kerja fisik yang kurang mendukung seperti keterbatasan sarana dan prasarana kerja, kondisi ruang kerja yang kurang nyaman, serta fasilitas pendukung pekerjaan yang belum optimal dapat mempengaruhi kenyamanan dan efektivitas pegawai dalam bekerja. Lingkungan kerja fisik yang baik akan menciptakan suasana kerja yang nyaman sehingga dapat meningkatkan semangat kerja, konsentrasi, dan produktivitas pegawai. Selain lingkungan kerja fisik, kemampuan kerja juga diduga menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Kemampuan kerja berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan perilaku dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik

cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif, sebaliknya jika kemampuan pegawai masih belum optimal, maka penyelesaian pekerjaan dapat berjalan kurang efektif dan berdampak pada pencapaian kinerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2017) dalam Arianto et al., (2021) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik merupakan kondisi semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi kerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, menurut Mangkunegara (2016) dalam Widyandari, et al., (2022) kemampuan kerja merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, kemampuan kerja berhubungan dengan pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) yang dimiliki oleh pegawai. Semakin tinggi kemampuan pegawai dalam bekerja maka semakin tinggi kinerjanya. Dengan demikian, semakin baik lingkungan kerja fisik dan kemampuan kerja pegawai, maka kinerja pegawai diduga akan semakin meningkat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.
2. Apakah kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.

3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.
4. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.
5. Apakah kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.
6. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.
7. Apakah kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini berfokus dan untuk menghindari pemecahan masalah tidak menyimpang dari tujuan yang hendak dicapai, maka dibuat batasan masalah sebagai berikut :

1. Objek dari penelitian dibatasi hanya pada pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.
2. Fokus variabel yang diteliti hanya mencakup empat variabel utama, antara lain :

- a. Kinerja Pegawai (Y)

Menurut Tanjung & Rasyid, (2023) kinerja adalah sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja, apa yang harus dicapai dan kompetensi bagaimana seseorang mencapainya. Kinerja pegawai dalam penelitian ini dibatasi pada lima indikator menurut Rustandi & Savitri, (2024) sebagai berikut :

- 1) Kualitas kerja
- 2) Kuantitas kerja
- 3) Ketepatan waktu
- 4) Efektivitas
- 5) Kemandirian

- b. Lingkungan Kerja Fisik (X1)

Menurut Putra et al., (2022) merupakan keseluruhan keadaan berbentuk fisik yang ada di sekitar pegawai dan dapat berpengaruh terhadap pekerjaan yang dikerjakan. Lingkungan kerja fisik dalam

penelitian ini dibatasi lima indikator menurut Sedarmayanti (2017) dalam Sennang et al., (2025) sebagai berikut :

- 1) Pencahayaan
- 2) Suhu Udara dan Ventilasi
- 3) Kebisingan
- 4) Kebersihan dan Keamanan
- 5) Tata Ruang dan Dekorasi

c. Kemampuan Kerja (X2)

Menurut Ramadhi et al., (2024) kemampuan kerja merupakan potensi yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sehingga memungkinkan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan ataupun tidak dapat melakukan pekerjaan. Kemampuan kerja dalam penelitian ini dibatasi empat indikator menurut Robbins (2012) dalam Widyanata et al., (2022) terdapat tiga indikator yang digunakan untuk mengukur kemampuan kerja yaitu : UPB

- 1) Kesanggupan Kerja
- 2) Pendidikan
- 3) Masa Kerja

d. Kepuasan Kerja (Z)

Menurut Farha et al., (2022) kepuasan merupakan suatu bentuk reaksi pegawai dalam menyikapi berbagai aspek pekerjaannya yang diukur berdasarkan persepsi dan penilaian yang dimiliki sehingga dengan demikian dapat mempengaruhi pola perilaku dalam bekerja.

Kepuasan kerja dalam penelitian ini dibatasi empat indikator menurut Hasibuan (2019) dalam Irvani et al., (2021) sebagai berikut :

- 1) Menyenangi Pekerjaan
- 2) Mencintai Pekerjaan
- 3) Moral Kerja Positif
- 4) Disiplin Kerja
- 5) Prestasi Kerja

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini digunakan untuk mendapatkan penemuan-penemuan baru melalui pembuktian atau pengujian terhadap kebenaran dari hasil penelitian. Berdasarkan batasan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.
2. Mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.
3. Mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.

4. Mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.
5. Mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.
6. Mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Pegawai melalui kepuasan Kerja pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.
7. Mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini digunakan sebagai perolehan sesuatu yang didapatkan setelah menyelesaikan penelitian ini. Berdasarkan tujuan penelitian, didapatkan manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bekal pengetahuan dan gagasan mengenai pengaruh lingkungan kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan informasi bagi penelitian yang lain yang berminat melakukan penelitian di bidang sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan informasi mengenai permasalahan yang ada di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sehingga pada akhirnya hasil penelitian ini bisa dijadikan masukan dalam pengambilan kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kebumen untuk meningkatkan kinerja pegawai terutama yang dipengaruhi oleh Lingkungan Kerja Fisik, Kemampuan Kerja, dan Kepuasan Kerja yang dirasakan oleh pegawai.

