

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era persaingan bisnis yang ketat ini, keberhasilan suatu organisasi bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Kinerja karyawan merupakan ukuran penting seberapa baik pekerja mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan tujuan perusahaan. Unsur-unsur organisasi internal seperti kualitas layanan, kompetensi, dan kepemimpinan berdampak pada kinerja yang baik, di samping kualitas individu. Sektor pertanian tidak terkecuali dari aturan bahwa semua instansi pemerintah harus meningkatkan kinerja mereka untuk memberikan layanan publik sebaik mungkin.

Untuk membantu masyarakat petani, Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan menawarkan layanan, nasihat, dan pemberdayaan. Instansi ini sangat penting dalam mempromosikan pengembangan industri pertanian. Sebanyak 9,09% pekerja dinilai luar biasa, 72,73% baik, dan 18,18% cukup baik, menurut statistik yang dikumpulkan dari tinjauan kinerja. Temuan ini menyoroti perlunya pemeriksaan cermat terhadap perbedaan kinerja di berbagai kategori pekerjaan, bahkan ketika sebagian besar karyawan telah menunjukkan kinerja yang kuat. Skor yang diberikan kepada administrator dan dosen lebih tinggi daripada skor yang diberikan kepada ahli fungsional lini pertama dan kompeten, yang sebagian dapat menjelaskan perbedaan tersebut. Sejumlah elemen internal organisasi, termasuk kepemimpinan, kompetensi karyawan, dan kualitas layanan, memiliki dampak substansial terhadap seberapa baik karyawan menjalankan pekerjaan mereka.

Salah satu faktor penting adalah kualitas layanan, yang menunjukkan seberapa baik layanan tersebut memenuhi persyaratan dan harapan publik. Kepercayaan publik terhadap lembaga hanya dapat tumbuh dengan layanan yang cepat, tepat, dan akomodatif. Selain itu, kinerja organisasi didukung oleh karyawan yang kompeten. Pekerja akan melakukan pekerjaan yang lebih baik dalam memenuhi kewajiban mereka jika mereka memiliki informasi, keahlian, dan kapasitas yang diperlukan. Kompetensi yang tidak memadai dapat menyebabkan hasil dan layanan pelanggan yang kurang ideal.

Kepemimpinan organisasi juga sangat penting. Ketika para pemimpin mampu membimbing, menginspirasi, dan mengoordinasikan tim mereka untuk mencapai potensi penuh mereka, semua orang akan mendapat manfaat. Semangat dan produktivitas karyawan meningkat ketika para pemimpin menetapkan tujuan yang jelas dan membina lingkungan kerja yang mendukung. Dampak kepemimpinan, keahlian, dan kualitas layanan terhadap kinerja

dapat dimoderasi oleh kepuasan kerja, di antara faktor-faktor lainnya. Karyawan yang bahagia dalam pekerjaan mereka lebih berinvestasi dalam pekerjaan mereka dan menghasilkan hasil yang lebih tinggi daripada mereka yang tidak puas.

Namun kenyataannya, masalah seperti pelayanan yang tidak memadai, kurangnya kemampuan staf, dan kepemimpinan yang tidak kompeten masih berlanjut. Oleh karena itu, sangat penting untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, kompetensi, dan kepemimpinan serta kinerja staf di Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan, dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderasi.

Berdasarkan latar belakang diatas dengan melihat fenomena permasalahan yang ada maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan judul penelitian **”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, ada beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang belum optimal dimana masih terdapat kemungkinan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum sepenuhnya cepat, tepat, dan responsif sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan.
2. Kompetensi pegawai yang belum merata dapat dilihat dari tidak semua pegawai memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga dapat mempengaruhi efektivitas kerja.
3. Kepemimpinan yang belum maksimal dalam mendorong kinerja, Dimana gaya kepemimpinan dan kemampuan pimpinan dalam memberikan arahan, motivasi, serta pengawasan masih perlu dikaji apakah sudah mampu meningkatkan kinerja pegawai secara optimal.
4. Kinerja pegawai yang belum mencapai target secara optimal dimana masih terdapat indikasi bahwa pencapaian kinerja pegawai belum maksimal sesuai dengan target dan indikator kinerja organisasi.
5. Kepuasan kerja yang belum sepenuhnya tinggi di lingkungan kerja dapat mempengaruhi semangat dan produktivitas kerja, sehingga perlu dianalisis apakah kepuasan kerja mampu memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel penelitian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan?
3. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan?
5. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan?
6. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan?
7. Apakah Kepuasan berpengaruh terhadap kinerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan?
8. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan?
9. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan?
10. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan?

1.4 Landasan Teori

1.4.1 Kinerja

Menurut (suryadi, 2022), ketika orang-orang bekerja sama untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, hasil akhirnya adalah kinerja, yaitu pencapaian tujuan organisasi. Indikator kinerja yang umum digunakan untuk mengukur kinerja pegawai meliputi beberapa aspek utama meliputi *quantity of work* (jumlah pekerjaan), *punctuality* (ketepatan waktu), *cost effectiveness* (efektivitas biaya), *need for supervision* (kebutuhan pengawasan) dan *interpersonal impact* (dampak hubungan antar individu).

1.4.2 Kualitas Pelayanan

Menurut (Teshnizi et al., 2018), kesenjangan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang sebenarnya mereka dapatkan adalah kualitas layanan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

1.4.3 Kompetensi

Menurut (Salman & Ganie, 2020), pengetahuan, keterampilan, dan sikap semuanya berkontribusi pada tingkat kompetensi individu, yang pada gilirannya memengaruhi seberapa baik mereka melakukan pekerjaan mereka, dapat diukur menurut kriteria yang telah ditetapkan, dan dapat dikembangkan serta ditingkatkan melalui pendidikan dan pengalaman. adapun yang menjadi indikator kompetensi menurut meliputi *knowledge* (pengetahuan), *skills* (keterampilan), *attitudes* (sikap), *abilities* (kemampuan), *motives* (motivasi) dan *self-concept* (konsep diri).

1.4.4 Kepemimpinan

Menurut (saeed et al., 2023), kepemimpinan yang bertanggung jawab adalah praktik kepemimpinan yang etis dan berkelanjutan, serta menekankan akuntabilitas dan tanggung jawab sosial dalam pengambilan keputusan. Ada empat indikator kepemimpinan meliputi *organizational culture* (budaya organisasi), *organizational climate* (iklim organisasi) dan *leadership development programs* (program pengembangan kepemimpinan).

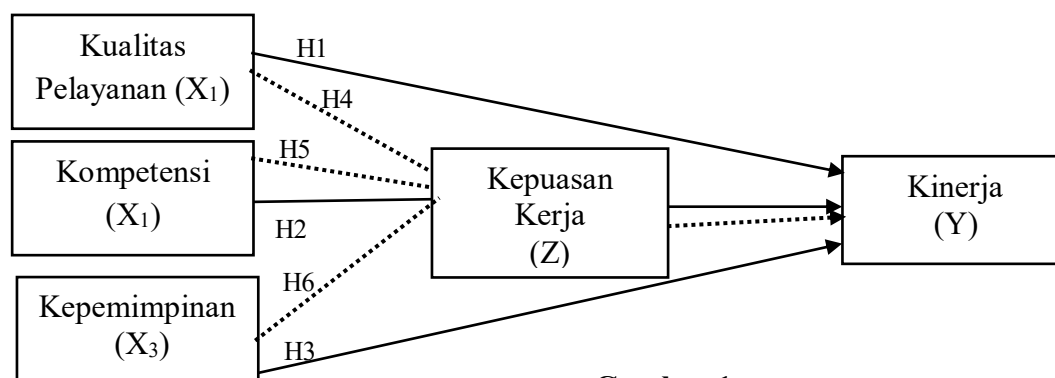
1.4.5 Kepuasan Kerja

Menurut (kitsios & kamariotou, 2021), kepuasan kerja adalah perasaan puas atau senang yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya ketika terdapat keadilan, penghargaan, dan

dukungan dalam lingkungan kerja. ada berbagai indikator yang dapat menentukan tingkat kepuasan kerja seorang karyawan meliputi gaji atau upah (*salary/wages*), promosi jabatan (*promotion*), supervisi atau kepemimpinan (*supervision/leadership*), hubungan dengan rekan kerja (*relationship with co-workers*), kondisi kerja (*working conditions*) dan kesempatan pengembangan karier (*career development*).

1.5 Kerangka Konseptual

Dalam kerangka teoretis ini, kita akan mengamati Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan untuk melihat bagaimana kualitas layanan, kompetensi, dan kepemimpinan memengaruhi kinerja, dengan kepuasan kerja sebagai mediator. Kerangka konseptual dapat dibangun untuk penyelidikan ini dengan mengacu pada penelitian dan landasan teoretis yang relevan dan saling terkait. Kerangka konseptual ini diilustrasikan di bawah ini:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

1.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada kerangka pemikiran diatas, ditemukanlah hipotesis untuk dikembangkan yakni:

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pada Dinas Pertanian di Kabupaten Nias Selatan.
- H2 : Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pada Dinas Pertanian di Kabupaten Nias Selatan.
- H3 : Kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pada Dinas Pertanian di Kabupaten Nias Selatan.
- H4 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan.
- H5 : Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan.
- H6 : Kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada Dinas Pertanian Kabupaten Nias Selatan.