

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai. Sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam menentukan berhasil atau tidak dalam mengelola suatu organisasi (Nurhidayah & Munari, 2022). Sumber daya manusia menjadi permasalahan di dalam suatu organisasi dan akan mempengaruhi bagaimana pegawai bekerja dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi dapat mencapai tujuannya apabila sumber daya manusia melakukan pekerjaan dengan benar. Kualitas sumber daya manusia dapat terpenuhi apabila kepuasan kerja pegawai sebagai unsur yang paling berpengaruh sudah terpenuhi dengan baik (Dewi, 2019). Peran manusia sebagai pegawai dalam satu organisasi sangat penting sehingga pemberdayaan sumber daya manusia ini perlu diperhatikan agar dapat mendorong perkembangan ilmu dan mempertahankan pegawai dalam suatu organisasi (Rumangkit & Haholongan, 2019). Kualitas sumber daya manusia dapat ditingkatkan dengan berbagai cara seperti program pelatihan dan lainnya sehingga mendapatkan pegawai yang bisa memberikan kontribusi bagi keberlangsungan dan tujuan organisasi (Puspitasari & Kirana, 2022).

Pegawai merupakan sumber daya yang paling dibutuhkan bagi suatu organisasi. Dalam hal ini, pegawai sebagai penggerak agar organisasi dapat berjalan dengan baik (Dwiyanti & Bagia, 2020). Pegawai merupakan aset berharga suatu organisasi, maka dari itu organisasi perlu memastikan kebutuhan para pegawainya, memberikan apresiasi dalam bentuk penghargaan dan menyediakan lingkungan kerja yang baik. Suatu organisasi terkadang tidak memberikan apa

yang dibutuhkan para pegawai (Puspitasari & Kirana, 2022). Hal ini menyebabkan pegawai kebutuhan tidak terpenuhi dengan baik sehingga dalam melakukan suatu pekerjaan tidak merasakan kepuasan kerja. Organisasi yang baik adalah organisasi yang mampu meningkatkan kepuasan kerja pada pegawainya (Dwiyanti & Bagia, 2020). Kondisi kerja yang ideal perlu diciptakan oleh suatu organisasi agar dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan keterampilan secara optimal, salah satunya adalah dengan menciptakan kepuasan kerja pegawai (Setiawan, 2020). Kepuasan kerja merupakan keadaan emosi seseorang yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja (Hakim & Hamid, 2021). Pada umumnya, setiap pegawai ingin menghasilkan pekerjaan yang memiliki mutu yang tinggi sehingga dapat menerima penghargaan dan kemajuan organisasi serta pencapaian tujuan pribadi para pegawai yang berkaitan dengan material, mental, dan spiritual (Setiawan, 2020).

Dampak dari ketidakpuasan kerja yang dirasakan para pegawai dapat berpengaruh pada berjalannya suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Biasanya suatu organisasi melaksanakan evaluasi untuk mengukur kepuasan kerja. Tujuan organisasi dalam melakukan evaluasi adalah untuk memperbaiki kualitas diri pegawai dan perusahaan (Puspitasari & Kirana, 2022). Beberapa penelitian memandang kepuasan kerja sebagai topik atau studi yang penting dan berpengaruh terhadap kinerja dan kualitas pelayanan (Lu & Chen, 2022). Kepuasan kerja selalu berkaitan dengan performa kerja baik dari sisi pegawai maupun sisi organisasi. Adapun masalah yang sering dihadapi para pegawai adalah tidak bisa beradaptasi dengan lingkungan dan rekan kerja, merasa stress dengan beban pekerjaan, mendapat tekanan kerja, dan kebutuhan pegawai di

tempat kerja tidak terpenuhi dengan baik. Terdapat perbedaan kepuasan kerja pegawai di organisasi sektor publik dengan pegawai di sektor swasta berbeda. Perbedaan tersebut dapat terlihat dari pengaruh gaji yang diterima, usia, lama bekerja, jenis pekerjaan, tingkat pekerjaan, dan lingkungan kerja (Hasby, 2020).

Upaya pelayanan publik menjadi tanggung jawab organisasi sektor publik dalam hal memenuhi kesejahteraan dan kepentingan umum (Islamiatus & Yuhertiana, 2021). Pemenuhan kebutuhan pegawai pada organisasi sektor publik juga perlu diperhatikan agar dapat mendukung tujuan organisasi yaitu memberikan pelayanan kepada publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik, pemerintah Kota Surabaya melakukan pembenahan gedung Siola guna mengaktifkan kembali fungsi Mall Pelayanan Publik yaitu memberikan pelayanan publik secara administratif, cepat, mudah, dan efisien. Pembenahan Mall Pelayanan Publik Surabaya bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan dan mengurus segala perizinan (Surabaya.go.id, 2022). Dengan tujuan tersebut diharapkan pegawai yang bekerja di Mall Pelayanan Publik Surabaya Siola dalam memberikan pelayanan publik secara optimal. Organisasi sektor publik tetap harus memenuhi kebutuhan para pegawainya agar tujuan organisasi dapat tercapai. Ketidaksediaan kebutuhan para pegawai akan mempengaruhi rasa kepuasan dalam bekerja.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh peneliti, kepuasan kerja yang dimiliki para pegawai menjadi salah satu permasalahan yang ada di setiap organisasi di Mall Pelayanan Publik Siola Kota Surabaya. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 7 pegawai sektor publik yang berasal dari UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) yang berbeda, dimana responden menjawab 12 pertanyaan yang terkait dengan 5 indikator kepuasan kerja, terdapat 4 pegawai

yang cenderung merasakan ketidakpuasan dalam bekerja. Dari kelima indikator yang dijadikan bahan pertimbangan dalam mengukur tingkat kepuasan kerja pegawai, menurut responden terdapat 3 hal yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu tingkat pekerjaan, pimpinan dan rekan kerja. Hal ini mungkin disebabkan oleh gaya kepemimpinan dari setiap pemimpin yang berbeda-beda, tingkat pekerjaan semakin berat dan melebihi jam kerja, serta rekan kerja yang kurang kerja sama selama bekerja. Dalam hal ini, jika pegawai tidak merasakan kepuasan dalam bekerja maka motivasi dan semangat yang dimiliki saat bekerja juga kurang memadai, sehingga akan mempengaruhi ketika pegawai memberikan pelayanan kepada publik. Namun, baik di organisasi sektor publik maupun swasta, kepuasan kerja saling berhubungan dengan motivasi (Hasby, 2020). Menurut Hakim & Hamid (2021) kepuasan kerja berkorelasi dengan motivasi pelayanan publik.

Kepuasan kerja pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya ialah motivasi pelayanan publik atau *public service motivation* (PSM). Menurut Perry & Wise (1990) motivasi pelayanan publik merupakan kecenderungan individu dalam merespons motif secara unik yang berada di lingkup organisasi sektor publik. Menurut Hakim & Hamid (2021) faktor intrinsik kepuasan kerja menjadi hal yang paling berpengaruh kepada pegawai sektor publik dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Salah satu faktor intrinsik tersebut ialah adanya nilai-nilai penghargaan atau reward yang diterima pegawai setelah berhasil mencapai tujuan organisasi sehingga menjadi hal yang utama dibandingkan faktor intrinsik lainnya. Pegawai sektor publik dituntut untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawabnya. Motivasi pelayanan publik dapat meningkat sejalan dengan penghargaan yang

diterima (Wisika et al., 2022). Namun, menurut Lu & Chen (2022) motivasi pelayanan publik berkorelasi positif dengan sikap dan perilaku karyawan, oleh sebab itu motivasi pelayanan publik cenderung dianggap untuk menjelaskan sikap kerja pegawai sektor publik. Selain motivasi pelayanan publik, kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi oleh keterlibatan kerja dan komitmen organisasi.

Keterlibatan kerja merupakan identifikasi seseorang terhadap pekerjaannya dan bagaimana ia menganggap pekerjaan sangat penting. Menurut Maulinda & Nurlina (2018) kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh keterlibatan kerja. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Seprianto (2021) semakin pegawai terlibat dalam suatu pekerjaan maka tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pegawai juga akan meningkat. Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan oleh peneliti, keterlibatan kerja pegawai masih rendah. Hal ini dinyatakan oleh Bu Tutut selaku pegawai di bidang penelitian Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata bahwa hanya beberapa pegawai saja yang terlibat dalam pekerjaan rekan kerja lainnya, beberapa pegawai kurang terlibat dalam suatu pekerjaan jika telah melebihi batas jam kerja. Pernyataan tersebut didukung oleh Bu Tarista yang menyatakan bahwa beberapa pegawai bekerja hanya sesuai *jobdesknya* saja. Tentunya jika pegawai terpaksa melakukan pekerjaan lain akan berdampak pada kepuasan pegawai dalam bekerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) keterlibatan kerja juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan motivasi pelayanan publik.

Komitmen organisasi merupakan kekuatan sifatnya relatif dari setiap individu untuk mengidentifikasikan sejauh mana keterlibatan dirinya ke dalam organisasi (Dwiyantri & Bagia, 2020). Komitmen organisasi sangat penting bagi suatu organisasi untuk mempertahankan para pegawai agar tetap berkontribusi

kepada organisasi (Rumangkit & Haholongan, 2019). Mengingat tingginya tuntutan pelayanan publik dan kendala internal yang dihadapi setiap organisasi, tentu saja menuntut organisasi yang berada di lingkup Mall Pelayanan Publik Siola untuk terus meningkatkan pelayanan publik sehingga pegawai harus meningkatkan kualitas diri dalam bekerja. Dalam hal ini, komitmen organisasi menjadi syarat bagi para pegawai untuk dapat menduduki suatu jabatan atau posisi di dalam organisasi. Secara umum, pemahaman pegawai mengenai arti komitmen organisasi belum sepenuhnya diartikan secara sungguh-sungguh. Para pegawai menganggap komitmen organisasi hanya berupa kesediaan pegawai untuk bertahan di organisasi dalam jangka panjang. Namun, arti komitmen organisasi lebih dari itu, sehingga para pegawai memberikan kemampuan terbaik bagi organisasi dan bersedia mengerjakan pekerjaan melampaui batas jam kerja organisasi. Menurut Dwiyantri & Bagia (2020) komitmen organisasi memiliki hubungan yang erat dan saling terikat dengan kepuasan kerja. Komitmen organisasi dapat berupa dalam bentuk tenaga, waktu, dan pikiran. Tingkat komitmen organisasi seseorang dalam suatu organisasi sangat berbeda-beda. Pegawai dengan tingkat komitmen organisasi tinggi lebih mempunyai rasa peduli terhadap nasib dan keberlangsungan organisasi sehingga berusaha sebaik mungkin untuk menjadikan organisasi mencapai tujuannya (Rumangkit & Haholongan, 2019).

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh peneliti pada Februari 2023 masih terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh organisasi di lingkup Mall pelayanan Publik Siola. Menurut ibu Tutut selaku pegawai di bidang penelitian pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya yaitu 1) kurang optimalnya dukungan rekan kerja, 2) atasan yang kurang

perhatian dan perbedaan gaya kepemimpinan, serta 3) beban pekerjaan, sehingga dari hasil survei dapat disimpulkan permasalahan yang terjadi di setiap organisasi, yang dimana beberapa pegawai merasa kurang mempunyai kedekatan dengan rekan kerja sehingga kurang bisa diajak bekerja sama. Menurut pendapat Bu Tarista selaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya pada saat wawancara, beberapa pegawai merasa atasan kurang perhatian, kurang suportif, dan kurang berorientasi pada para pegawai sehingga pegawai harus selalu beradaptasi dengan gaya kepemimpinan atasan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis menyusun penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sektor Publik Melalui Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai sektor publik?
2. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap keterlibatan kerja?
3. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap komitmen organisasi?
4. Apakah keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai sektor publik?

5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai sektor publik?
6. Apakah keterlibatan kerja mampu memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja?
7. Apakah komitmen organisasi mampu memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja pegawai sektor publik
2. Untuk menguji pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap keterlibatan kerja
3. Untuk menguji pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap komitmen organisasi
4. Untuk menguji pengaruh keterlibatan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai sektor publik
5. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai sektor publik
6. Untuk menguji keterlibatan kerja memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja
7. Untuk menguji komitmen organisasi memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang motivasi pelayanan publik dan kepuasan kerja pegawai sektor publik. Selain itu, dapat mengetahui peran mediasi keterlibatan kerja dan komitmen organisasi.
2. Secara praktis
 - a. Bagi mahasiswa

Dapat mengetahui pentingnya motivasi pelayanan publik dan sikap kerja pegawai di organisasi sektor publik.
 - b. Bagi perusahaan

Dapat memberi manfaat dan masukan bagi organisasi sektor publik mengenai pentingnya motivasi pelayanan publik, komitmen organisasi, dan keterlibatan kerja bagi kepuasan kerja pegawai sektor publik sehingga pegawai dapat meningkatkan kepuasan kerja dan memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik.
 - c. Bagi peneliti

Dapat menjadi bahan referensi untuk keperluan penelitian selanjutnya yang memiliki permasalahan sejenis sehingga dapat dikembangkan.

