

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama pada level pemerintahan daerah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pemerintah daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan berkualitas dalam berbagai aspek administrasi kependudukan, perizinan, pembangunan wilayah, dan pelayanan publik lainnya. Dalam konteks tersebut, kecamatan sebagai perangkat daerah yang berada pada garis terdepan birokrasi memiliki peran strategis dalam mengoordinasikan, mengendalikan, serta menyelenggarakan sebagian urusan otonomi daerah dan tugas pemerintahan umum. Keberhasilan fungsi-fungsi kecamatan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, terutama pegawai yang menjadi pelaksana layanan administratif dan pelayanan publik (Sinambela, L. P. 2019).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur paling penting dalam organisasi, termasuk organisasi sektor publik seperti pemerintahan kecamatan. Pegawai bukan hanya pelaksana kebijakan, tetapi juga aktor utama dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pegawai dalam bekerja. Kepuasan pegawai tidak hanya menjadi indikator keberhasilan manajemen SDM, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, loyalitas, serta budaya kerja yang positif. Pegawai yang puas cenderung memiliki motivasi tinggi, lebih produktif, serta berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang optimal (Hasibuan, 2017).

Dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia, tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan publik semakin meningkat. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan profesional.

Kecamatan sebagai perangkat daerah yang berada paling dekat dengan masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan layanan administratif, koordinasi pembangunan, dan penyelenggaraan tugas pemerintahan lainnya. Di sinilah kepuasan pegawai menjadi sangat penting, karena pegawai yang merasa puas akan lebih siap dan bersedia memberikan layanan terbaik kepada masyarakat (Dwiyanto, 2017).

Kantor Camat 'X', sebagai bagian dari struktur pemerintahan Kabupaten 'X', memegang peran yang sangat vital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Kantor ini menangani berbagai layanan seperti administrasi kependudukan, koordinasi pemerintahan nagari, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelayanan perizinan tertentu, serta tugas-tugas pelayanan masyarakat lainnya. Dengan tingginya intensitas pelayanan tersebut, kebutuhan akan pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi menjadi semakin penting.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan, masih ditemukan beberapa indikasi yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pegawai di Kantor Camat 'X' belum berada pada kondisi optimal. Beberapa fenomena yang sering muncul antara lain ketidakpuasan terhadap beban kerja yang dinilai tidak merata, kurangnya fasilitas kerja yang mendukung, minimnya kesempatan pengembangan diri, ketidaksesuaian antara tugas dan kompetensi pegawai, serta kurangnya apresiasi atas pencapaian pegawai. Selain itu, beberapa pegawai melaporkan adanya tekanan pekerjaan yang tinggi, kurangnya komunikasi internal yang efektif, dan suasana kerja yang kadang kurang kondusif. Fenomena ini berpotensi menurunkan semangat kerja dan kepuasan kerja pegawai (Putri, D. A., & Wahyudi, 2020).

Tabel 1.1 Absensi Karyawan Tahun 2025

No	Bulan	Tidak Hadir	Terlambat
1	Januari	56	56
2	Februari	33	90
3	Maret	6	117
4	April	2	93
5	Mei	21	62
6	Juni	28	70
7	Juli	32	75
8	Agustus	9	61
9	September	57	62
10	Oktober	2	78
11	November	69	60
12	Desember	43	50

Berdasarkan table diatas dapat dilihat dari table diatas dapat dilihat bahwa pada bulan November 2025 banyak karyawan tudak masuk kerja diantara bulan lain pada 2025. Karyawan ada yang tidak hadir dikarenakan cuti,izin dan alpha. Dan dapat dilihat juga bahwa pada bulan Maret mayoritas karyawan lebih sering terlambat di bulan maret ada yang telat selama 1 menuit, 15 menit. 30 menit dan juga lebih dari 30 menit.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan reformasi birokrasi, organisasi sektor publik dituntut untuk mengelola pegawai secara lebih profesional. Salah satu aspek penting dalam hal ini adalah memperhatikan kepuasan kerja pegawai sebagai modal utama dalam mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang tidak merasa puas cenderung menunjukkan perilaku kerja negatif seperti rendahnya motivasi, meningkatnya tingkat absensi, kurangnya kedisiplinan, rendahnya komitmen terhadap organisasi, serta potensi turnover intention. Kondisi ini tentu dapat menghambat efektivitas pelayanan publik (Sari, N., & Prasetyo, 2022)

Kepuasan kerja pegawai menjadi indikator penting dalam memahami bagaimana pegawai memaknai pekerjaannya dan bagaimana mereka menggambarkan hubungan psikologis dengan organisasi. Kepuasan kerja tidak hanya berdampak pada kesejahteraan psikologis individu, tetapi juga memiliki pengaruh pada produktivitas, loyalitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Robins & Judge (2020), kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana seseorang menyukai pekerjaannya, dan tingkat kepuasan kerja tersebut berkaitan erat dengan perilaku pegawai di tempat kerja seperti kinerja, absensi, hingga komitmen terhadap organisasi. Pegawai yang puas cenderung menunjukkan perilaku positif, sedangkan pegawai yang tidak puas lebih rentan mengalami stres, burnout, hingga penurunan motivasi kerja.

Beberapa penelitian kontemporer di Indonesia juga menunjukkan pentingnya kepuasan kerja bagi pegawai sektor publik. Penelitian Rahmawati (2021) menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pegawai di organisasi pemerintahan, semakin tinggi pula kualitas layanan publik yang diberikan. Temuan serupa juga disampaikan oleh Lubis & Putra (2023) yang menegaskan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penentu kinerja pelayanan publik karena pegawai yang puas memiliki komitmen emosional yang lebih kuat dalam menjalankan tugasnya.

Dalam konteks instansi pemerintahan di tingkat kecamatan, kepuasan kerja pegawai memiliki peran yang lebih strategis. Pegawai di kantor kecamatan seperti Kantor Camat 'X' menghadapi dinamika pekerjaan yang kompleks, mulai dari beban administrasi yang tinggi, interaksi intens dengan masyarakat, tuntutan akuntabilitas publik, hingga keterbatasan sumber daya. Kondisi ini menuntut pegawai untuk memiliki motivasi dan ketahanan kerja yang baik agar dapat menjalankan fungsi pelayanan publik secara optimal. Dengan demikian, memahami variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah hal yang penting untuk peningkatan kinerja organisasi (Pradana, A., & Utami, 2022).

Salah satu faktor yang diyakini berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan tingkat keterikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan pegawai terhadap organisasinya. Meyer & Allen dalam model tiga komponen komitmen menjelaskan bahwa komitmen terdiri dari affective commitment, continuance commitment, dan normative commitment. Pegawai yang memiliki komitmen afektif tinggi akan bekerja bukan hanya karena kewajiban, tetapi karena mereka merasa bangga dan terhubung dengan organisasinya.

Penelitian empiris menunjukkan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan kerja. Studi oleh Pradana & Utami (2022) menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai sektor publik. Hal serupa ditunjukkan oleh penelitian Yusuf & Mahendra (2024) yang menyatakan bahwa pegawai yang memiliki komitmen tinggi lebih cenderung puas terhadap pekerjaannya karena adanya rasa memiliki terhadap organisasi dan keyakinan bahwa organisasi memberikan nilai bagi dirinya (Yusuf, M., & Mahendra, 2024).

Dalam konteks kantor kecamatan, komitmen organisasional menjadi sangat penting karena pegawai sering kali bekerja dalam kondisi terbatas baik dari sisi fasilitas, sumber daya, maupun jumlah personil. Komitmen yang tinggi dapat menjadi penopang utama agar pegawai tetap menjalankan tugasnya dengan optimal meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan. Tanpa komitmen tersebut, pegawai akan mudah mengalami kejenuhan, keluhan, hingga penurunan produktivitas (Lubis, A., & Putra, 2023).

Selain komitmen organisasional, faktor lain yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pegawai adalah self-efficacy, yaitu keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan pekerjaan. Konsep ini diperkenalkan oleh Bandura dan hingga kini menjadi salah satu variabel psikologis terpenting dalam studi perilaku

organisasi. Individu dengan self-efficacy tinggi lebih percaya diri, memiliki motivasi tinggi dalam menyelesaikan tugas, serta lebih tahan terhadap tekanan dan hambatan pekerjaan.

Penelitian mengenai self-efficacy menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian Sari & Wibowo (2020) menunjukkan bahwa pegawai dengan tingkat self-efficacy tinggi cenderung lebih puas dalam pekerjaannya karena mereka merasa mampu mengatasi beban kerja yang diberikan. Di sektor publik, penelitian Arif et al. (2023) menunjukkan bahwa self-efficacy berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai pemerintahan, terutama dalam lingkungan kerja yang memiliki tuntutan pelayanan tinggi.

Penelitian terbaru oleh Hasanah (2024) juga menegaskan bahwa self-efficacy tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan kerja, tetapi juga memiliki peran penting dalam membentuk komitmen organisasional dan kinerja pegawai secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan diri merupakan faktor psikologis yang tidak dapat diabaikan dalam meningkatkan kualitas SDM organisasi pemerintahan.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, terlihat bahwa komitmen organisasional dan self-efficacy memiliki peran sangat penting terhadap kepuasan kerja pegawai, baik di sektor swasta maupun sektor publik. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada organisasi pendidikan, perusahaan swasta, perbankan, dan industri jasa, sementara penelitian pada instansi pemerintahan tingkat kecamatan masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik pekerjaan pegawai kantor kecamatan berbeda dengan sektor lain: beban layanan publik yang tinggi, keragaman tipe masyarakat, tuntutan kedisiplinan, serta kebutuhan adaptasi terhadap kebijakan pemerintah yang terus berubah. Oleh karena itu, penelitian khusus pada pegawai Kantor Camat 'X' menjadi relevan dan penting untuk

memberikan gambaran empiris mengenai kondisi psikologis dan perilaku organisasi pegawai di instansi pemerintah tingkat lokal.

Kecamatan 'X' merupakan salah satu kecamatan dengan tingkat mobilitas masyarakat tinggi di Kabupaten 'X'. Hal ini menyebabkan kantor kecamatan menjadi pusat pelayanan administratif dengan volume pelayanan yang cukup besar. Pegawai di kantor tersebut harus mampu bekerja secara profesional dan responsif, sehingga tingkat kepuasan kerja menjadi faktor penting untuk menjaga kualitas pelayanan publik. Jika kepuasan kerja menurun, maka berdampak langsung pada kualitas pelayanan seperti lambatnya proses administrasi, kurangnya keramahan dalam pelayanan, hingga meningkatnya kesalahan dalam pekerjaan.

Melihat kondisi tersebut, penting untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komitmen organisasional dan self-efficacy terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Camat 'X'. Apakah pegawai yang memiliki komitmen tinggi merasa lebih puas bekerja? Apakah pegawai yang percaya diri dengan kemampuannya memiliki kepuasan kerja yang lebih baik? Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut akan sangat bermanfaat bagi pimpinan kecamatan dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pengelolaan SDM yang lebih efektif.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki kontribusi teoretis karena dapat memberikan penguatan atau pembaruan terhadap teori perilaku organisasi, khususnya terkait pengaruh variabel psikologis (self-efficacy) dan variabel organisasional (komitmen) terhadap outcome pegawai (kepuasan kerja). Dengan menggunakan data empiris terbaru dan lingkungan pemerintahan lokal sebagai konteks penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan memberikan acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor kepuasan kerja pegawai di sektor publik.

Melalui uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional dan *self-efficacy* merupakan dua faktor yang sangat penting untuk diteliti dalam kaitannya dengan kepuasan kerja pegawai, khususnya pada instansi pemerintahan tingkat kecamatan seperti Kantor Camat 'X'. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul: "Pengaruh Komitmen Organisasional dan *Self-Efficacy* terhadap Kepuasan kerja Pegawai di Kantor Camat 'X'.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka diambil rumusan masalah

1. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Camat 'X'?
2. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Camat 'X'?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional dan *self efficacy* secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Camat "x"?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada gap penelitian di latar belakang dan rumusan masalah penelitian berikut adalah tujuan dari penelitian saya, antara lain:

1. Menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Camat 'X'.
2. Menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Camat 'X'.
3. Menganalisis pengaruh komitmen organisasional dan *self efficacy* secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Camat "x"?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan dan referensi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh komitmen organisasional dan *self efficacy* terhadap

kinerja pegawai di sektor pemerintahan tingkat kecamatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik dan menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor Camat 'X', hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam merancang strategi peningkatan kepuasan kerja pegawai melalui penguatan komitmen organisasional dan peningkatan *self efficacy* pegawai.
- b. Bagi pegawai Kantor Camat, penelitian ini dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan rasa tanggung jawab dan kepercayaan diri dalam melaksanakan tugas, sehingga kinerja kerja dapat lebih optimal.
- c. Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pembuatan kebijakan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan profesional.