

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi publik merupakan lembaga yang didirikan dengan tujuan untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat (Hubaisy dkk., 2014). Dalam hal ini organisasi publik menjadi wadah atau tempat bagi masyarakat umum untuk mendapatkan pelayanan-pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Menurut Solong & Yadi (2021) Organisasi publik merupakan terbesar yang mencakup seluruh segmen masyarakat, beroperasi di tingkat nasional, dan sah secara hukum dalam sektor politik, administrasi pemerintahan, dan sistem hukum. Sebagai lembaga yang terstruktur secara resmi, organisasi publik memegang tanggung jawab untuk melindungi warga negaranya, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan memiliki hak untuk mengenakan pajak sebagai sumber pendanaan. Selain itu, organisasi publik memiliki kewenangan untuk memberlakukan hukuman sebagai langkah penegakan aturan. Lebih lanjut, Prasetyo (2017) mendefinisikan organisasi publik sebagai suatu wadah yang menyediakan layanan administratif untuk semua kebutuhan masyarakat tanpa memandang status atau posisi sosial, organisasi sering diasosiasikan dengan lembaga pemerintahan yang dikenal sebagai birokrasi pemerintah.

Pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi pemerintahan menjadi perhatian utama masyarakat dalam melihat kinerja instansi pemerintah saat menjalankan tugas dan kewajibannya melayani masyarakat. Untuk memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan harapan dari masyarakat umum dan organisasi juga memiliki kepatuhan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah mengeluarkan peraturan berupa Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Implementasi dari UU Pelayanan Publik tersebut dapat dilihat dari Laporan Badan Pusat Statistik tahun 2021 menunjukkan persentase kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik dilihat dari tahun 2019-2021 dari lembaga Pemerintah Kabupaten hingga Kementerian (Badan Pusat Statistik, 2022). Dapat diketahui bahwa terdapat tren menarik dalam tingkat

kepatuhan pelayanan publik di berbagai lembaga pemerintah kabupaten. Terutama perhatian tertuju pada tingkat kepatuhan tinggi di mana sebagian besar lembaga mengalami peningkatan, sementara sebaliknya pemerintah kabupaten mengalami penurunan. Pada tahun 2019, persentase tingkat kepatuhan tinggi pemerintah kabupaten mencapai 33,02%. Namun, pada tahun 2021, angka ini mengalami penurunan menjadi 24,76%. Di sisi lain, tingkat kepatuhan sedang mengalami peningkatan yang signifikan, dengan mencapai 40,47% pada tahun 2019 dan meningkat menjadi 54,33% pada tahun 2021. Sementara itu, tingkat kepatuhan rendah pada tahun 2019 adalah 26,51% dan menurun menjadi 20,91% pada tahun 2021.

Kabupaten Bangkalan merupakan salah satu kabupaten yang berada di Jawa Timur. Seperti halnya kabupaten/kota lain yang ada di Indonesia, Kabupaten Bangkalan menyelenggarakan pelayanan publik terhadap masyarakatnya melalui berbagai organisasi publik yang ada khususnya yang bergerak di bawah arahan pemerintahan daerah Kabupaten Bangkalan. Organisasi-organisasi publik ini berupa instansi-instansi pemerintah yang terdiri dari berbagai sektor mulai dari pendidikan, kesehatan, sosial, pertanian dan lain sebagainya. Pada tahun 2022, OMBUDSMAN Republik Indonesia melakukan penilaian terhadap tingkat kepatuhan dalam penyelenggaraan layanan publik di Kabupaten Bangkalan. Hasil penilaian ini menunjukkan bahwa Kabupaten Bangkalan mendapatkan peringkat zona kuning dengan nilai kepatuhan sebesar 61,53, yang artinya bahwa kualitas pelayanannya berada pada tingkat sedang dan berada pada urutan terendah nomor dua kabupaten/kota di Jawa Timur.

Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik pada bidang pendidikan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pasal 11 menyebutkan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib memberikan layanan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi. Dalam hal ini dinas pendidikan menjadi unsur pelaksana pelayanan publik pemerintah Kabupaten Bangkalan di bidang pendidikan.

Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bangkalan mengeluarkan keputusan tentang Standar Pelayanan Publik pada tahun 2021. Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bangkalan Nomor: 065/ 0264 /433.101/2021 Tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Dinas Pendidikan Kabupaten Bangkalan, menetapkan Standar Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangkalan, sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi: (1) Pelayanan Pengajuan NPSN; (2) Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Mutasi Siswa; (3) Pelayanan Pengajuan Surat Keterangan Pengganti Ijazah yang Rusak atau Hilang dan Kesalahan Identitas Pendidikan Kesetaraan (Paket A, Paket B dan Paket C), SD dan SMP; (4) Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Ijin Pendirian Lembaga PAUD (SPS, TPA, KB dan TK) dan PNF (PKBM dan LKPP) serta SD Swasta; (5) Pelayanan Pengajuan Surat Ijin Pendirian Lembaga SMP Swasta; (6) Pelayanan Pengajuan Ijin Perpanjangan Lembaga Swasta (PAUD dan PNF, SD, SMP).

Bagi lembaga pelayanan publik, layanan yang efektif dan berkualitas diartikan sebagai layanan yang memiliki kecepatan, biaya yang terjangkau, prosedur yang sederhana, jangka waktu penyelesaian yang jelas, keterbukaan mengenai biaya yang dibutuhkan, persyaratan yang transparan, sikap yang responsif dari petugas, dan elemen-elemen lainnya. Semua ini berkontribusi untuk membangun reputasi positif terhadap pemerintah dan pemerintah daerah (Hardiyansyah, 2017). Hal yang sama berlaku juga untuk Dinas Pendidikan dalam menyediakan pelayanan publik. Keberhasilan atau kegagalan dalam penyediaan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sangat terkait dengan kinerja para pegawai yang terlibat. Menurut Putri & Mursyidah (2022) profesionalisme kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik menjadi faktor penentu terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Rohayatin dkk. (2017) juga menyebutkan bahwa kurangnya kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang merupakan bagian dari upaya memenuhi kebutuhan masyarakat oleh Pemerintah, termasuk Pemerintah Daerah, dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk faktor Sumber Daya Manusia (SDM).

Pegawai merupakan individu dengan keberadaan fisik dan mental (pikiran dan perasaan), yang tetap diperlukan dan oleh karena itu menjadi salah satu sumber

daya utama dalam upaya kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Lebih lanjut, pegawai adalah individu yang dipekerjakan dalam konteks tertentu, termasuk dalam organisasi seperti lembaga pemerintah maupun entitas usaha (Widjaja (Onibala dkk., 2019). Menurut Badan Pusat Statistik (2023) memaparkan bahwa buruh/karyawan/pegawai adalah seseorang yang bekerja pada orang lain atau instansi/kantor/perusahaan secara tetap dengan menerima upah/gaji baik berupa uang maupun barang.

Pegawai menjadi faktor penentu keberhasilan organisasi apabila memiliki kinerja yang optimal. Hasil kinerja ini dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang ada pada pegawai. Suryani (2022) berpendapat bahwa kepuasan karyawan memainkan peran penting dalam keberhasilan sebuah organisasi. Keadaan ini bisa direalisasikan Jika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, hal ini akan berdampak pada kinerja mereka secara individual dan juga pada kinerja keseluruhan organisasi (Kamela, 2016). Lebih lanjut, Dugguh & Dennis (2014) berpendapat bahwa organisasi tidak hanya membutuhkan karyawan yang bermotivasi tinggi tetapi juga karyawan yang puas dan seimbang secara psikologis untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas dalam organisasi. Hasil kerja perusahaan sangat bergantung pada kepuasan kerja karyawan. Ketika seorang pegawai menerima imbalan dan merasa puas dengan pekerjaannya, ia kemungkinan besar akan memberikan kontribusi yang lebih baik bagi organisasi (Nazirul dkk., 2017). Oleh karena itu, kepuasan kerja sangatlah krusial bagi pegawai di dalam suatu organisasi.

Menurut Robbins & Judge (2015) kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Kepuasan kerja dapat dijelaskan sebagai hasil penilaian karyawan terhadap seberapa baik pekerjaan mereka memenuhi aspek-aspek yang dianggap penting (Luthans, 2011). Locke (1969) memahami kepuasan kerja sebagai suatu kondisi emosional yang menyenangkan, yang timbul dari penilaian individu terhadap pekerjaan sebagai pencapaian atau penunjang pencapaian nilai-nilai pekerjaan pribadi mereka. Kepuasan kerja mencakup sejauh mana seseorang merasa senang (puas) atau tidak senang (tidak puas) terhadap pekerjaannya. Sebagaimana dinilai

secara umum, kepuasan kerja adalah suatu sikap. Artinya, hal ini mencerminkan penilaian orang terhadap pekerjaan dalam suatu kontinum dari menguntungkan hingga tidak menguntungkan (Spector, 2022).

Kepuasan kerja pada prinsipnya bersifat personal, di mana setiap orang mempunyai tingkat kepuasan yang beragam dengan dengan sistem nilai yang diyakini. Makin tinggi penilaian seseorang terkait kegiatan yang sejalan dengan preferensi pribadinya, makin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakannya terhadap kegiatan tersebut. Kepuasan kerja dapat diinterpretasikan sebagai persepsi positif atau negatif yang dimiliki oleh seorang pegawai terhadap pekerjaannya (Prastistha dkk., 2016). Kepuasan kerja ini sangat penting bagi pegawai, apabila pegawai tidak memiliki kepuasan kerja akan muncul beberapa dampak yang akan ditimbulkan. Menurut Ntimba dkk. (2021) dampak ketidakpuasan kerja karyawan di tempat kerja adalah sebagai berikut: (1) penarikan komitmen organisasi; (2) penurunan kinerja dan produksi; (3) niat perputaran; (4) perputaran sukarela; dan (5) kepercayaan berkurang. Pendapat lain dari Hellman (1997) mengungkapkan bahwa ketidakpuasan karyawan dalam bekerja akan membuat mereka mempertimbangkan untuk mencari peluang kerja lain, dan secara tidak langsung kinerja individu dan organisasi akan menurun. Sehingga apabila ada pegawai yang keluar dari organisasi tersebut akan menyebabkan resiko terhadap organisasi. Seperti yang dikatakan oleh Prihandinisari dkk. (2020) bahwa niat untuk meninggalkan sektor publik merupakan resiko organisasi yang menyebabkan biaya tinggi.

Beberapa riset dilakukan dalam lima tahun terakhir yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Pada 2018 Dale Carnegie melakukan penelitian yang disebut dengan “*Global Leadership Study*” dengan melibatkan 3.300 pekerja dari 14 negara termasuk Indonesia. Riset ini mencakup individu dengan rentang usia 22-61 tahun dari berbagai tingkatan jabatan mulai dari level karyawan hingga direktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 17% karyawan di Indonesia yang menyatakan kepuasan terhadap pekerjaan mereka (Cahaya, 2018). Selanjutnya, pada tahun 2019 *The Deloitte Global Millennial Survey* melaporkan hasil riset dari 13.416 generasi milenial di 42 negara, dan 3.009 Gen Z dari 10 negara salah satunya di Indonesia

menunjukkan bahwa sebanyak 43% responden milenial dan 34% generasi Z menyebutkan mengalami ketidakpuasan kerja perihal gaji (Deloitte, 2019). Pada tahun 2021, JobStreet menyelenggarakan pada awal bulan Oktober dengan melibatkan 17,623 koresponden untuk mengevaluasi tingkat kepuasan kerja karyawan. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa 73% karyawan tidak puas dengan pekerjaannya (JobStreet, 2022). Kemudian pada 2022, *Virtual Vocations* melakukan survei pada orang dewasa usia kerja yang dilakukan kepada anggota *Virtual Vocation* dan masyarakat umum menunjukkan hasil dimana 53,11% pekerja cukup puas dengan pekerjaan mereka (Virtual Vocation, 2022).

Ciri-ciri karyawan dengan kepuasan kerja tinggi menurut Munandar dkk. (dalam Badriyah, 2015) yaitu (a) organisasi akan memuaskan dalam jangka waktu yang lama; (b) memperhatikan kualitas kerjanya; (c) lebih mempunyai komitmen organisasi; (d) lebih produktif. Seorang pegawai yang memiliki kepuasan kerja ditunjukkan dengan ciri-ciri tersebut. Namun, nyatanya dari hasil penilaiannya kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada tiga lembaga pemerintah di Bangkalan yakni Dispendukcapil dengan nilai 76,5%, lalu BPJS Kesehatan dengan nilai 48, dan terakhir Disdik dengan nilai 10%. Dari ketiga, ketiga lembaga tersebut Disdik bangkalan mendapat skor terendah, sehingga menjadi fokus lokasi penelitian.

Tabel 1. 1 Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2018

Instansi	Nilai	Zona
Dispendukcapil Bangkalan	76,5%	Kuning
Disdik Bangkalan	10%	Merah
Bpjs Kesehatan Bangkalan	48%	Merah

Sumber: hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan oleh OMBUDSMAN 2018

Menurut Robbins & Judge (2015) kepuasan kerja pada pegawai dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu *job performance*, *organizational citizenship behavior (OCB)*, *absenteeism*, dan *turnover*. Lebih lanjut, Çavuş & Gökçen (2015) menyebutkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh modal psikologis. Zhang dkk. (2021) mengatakan bahwa di antara banyak faktor individu dan organisasi yang menjelaskan kepuasan kerja, salah satu faktor individu yang paling penting

adalah modal psikologis. Judge dkk. (dalam Badran & Youssef-Morgan, 2015) mengatakan bahwa kepuasan kerja memerlukan penilaian positif secara keseluruhan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap tugas yang dilakukan, dan perasaan puas dalam melakukan pekerjaan. Penilaian positif ini diperoleh dari modal psikologis.

Luthans dkk. (2007) memaparkan bahwa modal psikologis dapat meningkatkan penilaian positif karyawan terhadap keadaan mereka dan meningkatkan kemungkinan keberhasilan yang dirasakan berdasarkan keagenan, motivasi, usaha dan ketekunan mereka. Selain itu, modal psikologis juga mempunyai implikasi untuk melawan stres (ada hubungan negatif); membantu memfasilitasi perubahan organisasi yang positif (modal psikologis berkaitan dengan emosi positif yang pada gilirannya terkait dengan sikap dan perilaku mereka yang relevan dengan perubahan organisasi); memediasi hubungan antara iklim organisasi yang mendukung dan kinerja karyawan serta terkait dengan kreativitas pemberi kerja dan kesejahteraan karyawan dari waktu ke waktu (Luthans, 2011).

Seseorang dengan tingkat modal psikologis yang tinggi umumnya memiliki harapan positif terhadap hasil di masa depan dan keyakinan yang kuat dalam kemampuannya untuk mengatasi berbagai tantangan yang muncul dalam pekerjaan. Kondisi psikologis yang positif ini menjadi pendorong bagi individu untuk memberikan upaya maksimal dan mencapai kinerja yang baik dalam pekerjaannya, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan kerja mereka. (Luthans, Avolio, dkk., 2007). Kaplan & Bickes (2013) menjelaskan bahwa modal psikologis berperan penting terutama dalam meningkatkan sikap individu terhadap profesi/pekerjaan dan meningkatkan produktivitas pribadi di lingkungan kerja. Modal psikologis didefinisikan sebagai: keadaan perkembangan psikologis positif individu yang ditandai dengan: (1) memiliki kepercayaan diri (kemanjuran diri) untuk mengambil dan mengarahkan upaya yang diperlukan agar berhasil dalam tugas-tugas yang menantang; (2) membuat atribusi positif (optimisme) mengenai keberhasilan saat ini dan masa depan; (3) tekun mencapai tujuan dan, bila perlu, mengarahkan kembali jalan menuju tujuan (harapan) agar berhasil dan (4) ketika dilanda masalah dan kesulitan, mempertahankan dan bangkit kembali dan bahkan

melampaui (ketahanan) untuk mencapai kesuksesan (Luthans dkk., 2015). Sedangkan Salam (2017) mendefinisikan modal psikologis sebagai karakteristik pribadi yang berkontribusi terhadap efisiensi individu. Lebih lanjut, menurut Peterson dkk. (2011) modal psikologis didefinisikan sebagai kemampuan dasar umum yang dianggap penting untuk memotivasi manusia, proses kognitif, upaya untuk mencapai kesuksesan, dan menciptakan kinerja yang baik di lingkungan kerja.

Esen dkk. (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “*Moderating Role of Psychological Well-Being on The Relationship Between Psychological Capital and Job Satisfaction*” hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan "modal psikologis akan berhubungan positif dengan kepuasan kerja" didukung. Dalam penelitian ini, sub dimensi modal psikologis dianalisis dalam hal hubungannya dengan kepuasan kerja. Optimisme memiliki korelasi yang cukup positif dengan kepuasan kerja. Harapan berkorelasi tinggi dan positif dengan kepuasan. Ketahanan psikologis, di sisi lain, memiliki korelasi positif namun rendah dengan kepuasan kerja. Semua hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang percaya pada hal-hal baik yang mungkin terjadi atau yang memiliki kemauan keras dalam mencapai tujuan atau menangani tantangan dan konflik akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Abbas dkk. (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “*Combined Effects of Perceived Politics and Psychological Capital on Job Satisfaction, Turnover Intentions, and Performance*” menunjukkan bahwa modal psikologis berpengaruh positif berhubungan dengan kepuasan kerja yang mana hasil tersebut mendukung gagasan bahwa modal psikologis memiliki efek positif pada hasil yang diinginkan seperti kepuasan kerja.

Badran & Youssef-Morgan (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “*Psychological Capital and Job Satisfaction in Egypt*” menunjukkan PsyCap dan sumber daya psikologis positif konstituennya tentang harapan, kemanjuran, ketahanan dan optimisme dengan kepuasan kerja dikonseptualisasikan dan diuji di Mesir. Secara konseptual, modal psikologis dapat menimbulkan kepuasan kerja melalui hal yang positif mekanisme seperti pemikiran agenik, penilaian dan harapan

positif, motivasi dan berkendara menuju pengejaran tujuan, dan pemrosesan rintangan dan kemunduran yang tangguh.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat fenomena tentang “Pengaruh Modal Psikologis terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangkalan”.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini diungkap dalam pernyataan berikut: “Apakah ada pengaruh Modal Psikologis terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangkalan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh Modal Psikologis terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk menambah sumbangan berupa data empiris informasi baru dan wawasan bagi perkembangan ilmu psikologi, khususnya pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Terutama berkaitan dengan modal psikologis dengan kepuasan kerja pada pegawai Dinas Pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi subjek penelitian, mendapatkan gambaran terkait modal psikologis dan kepuasan kerja. Sehingga subjek penelitian yang merupakan pegawai di Dinas Pendidikan bisa meningkatkan kepuasan kerjanya dan mampu mengembangkan modal psikologis.

- b. Bagi institusi, perusahaan, atau organisasi, mendapatkan gambaran terkait kepuasan kerja pada pegawai sehingga nantinya pihak perusahaan atau organisasi dapat meningkatkan atau menambah kepuasan kerja para pegawainya.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan, acuan, dan referensi untuk mengembangkan penelitian yang sama di masa depan.