

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinamika organisasi yang terus berkembang dewasa ini, khususnya pada penyelenggara pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik, perhatian terhadap dukungan serta keterlibatan pegawai menjadi semakin penting. Pelayanan kepada masyarakat yang prima merupakan bagian integral dari upaya pemerintah untuk menyediakan layanan kesehatan, pendidikan, sosial, ekonomi, dan infrastruktur yang memadai guna memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu, peran serta pegawai dalam hal ini Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terlibat dan berkomitmen dalam pekerjaannya sangat krusial agar mampu mendukung pencapaian tujuan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Gallup (2017), ditemukan bahwa hanya 19% karyawan di Asia Tenggara yang terlibat atau terlibat dalam pekerjaannya, sedangkan 81% sisanya tidak terlibat dalam pekerjaannya. Menurut Pri & Zamralita (2017), rendahnya tingkat keterikatan kerja karyawan menimbulkan beberapa permasalahan seperti sulit berkonsentrasi, kurang semangat, berkurangnya produktivitas, dan berkurangnya minat dalam bekerja. Sementara itu, work engagement dianggap penting bagi organisasi karena jika tingkat engagement dalam suatu organisasi tinggi, maka organisasi tersebut akan memiliki kemungkinan 70% lebih tinggi untuk mencapai tujuannya dibandingkan organisasi lain yang tingkat engagementnya rendah (Sukoco *et al.*, 2020).

Keterlibatan pegawai dalam konteks teoritis telah banyak didiskusikan baik secara formal maupun non formal yang kemudian melahirkan berbagai konsep dalam kajian literatur maupun empiris. Salah satu konsep yang kemudian digunakan oleh para akademisi dan praktisi adalah *work engagement*. Bakker &

Leiter (2010) berpandangan bahwa *Work Engagement* merupakan keadaan di mana seorang pekerja menunjukkan sikap positif terhadap perilakunya di tempat kerja. Sikap ini tercermin melalui peningkatan kinerja yang signifikan, komitmen yang kuat terhadap organisasi, rasa memiliki terhadap pekerjaan, serta kebanggaan dalam melaksanakan tugas. Semua ini ditandai oleh semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan keterlibatan (*absorption*) yang mendalam dalam menjalankan pekerjaan (Schaufeli & Bakker, 2004a; Lesener *et al.*, 2019).

Bakker (2017) menyatakan bahwa untuk tetap berada pada jalur persaingan secara berkelanjutan, maka organisasi modern membutuhkan anggota yang *engaged* dengan pekerjaannya, penuh energi, dan memiliki antusiasme yang tinggi. Para peneliti sebelumnya kemudian menghubungkan beragam faktor yang mempengaruhi *work engagement*. Demerouti *et al.*, (2001), kemudian memperkenalkan Model *Job Demand-Resources* (JD-R) dalam riset yang mengungkap berbagai faktor yang mempengaruhi *work engagement* dan dampaknya terhadap organisasi maupun individu.

Model JD-R ini kemudian dieksplorasi oleh Kaiser *et al.*, (2020) di Norwegia, dengan menunjukkan dampak dari *work engagement* terhadap *turnover intention*, *burnout*, dan kepuasan kerja. Temuan tersebut juga mempertegas hasil empiris sebelumnya yang menemukan model ini telah memberikan dampak pada *turnover intention*, *burnout*, kesehatan, kesejahteraan, kinerja organisasi dan hasil lainnya (Schaufeli & Bakker, 2004b; Choi, 2013; Clarke *et al.*, 2015), membangun model motivasi pelayanan publik (PSM) dari Model JD-R (Bakker, 2015), serta menguji faktor demografi, faktor struktural yang berhubungan dengan pekerjaan, *Personal Resources* dan pekerjaan sebagai pemicu dari *Intensive Job Demands* (IJD) yang dikemukakan oleh Mauno *et al.*, (2019). Hubungan model JD-R dan *Work Engagement* juga dipertegas oleh Schaufeli & Bakker (2004b), yang menyatakan

bahwa *Work Engagement* merupakan *predictor* dari *job demands* (tuntutan pekerjaan) dan *job resources* (sumber daya kerja).

Job demands merupakan tuntutan pekerjaan dari segi fisik, psikologis, dan lingkungan kerja yang menuntut usaha dalam bentuk fisik ataupun psikologis. Sedangkan *job resources* merupakan usaha fisik, psikologis, dan organisasional seseorang untuk mengurangi *job demands*, meningkatkan skill pribadi, dan usaha dalam pencapaian kerja (Schaufeli & Bakker, 2004b). Dengan demikian maka organisasi perlu mengidentifikasi *job demand* para anggotanya karena dapat berdampak pada *burnout*, *turnover intention*, dan ketidakpuasan jika tidak diimbangi dengan pemenuhan *job resources* dalam upaya peningkatan *Work Engagement*.

Meskipun sejumlah hasil empiris sebelumnya telah menyatakan bahwa terdapat pengaruh *job demands* terhadap *Work Engagement* secara positif (Pratama & Tiarapuspa, 2023; Ayu *et al.*, 2015), namun Aprilianingsih & Frianto. (2022), Suhardoyo & Nurjanah (2021) dan Nurendra (2018) menemukan pengaruh yang negatif, bahkan Astisya *et al.*, (2021) menemukan hasil yang tidak berpengaruh antara *job demands* terhadap *Work Engagement*. Fakta empiris ini yang memotivasi peneliti untuk membuktikan kembali hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten tersebut.

Selain *job demands*, *Work Engagement* juga dipengaruhi oleh *Personal Resources* (Ayu *et al.*, 2015; Oktaviani *et al.*, 2018; Kalsum *et al.*, 2024). Bakker & Demerouti, (2007) menyatakan bahwa *Personal Resources* lebih menekankan pada ketahanan personal dan berdampak positif terhadap lingkungan sosial yang ditunjukkan dari *self-esteem*, *self-efficacy* dan perasaan positif setiap individu. *Personal Resources* yang tinggi dapat membantu pegawai untuk tetap termotivasi dan *engaged* dalam pekerjaan pegawai. Bakker dan Demerouti (2014) mengungkapkan bahwa selain sumber daya pekerjaan dalam Model JD-R, setiap

individu memiliki sumber daya pribadi (*personal resources*) yang dapat digunakan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dalam organisasi.

Hobfoll *et al.* (2003) mengungkapkan bahwa *Personal Resources* merupakan kepercayaan diri positif yang terkait dengan ketahanan dan mengacu pada perasaan individu akan kemampuan individu tersebut untuk mengendalikan dan memberikan dampak terhadap lingkungan di sekitar dengan sukses. Sementara itu, Xanthopoulou *et al.* (2009), juga menunjukkan bahwa *Personal Resources* seperti optimisme, efisiensi diri, serta harga diri, mampu memberikan kontribusi independen dalam menjelaskan *work engagement*, melebihi tuntutan pekerjaan dan sumber daya.

Berdasarkan sejumlah hasil empiris yang telah diungkapkan sebelumnya mampu menjelaskan hubungan serta pengaruh antara *job demands* dan *Personal Resources* terhadap *work engagement*, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diteliti lebih lanjut. Pertama, penelitian di Indonesia tentang topik ini masih relatif sedikit. Kedua, penelitian yang mengkaji interaksi antara *job demands* dan *Personal Resources* dalam mempengaruhi *Work Engagement* masih jarang dilakukan terutama jika dikaitkan dengan penerapan praktis pada organisasi pemerintahan di daerah khususnya wilayah kepulauan seperti di Kota Tidore Kepulauan yang pelayanannya terdistribusi pada wilayah Pulau Tidore (36 kelurahan dan 6 desa) dan Pulau Halmahera (4 kelurahan dan 43 desa).

Dinas Sosial Kota Tidore Kepulauan dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki tanggung jawab yang luas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam hal penanggulangan masalah sosial dan kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *Work Engagement* pegawai Dinas Sosial, seperti *job demands* dan *personal resources*, sangat relevan untuk meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan melakukan penelitian di lingkungan Dinas sosial, penelitian ini

dapat memberikan kontribusi baru terhadap pemahaman tentang *Work Engagement* di sektor pelayanan publik.

Penelitian ini penting karena akan berdampak pada kinerja pelayanan publik khususnya kinerja pegawai pegawai yang memiliki dampak langsung padapelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama yang membutuhkan bantuan sosial. Data kinerja pembangunan bidang sosial di Kota Tidore Kepulauan menunjukkan bahwa pada tahun 2022, presentase pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM), Pelayanan Rehabilitasi Sosial belum optimal karena hanya berada pada angka 86,2%,

Tabel 1.1. Presentase Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Terkait Pelayanan Rehabilitasi Sosial DI Kota Tidore Kepulauan Tahun 2020-2022

No	Kecamatan	Jumlah Penyandang Disabilitas, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar Dan Gelandangan Pengemis		Jumlah Penyandang Disabilitas, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar Dan Gelandangan Pengemis Yang Terjangkau Pelayanan di Luar Panti		Persentase Jumlah Penyandang Disabilitas, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar Dan Gelandangan Pengemis Yang Terjangkau Pelayanan di Luar Panti	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022
1	Tidore Selatan	65	70	65	66	100%	94,3%
2	Tidore Utara	70	70	70	65	100%	92,9%
3	Tidore	70	100	70	90	100%	90,0%
4	Tidore Timur	50	74	50	74	100%	100%
5	Oba	25	15	25	0	100%	0,0%
6	Oba Selatan	10	10	10	0	100%	0,0%
7	Oba Utara	45	30	45	25	100%	83,3%
8	Oba Tengah	32	15	32	11	100%	73,3%
Tidore Kepulauan		367	384	367	331	100%	86,2%

Sumber: Dinas Sosial Kota Tidore Kepulauan (2023)

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi *Work Engagement* pegawai, Dinas Sosial dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. untuk memahami bagaimana *job demands* dan *Personal*

Resources memengaruhi *Work Engagement* pada pegawai dengan mengembangkan strategi yang dapat meningkatkan *engagement* pegawai, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah terdapat pengaruh *job demands* terhadap *Work Engagement* pada pegawai?
- 2) Apakah terdapat pengaruh *Personal Resources* terhadap *work engagement* pada pegawai?
- 3) Apakah terdapat pengaruh interaksi antara *job demands* dan *Personal Resources* terhadap *Work Engagement* pada pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

- 1) Menganalisis pengaruh *job demands* terhadap *Work Engagement* pada pegawai.
- 2) Menganalisis pengaruh *Personal Resources* terhadap *Work Engagement* pada pegawai.
- 3) Menganalisis pengaruh interaksi antara *job demands* dan *personal resources* terhadap *Work Engagement* pada pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat mengembangkan keterampilan metodologis dan analitis, serta memperdalam pemahaman suatu masalah yang berkaitan dengan

manajemen sumber daya manusia khususnya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi tingkat keterlibatan kerja pegawai.

2. Bagi Praktisi

Hasil dari penelitian ini dapat membantu praktisi dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keterlibatan kerja pegawai, bagaimana tuntutan pekerjaan dan sumber daya personal memengaruhi keterlibatan kerja, sehingga dapat merancang kebijakan dan praktik manajemen yang lebih efektif.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini juga dapat menjadi sumber inspirasi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian di bidang yang serupa atau terkait, dengan tujuan untuk memperluas pemahaman tentang topik tersebut.