

KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN WUMIALO KOTA GORONTALO

Oleh:

AINIYA MUTIARA ANGGRAINI
NIM: S2117013

SKRIPSI

Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Di Universitas Ichsan Gorontalo



**PROGRAM SARJANA ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2021**

HALAMAN PENGESAHAN
KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI DI KANTOR
KELURAHAN WUMIALO KOTA GORONTALO

Oleh

AINIYA MUTIARA ANGGRAINI

S2117013

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar sarjana
dan telah disetujui oleh tim pembimbing.

Gorontalo,2021

PEMBIMBING I



Darmawaty Abdul Razak, S.I.P.,M.AP

NIDN : 0924076701

PEMBIMBING II



Sandi Prahara,S.T.,M.SI

NIDN : 0929038602

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik



Darmawaty Abdul Razak, S.I.P.,M.AP

NIDN : 0924076701

HALAMAN PERSETUJUAN

KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI DI KANTOR
KELURAHAN WUMIALO KOTA GORONTALO

Oleh

AINIYA MUTIARA ANGGRAINI

S2117013

Telah Di pertahankan Di Depan Pengaji

Pada Tanggal..... 2021

Dan Di Nyatakan Telah Memenuhi Syarat

1. Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
2. Sandi Prahara, S.T.,M.Si
3. Dr. Moch. Sakir S.Sos,S.I.Pem,M.Si
4. Dr. Arman S.Sos., M.Si
5. Marten Nusi, S.IP., M.AP

Mengetahui:

Dekan Fakultas

Ilmu sosial dan ilmu politik



Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
NIDN. 0913078602

Ketua Program

Studi Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
NIDN. 0924076701

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ainiya Mutiara Anggraini
NIM : S2117013
Konsentrasi : Manajemen Pemerintahan Daerah
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul **“KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN WUMIALO KOTA GORONTALO”** adalah benar-benar asli merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dari skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi itu.

Gorontalo, April 2021
Yang Membuat Pernyataan



Ainiya Mutiara Anggraini
Nim : S2117013

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Man Jadda Wajada

“Barang Siapa Yang Bersungguh-Sungguh Maka Ia Akan Dapat”

Dalam kehidupan ini harus diperjuangkan dengan sungguh-sungguh. Tidak ada yang bisa dicapai jika usaha tanpa disertai kesungguhan. Kesungguhan ini yang akan membawa menuju kesuksesan dimasa depan.

Sesulit apapun rintangannya jika kita berusaha dengan kerja keras, kerja cerdas, dan kerja ikhlas, utamnya ada kemauan dan bersungguh-sungguh serta menggunakan logika dan ilmu pengetahuan sesuai kemampuan yang kita miliki yang telah Allah SWT berikan kepada kita, maka tidak ada hal yang terasa sulit dan kita pasti bisa meraih kesuksesan.

Setiap orang memiliki kemampuan untuk tumbuh dan berkembang, jadi bukan hanya sekedar tumbuh, melainkan harus berkembang juga. Allah SWT sudah memberikan modal dasar berupa otak dan akal yang lebih baik dibandingkan dengan makhluk ciptaan Allah SWT lainnya di muka bumi ini.

PERSEBAHAN

Puji syukur selalu kupanjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya berupa kesehatan, kekuatan, dan ketabahan dalam menjalani hidup ini. Salawat dan salam selalu kuhaturkan kepadan Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa perubahan dari alam kegelapan menuju alam terang benderang seperti saat ini. Saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya (bapak Sutaryanto dan Ibu Istiana). Terimakasih untuk Ibu dan Bapak yang telah berusaha memberikan bantuan baik bantuan moril maupun materi dan mendoakan saya serta mendukung saya untuk dapat mencapai keinginan dan kesuksesan saya.

**ALMAMATER TERCINTA
TEMPAT SAYA MENIMBA ILMU
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

ABSTRACT

AINIYA MUTIARA ANGGRAINI. S2117013. THE PUBLIC SERVANTS' ORGANIZATIONAL COMMITMENT AT THE OFFICE OF WUMIALO URBAN VILLAGE IN GORONTALO CITY

The study aims to investigate: 1) the role of public servants' organizational commitment at the office of Wumialo urban village in Gorontalo city, and 2) the factors behind the public servants' organizational commitment at the office of Wumialo urban village in Gorontalo city. The study applies a descriptive qualitative approach with six informants who are employed at the office of Wumialo urban village. The data are collected through observation, interview, and documentation which are then analyzed interactively in data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. The public servants' organizational commitment at the office of Wumialo urban village covers several steps among others are investigation, socialization, maintenance, rationalization, and memories or work experience. The factors behind public servants' organizational commitment at the office of Wumialo urban village comprises of two factors: internal factor which covers the family relation, mutual respect, and exchange of ideas among public servants, and external factor which covers public servants relation to their family and problems they encounter related to their living environment.

Keywords: *public servants, organizational commitment*

ABSTRAK

AINIYA MUTIARA ANGGRAINI. S2117013. KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN WUMIALO KOTA GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1.) Peran komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan Wumialo Kota Gorontalo. 2.) Faktor-faktor yang berperan pada komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan Wumialo Kota Gorontalo. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini melalui pendekatan kualitatif dengan penyajian secara deskriptif. Informan dalam penelitian ini sebanyak enam orang yang merupakan pegawai kantor Kelurahan Wumialo. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara interaktif melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Komitmen organisasi pegawai yang berperan di kantor kelurahan Wumialo meliputi beberapa tahapan diantaranya tahap investigasi, tahap sosialisasi, tahap *maintenance* (pemeliharaan), tahap rasionalisasi, dan kenangan (pengalaman kerja). Faktor-faktor yang berperan pada komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan Wumialo terbagi dua yaitu: (1)faktor internal berupa komitmen organisasi pegawai yang berperan meliputi hubungan kekeluargaan antar pegawai, para pegawai saling menghargai, dan para pegawai saling memberi dan menerima pendapat, dan (2)faktor eksternal yang mencakup komitmen organisasi pegawai yang berperan meliputi hubungan pegawai dengan keluarganya, permasalahan yang dialami pegawai dengan lingkungan tempat tinggalnya.

Kata kunci: komitmen organisasi, pegawai

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, serta memberikan nikmat kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “**KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN WUMIALO KOTA GORONTALO”**

Skripsi ini adalah salah satu syarat mahasiswa untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Ichsan Gorontalo. Dalam menyusun skripsi ini, penulis mengalami berbagai kesulitan dan hambatan, tetapi berkat rahmat dan petunjuk dari Allah SWT serta bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing serta motivasi dan dorongan dari kedua orang tua dan teman-teman, maka segala kesulitan dan hambatan dapat teratasi.

Penulis menyadari bahwasanya di dalam skripsi ini masih sangat sederhana dan jauh dari kata sempurna. Tetapi, penulis persembahkan kepada para pembaca, semoga setelah membaca dan memahami isi skripsi ini pembaca bersedia menyisihkan waktu untuk memberikan kritik dan saran yang berguna dalam menyempurnakan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis, mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yaitu ibu Istiana dan bapak Sutaryanto atas semua do'a, usaha, motivasi dan

dorongan, Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Arman S.sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Marten Nusi, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan I sekaligus Pembimbing Akademik dari penulis, Ibu Darmawaty Abd. Razak S.IP., M.AP., sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo sekaligus Dosen Pembimbing I, Ibu Sandy Prahera ST., M.SI Sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo sekaligus Dosen Pembimbing II, serta semua Dosen dan Tata Usaha di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik yang memberi saran masukan, serta teman-teman mahasiswa-mahaiswi jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan tahun 2017 telah banyak memberi dukungan dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati ini, penulis mendoakan semoga bantuan, bimbingan, dan arahan yang telah diberikan oleh berbagai pihak sebagai petunjuk untuk lebih baik di kemudian hari dan akan memperoleh rahmat, hidayah, dan ridho Allah SWT.

Gorontalo,

2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pengertian Komitmen Organisasi.....	7
2.1.2 Teori Komitmen Organisasi	8
2.1.3 Membangun Komitmen Organisasi	12
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen	13
2.1.5 Prinsip dan Bentuk Komitmen Organisasi	16
2.1.6 Dampak Komitmen Organisasi	18

2.1.7 Proses dan Pengembangan Komitmen Organisasi	19
2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	25
3.1 Objek Penelitian.....	25
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.2.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2.2 Lokasi Penelitian	25
3.2.3 Fokus Penelitian	26
3.2.4 Sumber Data.....	27
3.2.5 Informan Penelitian.....	27
3.2.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.2.7 Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PEMELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian	32
4.1.2 Visi dan Misi	34
4.1.3 Tugas Aparatur Kelurahan	35
4.1.4 Struktur Organisasi.....	43
4.1.5 Potensi Lembaga Pemerintahan Kelurahan Wumialo.....	44
4.1.6 Sistem Evaluasi Pegawai Kelurahan Wumialo	45
4.2 Hasil Penelitian	46
4.2.1 Tahapan-Tahapan Yang Berperan Dan Dilalui Pegawai Dalam Komitmen Organisasi Pegawai Yang Dikemukakan Oleh Moreland Dkk Dalam (Sutrisno 2010:298).....	47
4.2.1.1 Invesitgasi	47
4.2.1.2 Sosialisasi.....	49
4.2.1.3 <i>Maintenance</i> (Pemeliharaan)	51

4.2.1.4 Rasionalisasi.....	52
4.2.1.5 Kenangan (Pengalaman Kerja)	55
4.2.2 Faktro-Faktor Yang Berperan Dalam Komitmen Organisasi pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo	57
4.2.2.1 Faktor Internal.....	57
4.2.2.2 Faktor Eksternal	60
4.3 Pembahasan	62
4.3.1 Tahapan-Tahapan Yang Berperan Dan Dilalui Pegawai Dalam Komitmen Organisasi Pegawai Yang Dikemukakan Oleh Moreland Dkk Dalam (Sutrisno, 2010:298).....	62
4.3.1.1 Investigasi	62
4.3.1.2 Sosialisasi.....	63
4.3.1.3 <i>Maintenance</i> (Pemeliharaan)	64
4.3.1.4 Rasionalisasi.....	65
4.3.1.5 Kenangan (Pengalaman Kerja)	66
4.3.2 Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo.....	67
4.3.2.1 Faktor Internal.....	67
4.3.2.2 Faktor Eksternal	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.1.1 Tahapan-Tahapan Yang Berperan dan Dilalui Pegawai dalam Komitmen Organisasi Pegawai yang Dikemukakan oleh Moreland Dkk dalam (Sutrisno, 2010:298).....	70
5.1.1.1 Investigasi	70
5.1.1.2 Sosialaisasi	71
5.1.1.3 <i>Maintenance</i> (Pemeliharaan).....	71
5.1.1.4 Rasionalisasi.....	72
5.1.1.5 Kenangan (Pengalaman Kerja).....	72

5.1.2 Faktor-faktor yang berperan dalam komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan wumialo	73
5.1.2.1 faktor Internal	73
5.1.2.2 Faktor Eksternal	74
5.2 Saran	74
 DAFTAR PUSTAKA	76
DAFTAR LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Susunan Kepala Kampung, Kepala Desa, Lurah Wumialo.....	33
Tabel 4.2	Batas Wilayah Kelurahan Wumialo	34
Tabel 4.3	Jumlah Pegawai Berdasarkan Posisi Jabatan.....	44
Tabel 4.4	Jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin.....	44
Tabel 4.5	Tingkat Pendidikan Pegawai Kelurahan Wumialo Sesuai Struktur Organisasi.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo	24
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data <i>Flow Model</i>	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Lurah Wumialo	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	77
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	79
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	82
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian	83
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi.....	84
Lampiran 6 <i>ABSTRACT</i>	85
Lampiran 7 ABSTRAK.....	86
Lampiran 8 Hasil Uji Turnitin.....	87
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	89

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kelurahan merupakan salah satu unit pemerintahan terkecil yang ada di dalam suatu wilayah. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang kelurahan menetapkan pasal 3 kelurahan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di bawah kecamatan. Pada ayat (1) dituliskan bahwa kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang bertanggungjawab kepada Bupati atau Walikota melewati Camat. Pada ayat (2) dituliskan bahwa seorang lurah diangkat oleh Bupati atau Walikota melalui rekomendasi atau usulan Camat dan harus berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS). Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, dan ketertiban umum, serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota.

Kedudukan kelurahan dalam sebuah pemerintahan setara dengan pemerintahan tingkat desa. Setara dalam pemerintahan, namun adapula perbedaan antara kelurahan dan desa diantaranya: kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil di wilayah Kota sedangkan desa merupakan satuan pemerintah di wilayah Kabupaten, hak mengatur wilayah untuk kelurahan cukup terbatas dibandingkan dengan desa yang memiliki hak sepenuhnya untuk mengatur dan mengelola wilayahnya. Desa bisa merubah statusnya menjadi kelurahan jika memiliki perkembangan atau memenuhi

syarat untuk menjadi kelurahan, begitupun kelurahan bisa merubah statusnya menjadi desa.

Kelurahan Wumialo adalah salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo. Kantor Kelurahan Wumialo ialah organisasi pemerintahan yang memberikan pelayanan bagi masyarakat seperti dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan lain sebagainya. Kantor Kelurahan Wumialo melakukan melakukan berbagai perubahan seiring berkembangnya zaman, hal ini diupayakan demi memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Wumialo. Dalam memperbaiki kualitas layanan maka, sumber daya manusia (pegawai) harus memiliki kesiapan terlebih dahulu. Aspek yang mendukung keberhasilan peningkatan kualitas sumber daya manusia (pegawai) adalah aspek komitmen organisasi.

Berdasarkan pengamatan yang pernah dilakukan peneliti terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan komitmen organisasi yang ada di Kantor Kelurahan Wumialo, diantaranya sebagai berikut: Keterlibatan kerja pegawai kelurahan belum sepenuhnya yang dimaksud dalam keterlibatan kerja yakni pegawai akan terus berusaha menyelesaikan tugasnya dan partisipasi pegawai pada pekerjaannya serta dedikasi pegawai terhadap kantor kelurahan dan melayani masyarakat dengan baik akan tetapi pada kenyataannya hal ini belum terlasana dengan baik atau belum sepenuhnya, sering ditemukan sebagian pegawai Kelurahan datang tidak tepat waktu saat apel maupun saat jam masuk kerja, disaat jam kerja sedang berlangsung ada beberapa staf pegawai yang tidak berada di tempat kerja (kantor kelurahan), serta

pegawai yang mampu konsisten terhadap komitmen pekerjaannya terhitung masih sedikit.

Organisasi pemerintahan diwajibkan untuk memaksimalkan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia bergantung pada pegawai yang memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik untuk tercapainya misi organisasi pemerintahan. Pegawai merupakan penentu keberhasilan suatu organisasi pemerintahan berjalan dengan baik atau tidak, karena peran pegawai adalah sebagai perencana, penggerak, pengatur, dan pengendali kegiatan organisasi pemerintahan.

Kemampuan atau kompetensi seseorang, sikap professional, dan komitmen merupakan faktor penentu kesuksesan dan kepuasan seseorang dalam pekerjaan. Komitmen memiliki nilai positif yang saling berkaitan dengan kepuasan kerja seseorang pada bidang yang ditekuninya. Komitmen dapat berdampak positif dimana suatu komitmen menumbuhkan semangat atau dorongan pada seseorang dalam bekerja namun, ada pula komitmen dapat berdampak negatif pada seseorang dimana ada suatu komitmen yang tidak bisa dipenuhi sehingga membuat seseorang tidak mampu melakukan pekerjaannya.

Komitmen pada sebuah organisasi memperlihatkan kemampuan dalam diri seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugasnya serta dedikasinya pada organisasi tersebut. Penentu untuk membangun suatu komitmen ialah keseimbangan dan kesepakatan antara pekerja dan organisasinya. Disaat pekerja mampu berdedikasi dan memberikan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan organisasi, kemudian

organisasi bisa memberikan apa yang diinginkan pekerjanya maka inilah yang mendasari terbangunnya komitmen tersebut.

Luthans 1992 dalam (Sutrisno 2010:292) mengemukakan komitmen organisasi dibagi atas tiga, yaitu: Seseorang yang berkeinginan untuk menjadi anggota disuatu organisasi, kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi, suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi.

Summers dan Acito 2000 (Sutrisno 2010:292) komitmen keanggotaan secara umum dapat didefinisikan sebagai tingkat keterlibatan psikologis anggota pada organisasi tertentu.

Komitmen organisasi mencerminkan kontribusi seseorang dalam mengambil bagian pada pekerjaan di suatu organisasi atau kantor. Komitmen organisasi muncul dari kepercayaan seorang pegawai terhadap nilai-nilai organisasi atau kantornya, keikhlasan para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan tugasnya membantu organisasi atau kantornya untuk mencapai visi dan misi yang telah dibuat sebelumnya. Pegawai yang mempunyai komitmen tinggi dalam dirinya akan senantiasa melakukan pekerjaan dengan loyalitas tinggi serta ingin tetap berada di dalam organisasi atau kantor tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo. Kota Gorontalo”**

1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo?
2. Apa saja faktor-faktor yang berperan pada komitmen organisasi pegawai kantor kelurahan Wumialo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo
2. Untuk memperoleh informasi tentang faktor-faktor yang berperan pada komitmen organisasi pegawai kantor kelurahan Wumialo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam perkembangan ilmu pemerintahan dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang komitmen dan kepuasan kerja pegawai aparatur pemerintahan.
2. Manfaat bagi kantor yaitu, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi saran untuk mengatasi berbagai masalah pada pegawai dalam hal komitmen dan kepuasan kerja.

3. Manfaat bagi pegawai ialah, diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan dalam melaksanakan pekerjaan dan mendapat kepuasan kerja.
4. Manfaat hasil penelitian ini bagi peneliti adalah untuk menambah pengetahuan ilmu pemerintahan dibidang komitmen dan kepuasan kerja pegawai pemerintahan daerah khususnya wilayah kelurahan Wumialo kota Gorontalo.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional merupakan identifikasi pegawai terhadap persetujuan untuk mencapai misi unit atau misi perusahaan Dessler 2005 (Priansa 2017:111). Yulk 2006 (Priansa 2017:110) menyatakan komitmen organisasional merupakan persetujuan pegawai terhadap keputusan atau permintaan perusahaan dan melakukan usaha yang serius untuk menjalankan permintaan atau menerapkan keputusan tersebut sesuai dengan kepentingan perusahaan.

Summers dan Acito 2000 (Sutrisno 2010:292) komitmen keanggotaan secara umum dapat didefinisikan sebagai tingkat keterlibatan psikologis anggota pada organisasi tertentu. Luthans 1992 (Sutrisno 2010:292) mengemukakan komitmen organisasi dibagi atas tiga, yaitu: Seseorang yang berkeinginan untuk menjadi anggota disuatu organisasi, kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi, suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi. Komitmen kerja didefinisikan sebagai derajat hubungan individu memandang dirinya sendiri dengan pekerjaan dalam organisasi tertentu Jewell dan Siegall 1998 (Sutrisno 2010:292).

Pengertian komitmen organisasional secara umum yaitu sikap seorang pegawai yang bekerja di kantor/ perusahaan/ organisasi tertentu dengan maksud dan kepentingannya perihal mempertahankan keanggotaannya.

2.1.2 Teori Komitmen Organisasi

Berikut ini teori organisasi menurut para ahli yaitu diantaranya:

1. Teori Pertukaran Sosial

Teori ini semula dikembangkan oleh Thibaut dan Kelley 1959 (Sutrisno 2010:300), dalam perkembangannya mengalami berbagai perubahan. Ide dasar teori ini sangat sederhana. Pertama, setiap hubungan akan selalu melibatkan pertimbangan untung dan ruginya bagi *partisipannya*. Keseimbangan antara *reward* dan *cost* akan menjadi faktor kritis dalam menentukan nilai dalam suatu hubungan. Kedua, pada sebagian besar suatu hubungan, partisipan termotivasi untuk memaksimalkan *reward* atau menurunkan *cost* akibat hubungan tersebut, dan setiap saat partisipan akan melakukan reevaluasi dalam *reward* dan *cost* tersebut sehingga hubungan lebih berarti. Ketiga, orang dapat berpatisipasi dalam beberapa hubungan secara simultan, sehingga nilai relatif pada suatu hubungan juga dipengaruhi oleh *relationship* juga dipengaruhi oleh *relationship* lain yang sesuai dengan partisipan.

Judgement mengenai *relationship* (hubungan) dapat memfokuskan pada masa lalu, masa kini, dan masa akan datang. Oleh karena itu, komitmen antara kelompok dan individu ditentukan oleh dua perbandingan penting ini, pertama, kedua pihak

membandingkan nilai hubungan yang sedang berjalan, dan ketiga, kedua belah pihak membandingkan nilai yang diharapkan dalam hubungan mendatang.

2. Teori Kategorisasi Diri (Sutrisno 2010:301)

Teori kategorisasi diri dikembangkan oleh Turner dkk 1987, teori ini membahas bermacam-macam kejadian pada suatu kelompok meliputi pembentukan kelompok, konformitas, penyimpangan dalam pengambilan keputusan, dan kekompakan.

Moreland dkk dalam (Sutrisno 2010:301) menunjukkan pokok-pokok dasar dalam teori ini. Pertama, mendorong seseorang untuk menelaah apa yang terjadi di lingkungannya sampai ia mampu mengatasi masalah dengan efektif. Kedua, semua desakan yang terjadi di lingkungannya baik yang sosial maupun nonsosial bisa dikelompokkan. Ketiga, pengelompokan diri mencakup perihal yang otentik seperti perasaan mengenai identitas sosial.

Identitas sosial berkembang saat seseorang mengkласifikasikan dirinya dalam sebuah kelompok bukan pada kelompok lainnya. Identitas personal merupakan pendapat yang diberikan seorang anggota kelompok jika ia mempunyai keunikan tersendiri dan tidak dimiliki oleh anggota lain. Identitas personal atau identitas diri dinilai sebagai identitas yang kuat dan menonjol dalam diri seseorang, seperti pernyataan dari seorang ahli bernama Jenkins dalam (Sutrisno 2010:301)

Hogg dan Moreland dalam (Sutrisno 2010”301) mempunyai sudut pandang berbeda mengenai kategorisasi diri, mereka mengungkapkan bahwa kategorisasi diri memiliki kaitan antara tingkat kecocokan anggota suatu organisasi atau kelompok

dengan *prototype* kelompok. Setelah itu membedakan antara atraksi pribadi atau individu dengan atraksi social sebagai sumber kohesi kelompok atau organisasi.

Dari isi uraiannya, kelompok atau organisasi yang bersifat kohesi mampu membuat anggota untuk menyukai kelompok. Anggota kelompok yang menyukai kelompoknya akan lebih mampu menjaga bahkan meningkatkan komitmen kelompok ataupun organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa, komitmen organisasi bisa berubah karena dua sebab yaitu komitmen bisa berubah karena *prototype* kelompok memiliki sifat untabel, dan berikutnya komitmen bisa berubah karena karakteristik keanggotaan kelompok juga untabel.

3. Teori Identitas

Teori identitas dicetuskan oleh Stryker dalam Sutrisno (2010:302). Teori ini menguraikan perspektif berbeda dalam komitmen dan peranannya pada kelompok social, diantaranya sebagai berikut: Peran social sebagai representasi suatu harapan tertentu dari seseorang yang mempunyai pengaruh kuat pada perilaku, dan peran social sebagai harapan tertentu dari seseorang pengaruh yang kuat pada perilaku. Pada waktu yang sama, seseorang dapat menjalankan peran. Ketika itu beberapa peran dapat mengalami inkonkruensi dengan peran lainnya.

4. Teori Sosialisasi Kelompok

Teori sosialisasi kelompok dikemukakan oleh Moreland dkk sebagaimana ditulis (Sutrisno 2010:129-130). Menurut model ini, kelompok dan individu melakukan proses evaluasi dalam hubungan bersama dan membandingkan nilainya

dengan hubungan yang selama ini berlangsung. Dalam evaluasi ini perubahan perasaan akan berpengaruh terhadap komitmen yang dimiliki oleh individu. Semakin tinggi perasaan positif maka semakin besar juga komitmen organisasinya. Ada lima tahap yang dilalui dalam model teori ini, yaitu: investigasi, sosialisasi, *maintenance*, rasionalisasi, dan kenangan. Ada pula empat transisi peran yang dilakukan mulai dari *entry, acceptance, divergence, dan exit*.

Kelompok yang membuka lowongan untuk menerima anggota dimulai dengan periode investigasi. Selama investigasi kelompok melakukan rekrutmen, dan mencari anggota yang bisa memberi kontribusi terhadap pencapaian tujuan kelompok. Sementara itu, individu yang akan memasuki kelompok karena ia mencari kelompok yang dapat memberikan kontribusi yang memuaskan kebutuhan dasarnya. Tahap ini akan ditandai dengan masuknya individu ke dalam suatu kelompok dan menjalani proses sosialisasi, jika kegiatan ini sukses maka individu atau anggota akan menerima keuntungan dari organisasi dan organisasi akan menerima keuntungan dari individu atau anggota.

Penerimaan menandai berakhirnya proses sosialisasi dan dilanjutkan dengan memasuki periode pemeliharaan (*maintenance*), selama periode pemeliharaan maka terjadilah proses penawaran antara individu dengan kelompok untuk mencari peran tertentu yang dapat mencapai tujuan kelompok dan individu secara bersama. Komitmen organisasi akan lebih baik jika proses ini berhasil, jika tidak maka komitmen antara organisasi dengan individu mencapai tingkat divergen.

Tanda berakhirnya periode *maintenance* disebut divergensi, dan ini menandakan tahap rasionalisasi akan dilaksanakan. Tahap rasionalisasi dilakukan organisasi untuk memberi kesempatan kepada individu dalam memperbaiki kontribusinya untuk organisasi atau kantor dan sebaliknya individu memberi kesempatan terhadap organisasi untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Jika komitmen organisasi meningkat maka terjadilah periode transisi peran antara individu dengan organisasi, akan tetapi jika tidak terjadi peningkatan atau justru berkurang maka transisi peran yang akan terjadi ialah keluarnya individu dari kelompok.

2.1.3 Membangun Komitmen Organisasi

Pada penjelasan sebelumnya sudah dijabarkan tentang komitmen organisasi adalah perihal sangat mutlak bagi suatu organisasi atau kelompok khususnya dalam menjaga dan meningkatkan kemampuan kelompok untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Dalam teori pertukaran sosial, komitmen organisasi dapat dicapai jika pemberian organisasi atau kelompok sesuai dengan apa yang dituntut anggotanya, maka sebaliknya apa yang diharapkan organisasi sesuai dengan bersarnya kontribusi dan pekerjaan anggotanya. Dengan prinsip ini, maka komitmen akan tercapai apabila sejak awal rekrutmen dan kontrak. Oleh karena itu, kesepakatan *cost* dan *reward* antara kedua belah pihak menjadi dasar terbangun atau tidaknya komitmen organisasi.

Komitmen organisasi akan bersifat dinamis jika kategorisasi diri digunakan untuk menjelaskannya. Karena kategorisasi diri ini setiap saat akan berubah seiring

dengan perubahan anggota untuk mengidentifikasi dirinya pada kelompok. Meskipun selalu kategorisasi diri terjadi dalam organisasi, komitmen organisasi terbangun melalui proses similarisasi sifat antar-anggota. Artinya selama pembedaan struktur organisasi tidak dibuat jelas atributnya, dan selama *sense of belongingness* organisasi selalu ditanamkan, maka komitmen organisasi akan tercapai.

Kategorisasi diri merupakan proses yang timbul akibat dari pemahaman diri mengenai diri ketika melihat fenomena social. Dari pemahaman ini, seseorang mampu mengenali diri dan lingkungannya dengan segala atribut dan sifat-sifatnya. Kesamaan dan perbedaan atribut dan sifat akan mengarahkan seseorang pada pemahaman mengenai identitas. Bila perbedaan atribut ditonjolkan dalam organisasi, maka konflik kelompok kecil akan terjadi dan akibatnya komitmen organisasi menjadi rendah.

Bila membangun komitmen organisasi dilakukan dengan sesuai teori identitas social, maka penghilangan atribut akan memungkinkan terjadinya diferensiasi antar anggota perlu dihilangkan, hal ini dilakukan anggota untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen

Mowday, Porters, dan Steers dalam (Priansa 2017:126) menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasional adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik individual, meliputi usia, masa kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin, ras, serta faktor kepribadian yang dimiliki oleh pegawai.

2. Karakteristik pekerjaan

Karakteristik pekerjaan meliputi pekerjaan yang menantang, kejelasan tugas, umpan balik sebagai sarana evaluasi hasil kerja, interaksi sosial, dan suasana konduktif.

3. Karakteristik perusahaan, meliputi desentralisasi dan otonomi, tanggung jawab, kualitas hubungan antara pimpinan dan pegawai serta sifat dan karakteristik pimpinan.
4. Pengalaman kerja, meliputi ketergantungan organisasi kerja, nilai pentingnya individu bagi organisasi kerja, sejauh mana harapan pegawai dapat terpenuhi oleh perusahaan, sikap positif dari rekan kerjaterhadap organisasi kerja, serta tipe kepemimpinan yang ada dan berkembang di perusahaan.

Dyne dan Grahaam 2005 (Priansa 2017:122-124) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen adalah sebagai berikut:

1. Personal

Faktor personal dapat diuraikan menjadi ciri kepribadian tertentu, usia dan masa kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin, status perkawinan, dan keterlibatan kerja.

2. Situasional

Faktor situasional dapat diuraikan menjadi beberapa bagian seperti berikut: nilai tempat kerja, keadilan perusahaan, karakteristik pekerjaan, dukungan perusahaan.

3. Posisional, faktor posisional bisa diuraikan menjadi dua yaitu masa kerja dan tingkat pekerjaan.

McShane dan Glinow 2000 (Priansa 2017:124) menjelaskan ada beberapa hal lain yang dapat mempengaruhi komitmen yaitu sebagai berikut:

1. Faktor keadilan dan kepuasan kerja

Faktor keadilan dan kepuasan kerja menyangkut mengenai perihal pengalaman kerja yang positif dan adil, sebab pegawai akan merasa puas jika usaha kerjanya mendapat upah yang sama dengan rekan kerjanya yang memiliki usaha kerja yang sama pula dengan dirinya.

2. Faktor keamanan kerja

Faktor keamanan kerja harus selalu diperhatikan demi menjaga kepercayaan pegawai terhadap pekerjannya akan dihargai oleh organisasi atau kantor tempatnya bekerja, hal ini juga bisa menyangkut jaminan kesehatan atau asuransi jiwa jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh pegawai maupun organisasi.

3. Faktor pemahaman pekerjaan

Faktor pemahaman pekerjaan perusahaan merupakan identifikasi secara personal yang dilakukan oleh pegawai terhadap perusahaan.

4. Faktor keterlibatan pegawai

Faktor keterlibatan pegawai menjadi suatu bagian dari kantor atau perusahaan ketika mereka turut berpartisipasi saat pengambilan keputusan yang berkaitan dengan masa depan kantor atau perusahaan.

5. Faktor kepercayaan pegawai

Faktor kepercayaan pegawai dinilai sangat penting bagi komitmen organisasi karena menyentuh jantung hubungan kerja. Kepercayaan pegawai sangat berarti bagi keyakinan pegawai terhadap kantor/perusahaan/organisasi.

2.1.5 Prinsip dan Bentuk Komitmen Organisasi

Sumber daya manusia mempunyai posisi penting dalam aturan menejemen di organisasi atau kantor. Keberadaan komitmen organisasi sangat penting untuk meraih keberhasilan suatu organisasi atau kanor, jika organisasi atau kantor tidak memiliki komitmen organisasi maka kontribusi sumber daya manusianya kemungkinan kecil bisa diharapkan. Sehingga, komitmen organisasi wajib dijaga supaya senantiasan menjadi pedoman bagi sumber daya manusia-nya dalam bekerja. Prinsip komitmen organisasional yang hendaknya dibuat oleh pimpinan organisasi/kantor/perusahaan terbagi atas lima bagian yang akan dijelaskan dibawah ini:

1. Menjaga serta meningkatkan harga diri, maksud dari peryataan ini ialah pimpinan harus pandai menjaga supaya harga diri pegawai tidak rusak.
2. Berpartisipasi dalam sumbangsih pemikiran dan kebersamaan.
3. Meminta pertolongan dan mendorong kekompakan, maksud pernyataan ini yaitu pegawai ingin dihargai dan dilibatkan dalam pengambilan keputusan contohnya seperti saat rapat pertemuan, para pegawai ingin memberikan tanggapan atau saran.
4. Mengutarakan gagasan, perasaan, dan rasional.
5. Memberikan support tetapi tidak berkeinginan untuk mengambil alih tanggung jawab.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip komitmen dapat berisi tentang pimpinan organisasi atau kantor yang bersedia memberi pertolongan kepada pegawai supaya pegawai termotivasi untuk menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik, pegawai merasa dihargai, akan tetapi fungsi utama seorang pimpinan hanya memberi pertolongan bukan tugas utama seorang pemimpin, lain halnya dengan pegawai tugas dan tanggungjawabnya sudah ditetapkan untuk tiap-tiap pegawai.

Komitmen organisasi dalam masing-masing pegawai dapat dilihat dari beberapa poin dibawah ini:

a. Adaptasi

Adaptasi dilakukan pegawai saat melaksanakan tugas-tugas dan tanggungjawab yang diberikan organisasi atau kantor, menghormati norma-norma dan aturan-aturan yang berlaku di organisasi atau kantor.

b. Meneladani

Meneladani berupa sikap pegawai untuk menolong sesama manusia, menghargai segala perihal yang dianggap penting dan berpengaruh oleh pimpinan bagi masa depan organisasi atau kantor, pegawai bangga karena sudah menjadi bagian dari organisasi atau kantor tersebut, dan lebih penting lagi untuk sadar akan menjaga citra organisasi atau kantor.

- c. Aktif mendukung, maksud dari pernyataan ini adalah pegawai mendukung dan memenuhi kebutuhan organisasi/kantor dan menyeleraskan antara kepentingan pegawai dengan misi organisasi atau kantor.
- d. Rela berkorban secara individual, yaitu menempatkan kepentingan organisasi atau kantor diatas kepentingan perindividu, mengorbankan pilihan perindividu demi kepentingan organisasi atau kantor, tetap mensupport keputusan yang berguna bagi organisasi atau kantor akan tetapi tidak disukai oleh pegawai.

2.1.6 Dampak Komitmen Organisasi

Sebagaimana pandangan Sopiah 2008 (Priansa 2017:114) membagi komitmen organisasi menjadi dua bagian yang ditinjau dari sudut perusahaan atau kantor dan ditinjau dari sudut pandang pegawai.

- 1. Ditinjau dari sudut perusahaan atau kantor

Pegawai yang mempunyai komitmen rendah dalam dirinya akan berdampak pada *turnover*, tingginya absensi, meningkatkan kelambanan bekerja, dan keinginan untuk tetap bertahan menjadi anggota menurun, kualitas kerja berkurang, dan loyalitas pegawai kepada perusahaan atau kantor menurun. Rendahnya komitmen yang dimiliki pegawai dapat berdampak negative bahkan merusak citra perusahaan atau kantor, membuat klien tidak percaya pada perusahaan atau kantor, dan kemungkinan lebih fatal yang akan dialami perusahaan atau kantor jika pendapatan berkurang.

2. Ditinjau dari sudut pegawai

Pegawai yang mempunyai komitmen tinggi dalam dirinya akan berdampak baik bagi dirinya seperti mendapat promosi jabatan dan sebagainya, dan dampak baik pula untuk perusahaan atau kantor bisa menjaga citranya dan perolehan keuntungan meningkat.

2.1.7 Proses dan Pengembangan Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi pegawai adalah konsep yang saling berhubungan dan memiliki ketergantungan antara pengalaman seseorang dengan organisasi atau kantornya. Berikut beberapa upaya yang bisa diterapkan guna membangun komitmen organisasi seorang pegawai adalah sebagai berikut:

1. Make it charismatic

Langkah awal yang dilakukan untuk membangun komitmen organisasi yaitu dengan cara make it charismatic (menciptakan karisma), arti karisma pada poin ini yaitu visi dan misi organisasi atau kantor. Dalam membangun komitmen organisasi, ini merupakan perihal mendasar sebagai pedoman khususnya anggota maupun pegawai saat berperilaku, besikap, dan bertidak.

2. Build the traditional

Semua yang berhubungan dengan apa saja yang baik mengenai organisasi atau kantor kemudian jadikan tradisi yang dijaga serta dilakukan secara berulang-ulang generasi selanjutnya.

3. Have comprehensive grievance procedures

Have comprehensive grievance procedures adalah ssetiap organisasi atau kantor harus memiliki prosedur pengaduan yang komprehensif, sehingga segala keluhan yang berasal dari organisasi atau kantor sendiri maupun keluhan dari luar organisasi atau kantor bisa secepatnya diselesaikan.

a. Provide extensive two-way communications

Proses dan pengembangan komitmen organisasi sangat mementingkan provide extensive two-way communications yang artinya komunikasi dua arah. Adanya komunikasi dua arah yang terjalin antara pimpinan dengan anggota atau pegawai bawahannya tanpa memandang perbedaan jabatan.

b. Create a sense of community

Menciptakan rasa kebersamaan antar sesama anggota atau rasa kebersamaan antar anggota dengan pimpinan organisasi, akan membuat proses dan pengembangan komitmen organisasi menjadi lebih baik.

c. Build Value-based homogeneity

Menciptakan nilai-nilai keseragaman pada pegawai memberi efek positif bagi pegawai dan organisasi. Nilai keseragaman yang berefek positif bagi pegawai seperti halnya memperoleh gaji ataupun dipromosikan jabatannya tanpa membeda-bedakan antara pegawai yang satu dengan yang lain.

d. Commit to actualizing

Semua pekerja diberi peluang yang sama mengaktualisasikan diri secara maksimal di perusahaan sesuai dengan kapasitas masing-masing pekerja.

e. Support employee development

Penelitian mengungkapkan bahwa pekerja yang mempunyai komitmen tinggi kepada organisasi atau kantor, apabila organisasi atau kantor memperhatikan perkembangan karier pekerja dalam kurun waktu yang lama.

f. Walk the talk

Tindakan lebih efektif daripada hanya sekedar berbicara. Seorang pimpinan yang menginginkan pegawai melakukan sesuatu maka, hendaklah pimpinan tersebut yang melakukan terlebih dahulu tidak hanya berkata-kata atau berbicara.

g. The question of employee security

Jika pegawai merasa aman, baik fisik maupun psikis, komitmen organisasi akan muncul sendirinya.

h. Promote from within

Jika ada lowongan jabatan disebuah organisasi atau kantor hendaknya kesempatan itu diberikan kepada pegawai yang berada di dalam organisasi atau kantor tersebut, sebelum kesempatan itu diberikan kepada pihak luar organisasi atau kantor.

i. *Enrich and empower*

Menciptakan kondisi supaya pegawai tidak bekerja secara monoton karena rutinitas akan menimbulkan perasaan bosan bagi pegawai. Rasa bosan yang dialami pegawai akan menyebabkan kinerja pegawai berkurang.

j. *Get together*

Kebersamaan di dalam organisasi atau kantor berperan sebagai kunci keberhasilan dalam proses pengembangan komitmen organisasi. Rasa kebersamaan dapat dibangkitkan melalui kegiatan-kegiatan yang menyertakan pegawai.

k. *Share and share alike*

Tujuan bagian ini ditujukan kepada pimpinan organisasi atau kantor untuk mengeluarkan kebijakan menyangkut himbauan untuk pimpinan dan para pegawai jenjang kariernya lebih tinggi agar tidak memperlihatkan perbedaan mencolok dengan para pegawai yang jenjang kariernya dibawah. Perbedaan mencolok dalam hal ini yaitu gaji, gaya berbusana, lifestyle, dan sebagainya.

l. *Provide developmental activities*

Pada saat organisasi atau kantor mengeluarkan kebijakan baru untuk menerima pegawai diutamakan pegawai dari dalam organisasi atau kantor, maka ini akan menjadi motivasi bagi para pegawai untuk terus mengembangkan kemampuan, mengembangkan kinerja, dan jabatannya.

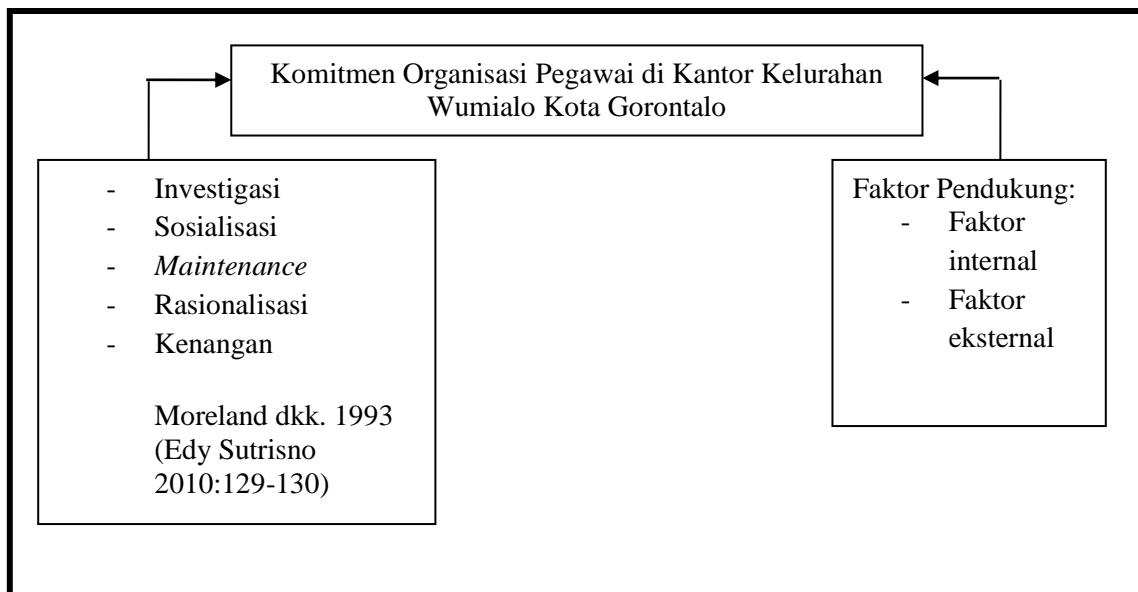
2.2 Kerangka Pemikiran

Kaitan komitmen dengan kepuasan kerja pegawai

Komitmen bagi kantor atau organisasi sangat penting untuk pegawai, karena pegawai yang mempunyai komitmen kuat pada kantor atau organisasinya akan memberikan pekerjaan yang terbaik. Di dalam suatu kantor atau organisasi harus memiliki komitmen guna memegang jabatan tertentu. Komimen adalah dedikasi pegawai terhadap kantor, hal ini terlihat dari partisipasinya yang besar untuk tercapainya visi dan misi kantor. Dedikasi pegawai dapat dilihat kesediaannya untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan kantor dari dirinya serta berkeinginan untuk tetap berada di dalam kantor tersebut dalam kurun waktu yang lama. Pegawai yang berusaha memberikan pengorbanan pribadi termasuk salah satu komitmen pegawai terhadap kantor atau organisasi.

Berdasarkan uraian teori diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen memiliki peran yang sangat penting bagi pegawai dan anggota. Pegawai yang mampu menjaga komitmen akan lebih giat bekerja, melaksanakan pekerjaan dengan baik, serta berdedikasi untuk tempat kerjanya maka akan meraih keberhasilan atas hasil kerjanya. Keberhasilan yang dicapai pegawai akan memberi kepuasan kepada para pegawai. Komitmen untuk menjaga lingkungan kerja baik lingkungan kerja antara para pegawai dan lingkungan sekitar tempat kerja seperti kenyamanan juga dapat memberi rasa puas terhadap pegawai. Begitupun sebaliknya, kepuasan kerja yang

tinggi bisa menjadi motivasi bagi para pegawai untuk meningkatkan komitmennya dalam bekerja.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab terdahulu maka yang menjadi objek penelitian adalah **“Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo, Kota Gorontalo”**

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif (Sugiyono 2020:7) menyatakan penelitian kualitatif deskriptif adalah data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami.

Jenis penelitian kualitatif deskriptif (Moeloeng 2006:11) menjelaskan sebagai berikut, data yang dikumpulkan dalam jenis penelitian kualitatif adalah data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

3.2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di kantor kelurahan Wumialo, Kota Gorontalo. Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di lokasi ini karena bertepatan lokasi penelitian berjarak tidak jauh dari kediaman peneliti, dan mengingat

biaya yang dikeluarkan peneliti selama penelitian di lokasi ini terhitung dapat dijangkau oleh peneliti.

3.2.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam kajian penelitian ini yaitu komitmen organisasi pegawai di kantor Kelurahan Wumialo dan faktor pendukung komitmen organisasional pegawai. Komitmen organisasi pegawai pada penelitian ini dibagi menjadi lima bagian yaitu sebagai berikut: investigasi, sosialisasi, *maintenance* atau pemeliharaan, rasionalisasi, dan kenangan. Investigasi bertujuan untuk melihat kontribusi pegawai selama rekrutmen, sosialisasi dilakukan kelompok untuk mengubah pegawai agar berkontribusi lebih untuk kelompok, *maintenance* atau pemeliharaan dilakukan antara pegawai dengan kelompok untuk bernegosiasi sehingga yang menjadi kepentingan antara kedua pihak dapat terpenuhi, rasionalisasi dilakukan kelompok untuk mengubah pegawai supaya berkontribusi lebih demi pencapaian tujuan kelompok dilain sisi pegawai mencoba mengubah kelompok untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhannya, dan kenangan biasanya dilakukan oleh pegawai untuk membandingkan pekerjaan dan gaji di tempat yang sekarang dengan pekerjaan dan gajinya di tempat sebelumnya. Kemudian setelah itu, ada pula pembagian transisi peran yang ada di dalam komitmen organisasi yang prosesnya dimulai dari *entry*, *acceptance*, *divergence*, dan *exit*.

Faktor pendukung komitmen organisasional pegawai yang dibagi menjadi dua yaitu faktor pendukung internal dan faktor pendukung eksternal.

Faktor pendukung internal komitmen organisasional pegawai merupakan faktor pendukung yang berasal dari dalam inividu atau personal pegawai yang terdiri dari: cirri kepribadian, usia dan masa jabatan, tingkat pendidikan, jenis kelamin, status perkawinan, dan keterlibatan kerja.

Faktor pendukung eksternal komitmen organisasional pegawai merupakan faktor pendukung yang berasal dari luar individu atau personal pegawai yang terdiri dari faktor situasional dan faktor posisional. Faktor situasional dibedakan menjadi faktor tempat kerja, faktor keadilan tempat kerja, faktor karakteristik pekerjaan, dan faktor dukungan kantor. Faktor posisional dibedakan menjadi faktor masa kerja dan tingkat pekerjaan.

3.2.4 Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri atas dua bagian yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berasal dari para informan di tempat penelitian melalui proses wawancara.
2. Sumber data sekunder dalam penelitian ini merupakan semua data dan dokumentasi dari lokasi penelitian yang dianggap relevan dengan fokus penelitian.

3.2.5 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini yaitu orang yang dianggap bisa memberi informasi berkaitan dengan focus penelitian. Penentuan informan dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Berikut merupakan informan dalam penelitian ini:

Pegawai kantor kelurahan Wumialo : 6 orang

3.2.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam (Sugiyono, 2015:589) menguraikan bahwa pengumpulan data merupakan instrument setelah penelitian evaluasi terbukti valid dan realibel dan sampel sumber data telah ditetapkan, maka selanjutnya dilakukan pengumpulan data. Pengumpulan data dengan instrumen pada sampel yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan kuesioner, pedoman observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dengan tujuan mendapatkan data di lokasi penelitian, khususnya data primer:

1. Observasi, adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati lokasi penelitian secara langsung, kemudian memahami peristiwa atau kegiatan yang berlangsung setelah itu dikaitkan dengan masalah yang diteliti.
2. Wawancara, ialah teknik mengumpulkan data yang dilakukan dua orang atau lebih dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan oleh penanya kepada narasumber. Wawancara bertujuan untuk memperoleh data yang sesuai dan terpercaya dari narasumber di lokasi penelitian. Peneliti perlu memperhatikan beberapa hal saat melakukan wawancara dengan responden adalah intonasi suara, kecepatan berbicara, kontak mata, dan kepekaan nonverbal.
3. Dokumentasi, merupakan cara peneliti mengumpulkan data di lokasi penelitian dapat berupa data gambar, video, rekaman suara, atau catatan yang kemudian diolah, disimpan, dan digunakan sebagai bukti penelitian yang akurat.

Oservasi sesuai dengan uraian dalam (Riduwan 2008:104) observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam (kejadian-kejadian yang ada di alam sekitar), proses kerja, dan responden kecil.

Dalam (Riduwan 2010:102) menyatakan bahwa wawancara adalah suatu cara pengumpulan data digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit.

Dokumentasi sesuai dengan uraian dalam (Riduwan 2018:105) dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film documenter, data yang relevan dengan penelitian.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Definisi analisis data diuraikan dalam (Nazir 2011:346) bahwa analisis data merupakan data mentah yang dikumpulkan oleh peneliti tidak akan ada gunanya jika tidak dianalisis. Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

Analisis data dalam (Patilima 2013:92) dijelaskan bahwa pada analisis data kualitatif kita membangun kata-kata dari hasil wawancara atau pengamatan terhadap data yang dibutuhkan untuk dideskripsikan dan dirangkum.

Di dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara interaktif. Miles dan Huberman 1984 (Sugiyono 2020:132-135) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas yang dilakukan peneliti dalam model analisis ini terbagi menjadi empat yaitu: *Data collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian), dan *conclusion drawing/ verification* (kesimpulan).

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Aktivitas utama dalam analisis data ialah mengumpulkan data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Pengumpulan data dilakukan peneliti secara terus-menerus selama masa penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

2. *Data Reductions* (Reduksi Data)

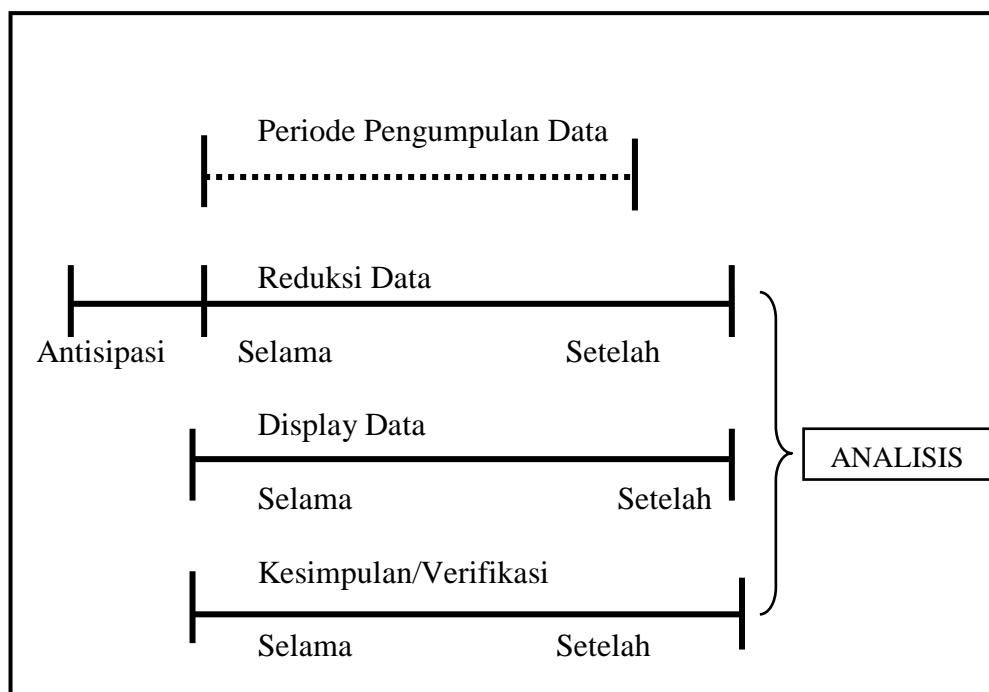
Data yang telah diperoleh melalui proses pengumpulan data seperti dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka selanjutnya data tersebut harus melalui tahap reduksi. Reduksi data merupakan teknik analisis data yang dilakukan dengan cara memilih dan memilih, merangkum, serta lebih focus pada hal yang penting saja dari data yang sudah dikumpulkan. Sehingga peneliti lebih mudah untuk mendeskripsikan, melanjutkan pengumpulan data, dan mudah untuk menyajikan data.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam metode penelitian kualitatif dilakukan peneliti dengan memberi uraian, skema, dan keterkaitan variable. Penyajian data yang sering dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif yaitu dalam bentuk naratif dan deskriptif.

4. Conclusion Drawing/ Verification (Kesimpulan)

Kesimpulan pada penelitian kualitatif adalah penemuan baru yang diperoleh peneliti selama melakukan pengumpulan data. Kesimpulan berisi tentang pendeskripsian peneliti terhadap lokasi penelitian dan segala sesuatu yang berkaitan dengan penelitiannya. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk memudahkan peneliti saat menyajikan data dan orang lain lebih mudah untuk memahami data yang disajikan.



Gambar 3.1 Komponen analisis data *flow model*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian

Nama Kelurahan Wumialo berasal dari dua potong kata yakni UMI dan ALO, UMI nama seorang nenek yang berasal dari Daerah Ternate atau Suku Ternate yang sudah bertahun-tahun bertempat tinggal di kampong Wumialo. Alo adalah burung yang bertengger tinggi dan sekarang sudah punah dan tidak diketahui keberadaannya.

Sejarah terjadinya nama Kelurahan Wumialo yakni berasal dari percakapan seorang raja dengan seorang nenek yang bernama “Umi.... Umi....” Alo. Pada saat itu seorang raja berbicara kepada nenek bahwa ada burung Alo yang bertengger di atas pohon, sesudah itu raja dan hulubalang melanjutkan perjalanannya dengan mengendarai kuda melalui hutan belukar. Pada saat itu Kelurahan Wumialo belum dihuni manusia atau penduduk namun, lama kelamaan mulai berdatangan manusia dan tinggal mendiami atau bertempat tinggal di Kelurahan Wumialo dan akhirnya terbentuklah KOTA KECIL, penduduk yang disebut “LINULA”, dari satu linula tadi berkembang menjadi beberapa linula yang akhirnya pada tahun 1902 terbentuklah wilayah hokum Kelurahan Wumialo dengan batas-batas yang jelas dan diperintah oleh seorang kepala kampong pertama yang bernama Sali Rauf, memerintah dari tahun 1902-1911. Kemudian pada saat itu resmilah menjadi perkampungan atau kampong, dengan adanya perkembangan dunia perkampungan tadi berubah menjadi desa, pada tahun 1980 dengan adanya Umdang-Undang No 5 Tahun 1974 yang

dirubah dengan Undang-Undang No 5 Tahun 1979 Tentang Pemerintahan Desa atau Kelurahan maka, Wumialo resmi menjadi Kelurahan.

Adapun susunan kepala kampung, kepala desa, lurah Wumialo, sebagai berikut:

1.	Sali Rauf	14.	Sumanti Bilondatu
2.	Sabue Idus	15.	Hafid Yahya
3.	Ali Nagiria	16.	Ahmi Doda
4.	Haruna Timoo'o	17.	Dede Suherman
5.	Rasyid Madinah	18.	Marwan Saleh
6.	Abdulrahman Ali	19.	Rachmad Mulio Amiseno
7.	Musa Rauf	20.	Dede Suherman
8.	Abdullah Haluti	21.	Faniar Nanda Doda, S.IP
9.	Noho Jubu	22.	Yusuf Rauf
10.	Karim Amu	23.	H. Jerry P. Bantali, SE. MM
11.	Syarifudin Maskodi	24.	Anshar Ismail, S.IP
12.	Yusuf Rauf	25.	Herson R. Tahir, S.Pd
13.	Bambang Ismail		

Tabel 4.1 Susunan kepala kampung, kepala desa, lurah Wumialo

Berikut ini batas-batas wilayah Kelurahan Wumialo:

Batas	Kelurahan	Kecamatan
Bagian Utara	Kelurahan Dulalowo-Dulalowo Timur	Kota Tengah
Bagian Selatan	Kelurahan Limba U I-Limba U II	Kota Selatan
Bagian Timur	Kelurahan Heledula'a Utara	Kota Timur
Bagian Barat	Kelurahan Huangobotu	Dungingi

Tabel 4.2 batas wilayah Kelurahan Wumialo

4.1.2 Visi dan Misi

A. Visi

Mewujudkan Kelurahan Wumialo menjadi kelurahan mandiri dan bermartabat berdasarkan norma, agama, adat istiadat, serta peraturan perundangan yang berlaku.

B. Misi

- Mendukung dan mensukseskan visi dan misi pemerintah kota Gorontalo.
- Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan.
- Menjadikan Kelurahan Wumialo menjadi Kelurahan berjiwa wirausaha yang tinggi.
- Mendorong Kelurahan Wumialo menjadi Kelurahan sehat berswadaya masyarakat.
- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Kelurahan yang profesional dilandasi dengan iman, taqwa, dan berbudi.

- Meningkatkan kinerja aparatur Kelurahan agar selalu dapat memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat.

4.1.3 Tugas Aparatur Kelurahan

1. Tugas Pokok dan Fungsi Lurah

Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan ketertiban umum serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota.

Tugas Lurah meliputi sebagai berikut:

- Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan.
- Pemberdayaan masyarakat.
- Pelayanan masyarakat.
- Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Fungsi Lurah meliputi:

- Pengkoordinasian terhadap jalannya pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan.
- Pelaksanaan tugas dibidang pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggungjawabnya.
- Peningkatan partisipasi dan peningkatan swadaya gotong royong masyarakat.

- Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.
- Peningkatan pelayanan masyarakat.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Sekretaris

Tugas:

Sekretaris mempunyai tugas pokok dalam membantu Lurah melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan yang meliputi administrasi, kepegawaian, keuangan, umum, perlengkapan, perencanaan, evaluasi, dan pelaporan.

Fungsi:

- Pengkoordinasian terhadap jalannya pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan.
- Pelaksanaan tugas dibidang pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggungjawabnya.
- Peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat.
- Pembinaan ketentraman dan keterlibatan wilayah.
- Peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

3. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pemerintahan

Tugas: Melaksanakan tugas dibidang administrasi pemerintahan kelurahan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk tertibnya penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Wumialo.

Fungsi:

- Menghimpun kebijakan teknis dibidang administrasi pemerintahan kelurahan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- Mengumpulkan data kependudukan melalui survei untuk mengetahui jumlah dan perkembangan penduduk Kelurahan Wumialo.
- Mengelola data kependudukan melalui format sebagai bahan penyusunan database kependudukan.
- Menyusun rencana kegiatan pemerintahan sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- Melakukan sosialisasi program-program pemerintahan melalui media dan pertemuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.
- Mengelola administrasi pemerintahan Kelurahan Wumialo sesuai jenisnya untuk menjadi program unit.
- Mengelola administrasi pertahanan sesuai petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis untuk tertibnya hak kepemilikan tanah di wilayah Kelurahan Wumialo.
- Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk memperoleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan sekretaris dan kepala-kepala seksi melalui rapat atau pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.

- Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

4. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Kasi Trantibum (Ketentraman dan Ketertiban Umum)

Tugas:

Melaksanakan tugas dibidang keamanan dan ketertiban umum berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk terciptanya kesejahteraan wilayah Kelurahan Wumialo.

Fungsi:

- Menghimpun kebijakan teknis dibidang ketentraman dan ketertiban umum sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
- Mengumpulkan data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatannya untuk mengetahui gambaran dan keadaan wilayah konflik.
- Mengelola data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatannya untuk jumlah kejadian yang timbul di wilayah konflik.
- Menyusun rencana kegiatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.

- Melakukan sosialisasi ketentraman dan ketertiban umum melalui media pertemuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.
- Melakukan tugas pengendalian keamanan dan ketertiban umum secara terpadu untuk terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Kelurahan Wumialo.
- Melakukan kegiatan monitoring kegiatan masyarakat Kelurahan Wumialo secara rutin untuk mengetahui situasi dan kondisi masyarakat.
- Melakukan penertiban peraturan daerah dan peraturan lainnya di wilayah Kelurahan Wumialo sesuai jenis untuk supermasi hukum.
- Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk memperoleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- Mengkoordiansikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris dan Kepala-Kepala Seksi melalui rapat atau pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedianasan.

5. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Kasi Ekbang (Ekonomi dan Bangunan)

Tugas:

Melaksanakan tugas dibidang perekonomian dan pembangunan di wilayah Kelurahan Wumialo berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

Fungsi:

- Menghimpun kebijakan teknis dibidang perekonomian dan pembangunan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- Mengumpulkan data potensi Kelurahan Wumialo melalui survey untuk mengetahui jumlah dan perkembangannya.
- Mengelola data potensi Kelurahan Wumialo sesuai jenis sebagai bahan penyusunan database atau profil Kelurahan Wumialo.
- Menyusun rencana kegiatan perekonomian dan pembangunan sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- Melakukan sosialisasi program pengembangan ekonomi dan pembangunan di Kelurahan Wumialo melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pemahaman masyarakat.
- Melakukan pengembangan perekonomian masyarakat secara terpadu untuk terwujudnya pelaksanaan pembangunan.
- Memfasilitasi program pembangunan di wilayah Kelurahan Wumialo secara terpadu untuk terwujudnya pelaksanaan pembangunan.

- Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk memperoleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Skretaris dan Kepala-Kepala Seksi melalui rapat atau pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

6. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Kasi Kesra

(Sosial dan Kesejahteraan Rakyat)

Tugas:

Melaksanakan tugas dibidang sosial dan kesejahteraan rakyat berdasarkan perundang-undangan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Kelurahan Wumialo.

Fungsi:

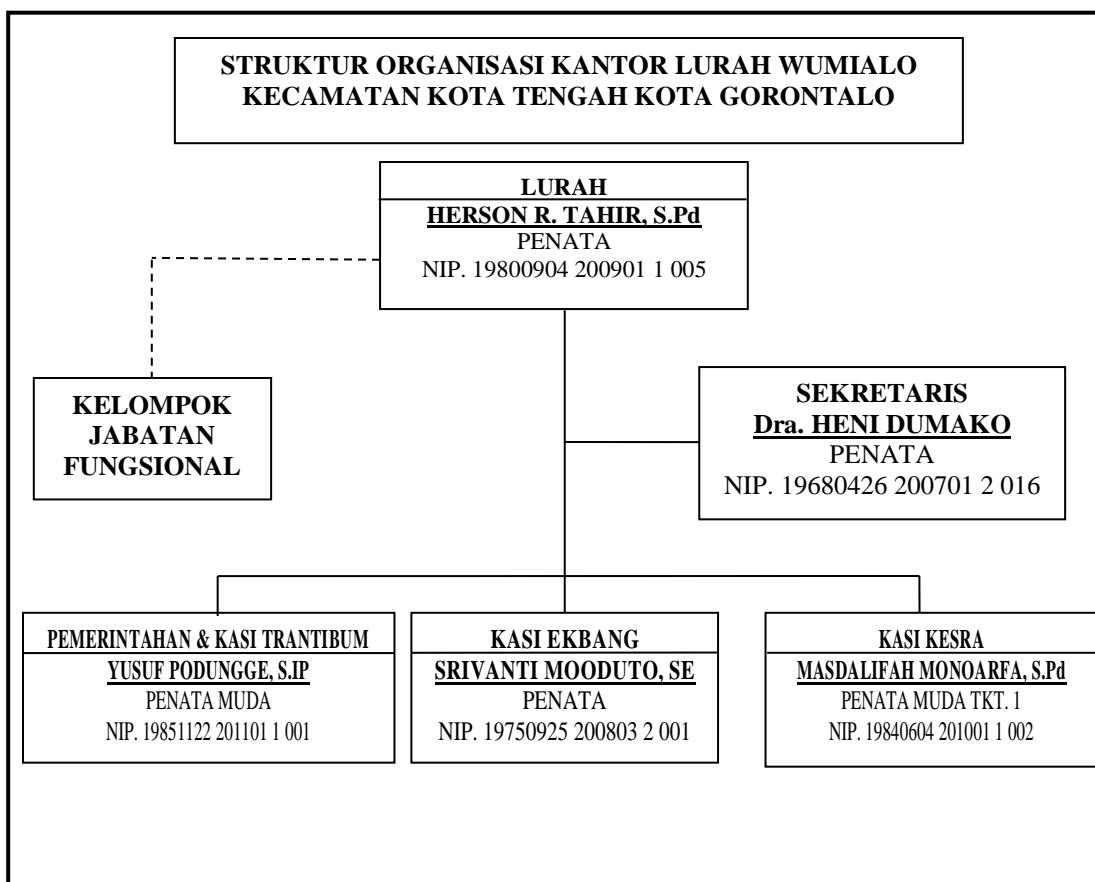
- Menghimpun kebijakan teknis dibidang sosial dan kesejahteraan rakyat Kelurahan Wumialo sesuai dengan kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.

- Mengumpulkan data keadaan sosial kemasyarakatan melalui survei untuk mengetahui gambaran atau deskripsi keadaan masyarakat Kelurahan Wumialo.
- Mengelola data keadaan sosial kemasyarakatan sesuai jenis sebagai bahan penyusunan database atau profil Kelurahan Wumialo.
- Menyusun rencana kegiatan sosial sesuai kebutuhan untuk dijadikan program unit.
- Melakukan sosialisasi program kegiatan social dan kesejahteraan rakyat melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pengetahuan masyarakat.
- Melakukan kegiatan sosial secara terpadu untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- Melakukan monitoring program kegiatan sosial dan kesejahteraan masyarakat secara langsung untuk mengetahui perkembangannya.
- Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk memperoleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris dan Kepala-Kepala Seksi melalui rapat atau pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.

- Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

4.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam (Sinambela 2017:98) menjelaskan bahwa struktur organisasi adalah hubungan pelaporan formal, tingkat dan jenis divisi pekerja, serta merupakan alat pengoordinasian berbagai bagian dalam organisasi atau kantor.



Gambar 4.1 Struktur organisasi kantor lurah Wumialo

4.1.5 Potensi Lembaga Pemerintahan Kelurahan Wumialo

Sumber Daya Manusia Lembaga Pemerintahan Kelurahan Wumialo

Sejak bulan Januari hingga bulan Desember tahun 2020, lembaga pemerintahan kelurahan Wumialo memiliki sejumlah pegawai berdasarkan posisi jabatan, dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Keterangan	Jumlah
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	5 Orang
Pegawai Honorer	6 Orang
Total jumlah pegawai	11 Orang

Tabel 4.3 jumlah pegawai berdasarkan posisi jabatan

Berdasarkan pada tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja di kantor Kelurahan Wumialo terdapat selisih satu orang antara jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak lima orang dan jumlah Pegawai Honorer sebanyak enam orang. Jika dihitung secara keseluruhan pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Wumialo sebanyak sebelas orang.

Jenis Kelamin	
Laki-laki	5 orang
Perempuan	6 orang
Jumlah	11 orang

Tabel 4.4 jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja di kantor kelurahan wumialo ada sebanyak lima orang berjenis kelamin laki-laki dan ada enam orang berjenis kelamin perempuan.

No.	Tingkat Pendidikan Pegawai Sesuai Struktur Organisasi Kelurahan Wumialo	SD, SMP, SMA, S1, S2, S3
1.	Lurah	S1
2.	Sekretaris Lurah	S1
3.	Seksi Pemerintahan dan Kasi Trantibum	S1
4.	Seksi Kasi Ekbang	S1
5.	Seksi Kasi Kesra	S1

Tabel 4.5 tingkat pendidikan pegawai Kelurahan Wumialo sesuai struktur organisasinya.

Dari tabel 4.5 di atas dapat diketahui pegawai di kantor kelurahan wumialo sesuai struktur organisasi kelurahan wumialo didominasi oleh tamatan tingkat pendidikan S1.

4.1.6 Sistem Evaluasi Pegawai Kelurahan Wumialo

Dalam meningkatkan Komitmen Pegawai Kelurahan Wumialo, Lurah Kelurahan Wumialo Kota Gorontalo secara rutin setiap satu Minggu sekali menyelenggarakan atau melaksanakan rapat evaluasi mengenai komitmen pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh pegawainya di kantor.

Pada pelaksanaan rapat atau pertemuan evaluasi biasanya di minggu pertama dan akan dilakukan secara rutin setiap minggu dihadiri oleh Lurah, Sekretaris Lurah, Para Seksi Kasi Urusan Baik Seksi Kasi Pemerintahan dan Trantibum (Ketentraman dan Ketertiban Umum), Seksi Kasi Ekbang (Ekonomi dan Bangunan), Seksi Kasi Kesra (Sosial dan Kesejahteraan Rakyat). Berbagai perihal dibahas untuk mempercepat pelayanan dan kinerja masing-masing bagian, tugas dan fungsi dan yang terpenting adalah perihal komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan wumialo.

4.2 Hasil Penelitian

Komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan wumialo dengan pendekatan teori sosialisasi kelompok yang dikemukakan oleh Moreland dkk dalam (Sutrisno 2010:298). Ada lima tahap yang dilalui dalam model teori ini, yaitu: investigasi, sosialisasi, *maintenance* (pemeliharaan), rasionalisasi, dan kenangan. Adapun faktor pendukung komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan wumialo yang dibagi dua diantaranya: faktor internal dan faktor eksternal.

4.2.1 Tahapan-Tahapan Yang Berperan Dan Dilalui Pegawai Dalam Komitmen Organisasi Pegawai Yang Dikemukakan Oleh Moreland Dkk Dalam (Sutrisno 2010:298)

4.2.1.1 Investigasi

Investigasi dilakukan antara kedua belah pihak antara pihak kantor kelurahan atau tingkat atasan dari kantor kelurahan dan pegawai kantor kelurahan. Berikut hasil wawancara dengan lurah dari kelurahan wumialo:

“Sebagai pegawai di kantor kelurahan yang merupakan pimpinan dari kelurahan, kedudukan saya sebagai lurah berada di bawah camat serta harus bertanggungjawab kepada camat. Saya dan beberapa staf lainnya ditunjuk dan dilantik oleh walikota berdasarkan kemampuan untuk menjalankan tugas beserta kewajiban masing-masing, tingkat pendidikan, jenjang karir seorang PNS, dan tak kalah pentingnya kami dituntut untuk mampu membangun dan menjaga komitmen atau kesepakatan selama bekerja.” Lurah Wumialo Herson R. Tahir , S.Pd (7 Desember 2020).

Dari hasil wawancara yang diperoleh dari informan di atas dapat dipahami bahwa investigasi atau dengan kata lain pengamatan dilakukan oleh pihak atasan dari lurah dalam hal ini walikota yang memilih dan melantik pegawai kelurahan sesuai dengan kemampuan melaksanakan tugas, tingkat pendidikan, jenjang karir (PNS), dan kewajiban dalam berkomitmen.

Pendapat lain juga disampaikan oleh sekretaris lurah sebagai berikut:

“Yaa semua calon pegawai yang akan bekerja dikantor ini harus dipilih dan diseleksi terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar pegawai mampu bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, sehingga visi misi kantor dapat terwujud.” Sekretaris lurah Dra. Heni Dumako (8 Desember 2020).

Dari pendapat yang disampaikan informan di atas dapat dipahami bahwa investigasi atau pengamatan yang dilakukan kepada calon pegawai Kantor Kelurahan

Wumialo wajib dilakukan sehingga calon pegawai yang terangkat menjadi pegawai kantor kelurahan ialah pegawai yang benar-benar berkompeten pada bidangnya, maka visi dan misi yang dibuat dan disepakati dapat terwujud.

Dari hasil wawancara yang diperoleh maka peneliti memutuskan untuk melakukan observasi atau pengamatan di lapangan tepatnya di Kantor Kelurahan Wumialo bertujuan untuk mendapatkan bukti valid mengenai tahap investigasi yang ada di lapangan. Peneliti menemukan fakta di lapangan yakni Lurah dan beberapa staf lainnya di lantik oleh Walikota melalui berbagai persyaratan. Calon pegawai yang akan diangkat menjadi pegawai kantor-pun harus mempersiapkan dirinya agar memenuhi syarat, maka dari itu orang-orang yang terangkat menjadi pegawai Kantor Kelurahan Wumialo adalah orang-orang yang memiliki kemampuan yang dibutuhkan sesuai bidang kerjanya (Kantor Kelurahan Wumialo).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa calon pegawai kelurahan baik atasan maupun bawahan atau pegawai negeri sipil maupun pegawai honor harus melalui tahap investigasi atau pengamatan di tempat kerjanya. Berhubung dalam hal ini ialah Kantor Kelurahan maka yang melakukan investigasi kepada calon pegawai adalah Camat dan Walikota. Tidak hanya itu namun calon pegawai pun harus melakukan investigasi atau pengamatan di Kantor Kelurahan Wumialo, berkaitan dalam hal ini calon pegawai harus melakukan berbagai investigasi pada dirinya diantaranya investigasi atau mengamati kemampuan diri sendiri yang dapat diberikan dalam berkontribusi terhadap pekerjaannya di Kantor Kelurahan Wumialo. Hanya mungkin investigasi atau pengamatan ini perlu

dingkatkan lagi oleh atasan dari Camat agar calon pegawai kelurahan yang terpilih ialah pegawai yang benar-benar menguasai tugas dan pekerjaannya. Kemudian, menginvestigasi atau mengamati kebutuhan yang dapat diperoleh setelah bekerja di Kantor Kelurahan Wumialo sehingga dapat menumbuhkan perasaan positif kemudian semakin besar juga komitmen organisasi pegawainya.

4.2.1.2 Sosialisasi

Sosialisasi yang dimaksud dalam hal ini yaitu proses interaksi sosial dan tingkah laku sosial antara manusia yang satu dengan manusia lainnya. Pada proses sosialisasi ini memiliki tujuan bagi para pegawai kantor kelurahan yaitu diantaranya: setiap pegawai kelurahan wumialo menjadi pegawai yang bijaksana, bermoral, dan sigap dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pegawai atau anggota di organisasi pemerintahan lingkungan kelurahan dan melayani masyarakat.

Dibawah ini hasil wawancara dengan seksi kasi ekbang (ekonomi dan bangunan) :

“Selama beberapa minggu setelah dilantik atau pegawai yang baru memulai bekerja di kantor kelurahan akan mengalami proses ini terlebih dahulu. Kami menjalani serangkaian aktivitas yang berupa penyesuaian diri kami terhadap lingkungan kerja, tugas-tugas, dan penyesuaian diri terhadap rekan kerja agar terjalin hubungan yang erat. Hubungan baik dalam semua aspek kantor kelurahan wumialo dapat mencapai dan menjaga komitmen.” Seksi kasi ekbang Srivanti Mooduto, SE (7 Desember 2020).

Adapun pendapat lain yang disampaikan oleh Seksi Pemerintahan dan Kasi Trantibum Kelurahan Wumialo, sebagai berikut:

“Para pegawai di kantor ini harus bisa melalui tahap ini. Maksud dari tahap ini yaitu agar para pegawai beradaptasi dengan posisi pekerjaan yang dimilikinya, sehingga kualitas kerja dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat Kelurahan Wumialo.” Seksi Pemerintahan & Kasi Trantibum Yusuf Podungge, S.Ip (9 Desember 2020).

Dari hasil wawancara di atas bersama seksi kasi ekbang Srivanti Mooduto, SE dapat dipahami bahwa sosialisasi di lingkungan kantor kelurahan wumialo sangat penting bagi para pegawai dalam menjalin hubungan antara lurah dengan pegawai maupun hubungan dengan sesama pegawai guna menumbuhkan dan mempertahankan komitmen yang disepakati bersama.

Dari hasil wawancara yang diperoleh peneliti di Kantor Kelurahan Wumialo maka peneliti melanjutkan pembuktian dengan melakukan observasi lapangan untuk memperoleh kebenaran atas hasil wawancara oleh kedua informan tersebut. Dari observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, peneliti melihat bahwa pegawai yang baru terangkat menyesuaikan diri mereka dengan pekerjaannya, tugas-tugas kerjanya, lingkungan kerjanya, dan rekan-rekan kerjanya.

Hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan tepatnya di Kantor Kelurahan Wumialo Kota Gorontalo. Peneliti menjumpai hal yang serupa dengan penuturan dari kedua informan di atas bahwa setiap calon pegawai yang terangkat menjadi pegawai Kantor Kelurahan Wumialo dituntut mampu beradaptasi dengan tempat kerjanya. Langkah yang dilakukan yaitu para pegawai lama memberikan contoh, mengajari, memberi petunjuk kepada pegawai baru untuk menyelesaikan tugas kerja pegawai, menjalin hubungan baik antar pegawai, bersikap bijaksana, dan cakap saat memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Kemudian para pegawai baru menerapkan segala perihal yang diajarkan oleh pegawai lama berkaitan dengan pekerjaan di Kantor Kelurahan Wumialo.

4.2.1.3 *Maintenance* (Pemeliharaan)

Setelah melalui proses sosialisasi, para pegawai menjalani tahap *maintenance* (pemeliharaan). *Maintenance* (pemeliharaan) merupakan serangkaian tahapan yang dilakukan untuk menjaga komitmen antar pegawai kelurahan wumialo. Berikut hasil wawancara dengan sekretaris lurah dari kelurahan wumialo:

“Semua pegawai yang sudah melewati proses sosialisasi akan menghadapi proses dimana pegawai harus mampu mempertahankan rasa tanggungjawab, kebersamaan, kekeluargaan antar pegawai di kantor kelurahan wumialo. Jika, semua pegawai sudah merasa nyaman dalam fase tersebut maka komitmen organisasi dapat terlaksanakan dengan maksimal.” Sekretaris lurah Dra. Heni Dumako (8 Desember 2020).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa *maintenance* (pemeliharaan) dilakukan untuk menjaga dan memelihara profesionalitas, tanggungjawab, kebersamaan, serta rasa kekeluargaan para pegawai yang bekerja di kantor kelurahan wumialo sejak awal atau pada masa investigasi dan sosialisasi.

Sependapat dengan penuturan Sekretaris Lurah, sebagai Seksi Kasi Ekbang mengemukakan pendapatnya di bawah ini:

“Tahap pemeliharaan termasuk tahapan yang perlu dilakukan guna mengetahui sejauh mana perkembangan pencapaian kerja pegawai. Apabila ditemukan kendala, se bisa mungkin lurah atau pegawai lain berusaha untuk mencari solusi yang tepat.” Kasi Ekbang Srivanti Mooduto, Se (7 Desember 2020).

Dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa dilaksanakannya tahap atau proses *maintenance* (pemeliharaan) bertujuan untuk mengukur perkembangan yang dicapai pegawai selama bekerja. Hal ini termasuk di dalamnya seperti tugas

kerja, visi dan misi, serta pelayanan kepada masyarakat sejauh mana peningkatan yang dicapai selama ini.

Berdasarkan wawancara di atas maka peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan dan menemukan kebenaran dari pernuturan kedua informan bahwasanya tahap-tahap yang dilalui oleh para pegawai ini saling berkaitan satu sama lain. Apabila pada tahap *maintenance* (pemeliharaan) terdapat pegawai yang bermasalah maka akan diadakan suatu pertemuan guna mengklarifikasi permasalahan yang terjadi sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan dan mencegah masalah terulang kembali ataupun meminimalisir terjadinya masalah baru.

Dari hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Wumialo, peneliti menemukan hal yang sama seperti wawancara yang dilakukan kepada informan bahwa proses atau tahap *maintenance* (pemeliharaan) yang dilakukan para pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo sudah diterapkan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya profesionalitas pegawai, tanggungjawab pegawai atas tugas kerjanya, kebersamaan dan kekompakkan para pegawai. Beberapa aspek yang menjadi bagian *maintenance* (pemeliharaan) sudah terlaksana dengan baik dan perlu dipertahankan.

4.2.1.4 Rasionalisasi

Rasionalisasi merupakan tahap yang dilakukan setelah *maintenance* (pemeliharaan). Tujuan dari tahap rasionalisasi ini adalah melaksanakan kebijakan guna memperbaiki kesalahan-kesalahan atau kekurangan yang terjadi selama pegawai menjalani proses *maintenance*.

Rasionalisasi tak kalah penting dalam menjalankan komitmen selama bekerja. Karena, selama tahap rasionalisasi melalui tahap pengamatan keadaan pegawai dalam pekerjaannya maupun keadaan pegawai dengan pegawai lainnya selama bekerja. Setelah itu akan dilakukan pertemuan untuk membahas masalah atau kendala yang terjadi, kemudian bersama-sama mencari solusi yang tepat.

Di bawah ini merupakan hasil wawancara dengan seksi kasi kesra kelurahan wumialo:

“Setiap seminggu sekali atau paling lama beberapa minggu sekali kami rutin melakukan pertemuan untuk membahas atau mengevaluasi kendala, masalah, yang dialami para pegawai selama bekerja di kantor. Apabila ditemukan masalah-masalah se bisa mungkin se bisa mungkin kami bermusyawarah untuk menemukan jalan keluar (solusi). Sebab, jika ada kendala atau masalah yang tidak terselesaikan maka akan berdampak negative dan rasa kebersamaan kami terhadap komitmen kerja kami akan terganggu.” Seksi Kasi Kesra Masdalifah Monoarfa, S.Pd (7 Desember 2020).

Perihal ini dipertegas oleh Seksi Pemerintahan & Kasi Trantibum, beliau mengatakan bahwa:

“Adapun pegawai yang didapati tidak ada di kantor selama jam kerja harus meminta izin terlebih dahulu dengan alasan yang valid (dapat diterima dan masuk akal). Apabila pegawai keluar tanpa memberi tahu atau meminta izin terlebih dahulu maka, akan diberikan sanksi berupa teguran terlebih dahulu. Kemudian, jika hal ini terus berlanjut maka akan diberikan surat peringatan atau dipanggil oleh atasan kami.” Seksi Pemerintahan & Kasi Trantibum Yusuf Podungge, S.Ip (9 Desember 2020).

Dari informasi yang dikatakan informan diatas dapat diketahui bahwa rasionalisasi memegang peranan penting dalam menjalankan komitmen pegawai selama bekerja. Kerjasama yang dilakukan oleh pegawai kelurahan dari lurah hingga staf jajarannya mampu meminimalisir kesulitan-kesulitan atau kendala yang terjadi.

Hal ini membuat komitmen organisasi pegawai di kelurahan wumialo dapat tercipta dan terjaga hingga saat ini.

Dari pernyataan yang diberikan oleh informan pada hasil wawancara di atas, penulis melakukan pengamatan guna membuktikan kebenaran mengenai proses atau tahap rasionalisasi di lapangan tepatnya di Kantor Kelurahan Wumialo Kota Gorontalo. Peneliti menemukan kebenaran atas pernyataan yang diberikan oleh informan. Pada saat peneliti melakukan kunjungan untuk membuktikan kebenaran peneliti mendapatkan para pegawai dan atasan sedang melakukan rapat pertemuan yang diagendakan seminggu sekali dan bertujuan untuk mengontrol atau mengevaluasi apa saja yang dapat dicapai oleh para pegawai maupun kendala yang dialami para pegawai dalam kurun waktu seminggu terakhir sebelum rapat pertemuan.

Atas hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di atas menunjukkan bahwa di Kantor Kelurahan Wumialo sudah menerapkan dengan baik proses atau tahap rasionalisasi, hal ini terbukti dari pihak atasan (Lurah), para pegawai, dan staf kantor rutin menyelenggarakan rapat pertemuan guna mengetahui pencapaian yang diraih oleh para pegawai, tugas-tugas kerja yang mampu diselesaikan para pegawai namun sebaliknya, adapun kendala atau hambatan yang dialami para pegawai semasa kerja dan ada pegawai yang melakukan pelanggaran aturan kerja akan dibahas secara bersama untuk mencari solusi sehingga permasalahan-permasalahan ini dapat diminimalisir, maka komitmen organisasi pegawai akan lebih mudah dicapai dan dipertahankan.

4.2.1.5 Kenangan (Pengalaman Kerja)

Kenangan yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan ingatan. Peristiwa yang tersimpan dan membekas dalam diri seseorang pada masa lampau. Berikut hasil wawancara dengan Seksi Pemerintahan dan Trantibum Kelurahan Wumialo:

“Kenangan turut berperan dalam komitmen saat bekerja. Tetapi, ada dua sisi akibat yang dapat disebabkan oleh kenangan, yaitu sisi positif dan sisi negatif. Sisi positifnya yaitu saat pegawai mengingat atau teringat tempat kerjanya sebelum ia bekerja di kantor kelurahan ini, yang semula tidak maksimal dalam bekerja, rasa kebersamaan antar pegawai yang rendah, persaingan ketat antar pegawai. Kemudian, dengan tempat kerjanya yang sekarang di kantor wumialo mereka lebih termotivasi, kebersamaan antar pegawai yang terjalin baik membuat membuat mereka lebih semangat bekerja, sehingga persentase komitmen akan lebih besar. Sebaliknya, apabila yang muncul sisi negativnya maka, ketika pegawai teringat pada tempat kerjanya sebelumnya lebih bagus dari tempat kerja yang sekarang para pegawai tersebut akan merasa tidak semangat bekerja, ada masalah yang muncul silih-berganti sehingga komitmen yang sudah disepakati tidak akan tercapai bahkan, lebih parahnya lagi akan berdampak pada pelayanan masyarakat Kelurahan Wumialo.” Seksi Pemerintahan & Kasi Trantibum Yusuf Podungge, S.Ip (9 Desember 2020).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kenangan memberi dampak yang besar juga dalam menjalankan komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan Wumialo. Kenangan yang dimiliki oleh pegawai dari tempat bekerja sebelumnya mempengaruhi komitmen kerja pegawai.

Opini lain dikemukakan oleh Seksi Kasi Kesra Kelurahan Wumialo sebagai berikut:

“Membahas mengenai kenangan, kenangan bagi pegawai di kantor ini memberi efek baik maupun efek buruk. Efek baik kenangan dimana pegawai mengingat keadaan sebelumnya dengan tempat kerja sebelumnya tidak sebagus seperti tempat kerja yang sekarang di Kantor Kelurahan Wumialo, sebaliknya efek buruk kenangan yaitu apabila pegawai mengingat tempat kerja sebelumnya dan justru membuat pegawai tidak bersemangat lagi bekerja di Kantor Kelurahan Wumialo.” Kasi Kesra Masdalifah Monoarfa, S.Pd (7 Desember 2020).

Pengaruh positif dari kenangan yaitu apabila pegawai teringat dengan tempat kerja sebelumnya kemudian tempat kerjanya tidak lebih baik dari tempat kerja sekarang (kantor kelurahan wumialo) maka para pegawai akan merasa lebih baik dan bahagia dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam berkomitmen pada pekerjaannya. Sebaliknya, apabila pegawai teringat dengan tempat kerja sebelumnya dan tempat kerja tersebut lebih baik dari tempat kerja yang sekarang (kantor kelurahan wumialo) maka, pegawai akan merasa sedikit kecewa hal ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas kerja pegawai dan komitmen kerja pegawai tidak akan tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti dapatkan, maka peneliti melakukan observasi guna memperoleh fakta tentang kenangan (pengalaman kerja) bagi para pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo. Adapun kebenaran yang peneliti temukan di lapangan, bahwa ada beberapa pegawai yang peneliti temukan sedang bekerja namun terlihat kurang maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya. Setelah peneliti mencari tahu penyebabnya ternyata beberapa pegawai tersebut masih sering teringat dan membandingkan pengalaman kerjanya di tempat ia bekerja sebelum di Kantor Kelurahan Wumialo. Beberapa pegawai tersebut merasa pengalaman kerjanya sebelum di kantor kelurahan wumialo lebih baik jika dibandingkan dengan pengalaman kerjanya di Kantor Kelurahan Wumialo.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan, kenangan (pengalaman kerja) para pegawai di kantor dapat dikatakan besar dampaknya untuk komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo.

Sehingga, jika dibandingkan pengalaman kerja pegawai lebih baik sebelum di kantor kelurahan wumialo maka perlu diadakan perbaikan untuk meningkatkan semangat dan motivasi kerja bagi para pegawai tersebut. Namun, apabila dibandingkan dengan pengalaman kerja pegawai tidak lebih baik dari pengalaman kerja di Kantor Kelurahan Wumialo maka hal ini perlu dipertahankan sehingga semangat dan motivasi kerja para pegawai selalu stabil dan komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo lebih baik dimasa mendatang.

4.2.2 Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo

Selain itu, adapun faktor-faktor yang berperan dalam komitmen organisasi pegawai. Faktor-faktor tersebut terbagi atas dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

4.2.2.1 Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berperan dalam menjalankan komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo yang berasal dari dalam lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo.

Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Wumialo Kota Tengah:

“ Seperti yang kita ketahui bersama faktor internal ialah faktor yang berasal dari dalam lingkungan Kelurahan Wumialo yang berperan dalam menjalankan serta merealisasikan komitmen organisasi pegawai diantaranya yaitu: hubungan antara pegawai yang satu dengan pegawai lainnya yang meliputi: (rasa kekeluargaan yang terjalin antar sesama staf atau pegawai, saling tolong-menolong, saling menjaga perasaan antar sesama pegawai), hubungan antara atasan dengan pegawai yang meliputi: (Lurah menghargai semua pegawai di kantor tanpa memandang tingkat jabatannya, cara Lurah memberi teguran

dilakukan secara tertutup hanya bersama pegawai yang bersangkutan sehingga pegawai tidak merasa tersinggung, Lurah selalu bersedia membantu pegawai yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya), dan sarana prasana penunjang pelaksanaan kerja pegawai yang meliputi: (ketersediaan alat kerja seperti komputer yang memadai dan ruang kerja yang bersih dan nyaman) .” Sekretaris lurah Dra Heni Dumako (8 Desember 2020).

Sependapat dengan yang katakan oleh Sekretaris Lurah, sebagai staf beliau menyatakan bahwa:

“Faktor internal adalah faktor yang berperan pada komitmen organisasi pegawai di dalam lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo. Faktor internal yang ada di kantor kelurahan wumialo meliputi: koordinasi atau hubungan pekerjaan dan komunikasi erat yang terjalin dari Lurah dengan pegawai ataupun dari pegawai dengan pegawai.” Staf Kelurahan Marwan Walangadi (9 Desember 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekretaris Lurah Dra Heni Dumako dan Staf Kelurahan Marwan Walangadi, dapat dipahami bahwa faktor internal merupakan faktor pendukung pelaksanaan komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo. Faktor internal berasal dari dalam lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo meliputi: hubungan antara pegawai dengan pegawai, hubungan antara pegawai dengan atasannya, dan sarana prasarana pendukung pekerjaan pegawai.

Peneliti melakukan pengamatan di lapangan untuk membuktikan kebenaran mengenai perihal ini menunjukkan bahwa pernyataan dari informan di atas benar. Hubungan antara pegawai yang satu dengan yang lainnya berperan dalam pelaksanaan komitmen. Komitmen akan tercapai jika pegawai yang bekerja di kantor kelurahan wumialo mampu menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik antar pegawai. Hubungan yang baik antar pegawai dikategorikan seperti rasa kekeluargaan yang terjalin antar pegawai, sikap dan perilaku antar pegawai, para

pegawai saling menjaga perasaan satu sama lain. Hubungan baik antara pegawai dengan atasan seperti pegawai berperilaku sopan dan menghargai atasannya, menerima kritik dan saran yang diberikan oleh atasan apabila dalam pekerjaannya terdapat kasalahan maupun kekurangan, dan sebaliknya apabila atasan tanpa sengaja melakukan kesalahan para pegawai memberi teguran, pegawai dan atasan saling memberi dan menerima pendapat saat melakukan rapat. Sarana dan prasarana yang ada di lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo juga berperan dalam mencapai komitmen. Sarana dan prasarana yang memadai mampu menunjang efektivitas kerja para pegawai, maka dari itu pegawai akan melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan wumialo dapat tercapai dan terjaga secara terus-menerus.

Dari perolehan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di atas terlihat bahwa faktor internal benar-benar sangat berperan pada komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo. Hubungan baik antar atasan dengan pegawai, antar sesama pegawai, dan antar pegawai dengan staf di kantor kelurahan wumialo sudah terjalin bahkan dapat dikatakan sudah seperti keluarga. Hanya saja perlu ditingkatkan pada bagian sarana dan prasarana sehingga para pegawai dapat menyelesaikan tugasnya lebih baik dan komitmen organisasi pegawainya terjaga lebih maksimal.

4.2.2.2 Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor dari luar lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo yang turut berperan pada proses pelaksanaan komitmen organisasi di Kantor Kelurahan Wumialo.

Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Lurah Kelurahan Wumialo:

“ Faktor eksternal (faktor dari luar lingkungan Kelurahan Wumialo) yang bisa memberi dampak pada para pegawai saat melaksanakan tugasnya dengan komitmen yang telah disepakati sebelumnya. Faktor internal ini biasanya berasal dari permasalahan keluarga atau permasalahan rumah tangga para pegawai, permasalahan pegawai dengan teman atau orang di sekitar rumah mereka, dan belakangan ini mulai bermunculan masalah pegawai yang muncul dari penggunaan social media. Peristiwa-peristiwa seperti ini membuat para pegawai kelurahan wumialo merasa terganggu apabila terjadi masalah yang terjadi disebabkan oleh perihal yang disebutkan disebutkan sebelumnya. pegawai yang mengalami permasalahan yang disebabkan oleh perihal tersebut akan melaksanakan tugas dan pekerjaannya tidak maksimal dan tentunya akan berdampak pada komitmen organisasi yang sudah disepakati.” Sekretaris lurah Dra Heni Dumako (8 Desember 2020).

Pendapat lain dikemukakan oleh seksi pemerintahan dan kasi trantibum sebagai berikut:

“Tidak selamanya faktor eksternal memberi dampak yang tidak baik, segala sesuatu pasti memiliki sisi positif dan sisi negativnya. Sisi positif dari faktor eksternal yaitu hubungan baik antara keluarga dengan pegawai dan hubungan baik yang terjalin di rumah tangga pegawai akan memberikan semangat dan motivasi sehingga pegawai dengan senang hati bekerja di kantor tanpa merasa ada beban yang mengganggu. Hal ini memicu tercapainya komitmen yang baik dan menjaga komitmen yang sudah dibuat serta disepakati bersama.” Seksi pemerintahan dan kasi trantibum Yusuf Podungge, S.Ip (9 Desember 2020).

Dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa faktor eksternal ialah salah satu faktor yang berperan dalam melaksanakan tugas di Kantor Kelurahan Wumialo secara profesional dan berkomitmen tinggi atas setiap tanggung jawab yang

diberikan kepada para pegawai. Faktor eksternal (faktor dari luar) dapat berasal dari permasalahan yang dialami oleh para pegawai seperti masalah keluarga, masalah rumah tangga, teman, orang disekitar atau tetangga, dan akhir-akhir ini kerap malah ditimbulkan dari penggunaan sosial media.

Untuk memperoleh kebenaran atas pernyataan kedua informan di atas, maka peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan. Peneliti menjumpai ada pegawai yang sedang melakukan pekerjaannya, namun terlihat tidak bersemangat dan tidak maksimal dalam bekerja. Setelah peneliti mencari tahu penyebabnya yaitu pegawai tersebut mengalami masalah yang bersumber dari keluarganya atau rumah tangganya. Sehingga walaupun berada ditempat kerja namun pegawai tersebut selalu terpikirkan masalahnya dan tidak fokus dalam bekerja bahkan ada yang ingin cepat pulang untuk menyelesaikan masalahnya. Hal ini membuat pekerjaan di kantor jadi terbengkalai sehingga komitmen organisasi pegawai tidak akan stabil bahkan terjadi penurunan apabila hal ini terus berlanjut dan tidak segera diselesaikan dengan solusi yang tepat.

Dari hasil wawancara dan hasil observasi yang telah dijelaskan sebelumnya maka faktor eksternal yang ada di lingkungan pegawai Kantor Kelurahan Wumialo sangat berperan penting pada pekerjaannya, hasil kerjanya, dan komitmen organisasi pegawainya. Apabila lingkungan eksternal memberikan energi postif bagi para pegawai maka, para pegawai akan merasa termotivasi dan lebih bersemangat dalam bekerja. Tetapi, jika yang terjadi adalah yang sebaliknya maka para pegawai akan

mengalami penurunan kualitas kerja dan komitmen komitmen organisasi pegawai yang telah disepakati akan sulit dicapai atau sulit dipertahankan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Tahapan-Tahapan Yang Berperan Dan Dilalui Pegawai Dalam Komitmen Organisasi Pegawai Yang Dikemukakan Oleh Moreland Dkk Dalam (Sutrisno 2010:298).

4.3.1.1 Investigasi

Dalam penelitian ini komitmen organisasi pegawai merupakan perihal yang sangat penting dalam menjalankan tugas atau pekerjaan dalam suatu organisasi atau kantor. Dilihat dari hasil penelitian yang telah dituliskan di atas bahwa setiap calon pegawai Kantor Kelurahan Wumialo harus memenuhi tahap awal yang disebut tahapan investigasi.

Saat akan bekerja di dalam suatu organisasi pemerintahan dalam hal ini ialah Kantor Kelurahan Wumialo, maka calon pegawai akan di pilih dan diseleksi sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh calon pegawai. Adapun beberapa indikator untuk terpilihnya menjadi pegawai kelurahan diantaranya yaitu kemampuan melaksakan tugas, tingkat pendidikan, jenjang karir (PNS), dan kewajiban dalam komitmen. Calon pegawaipun harus melakukan persiapan agar dirinya dapat memenuhi syarat investigasi atau pengamatan yang dilakukan oleh Camat dan Walikota. Persiapan ini diantaranya investigasi atau mengamati kemampuan diri

sendiri yang dapat diberikan dalam berkontribusi terhadap pekerjaannya di Kantor Kelurahan Wumialo.

Hanya saja mungkin investigasi atau pengamatan yang dilakukan oleh Camat dan Walikota perlu ditingkatkan lagi agar calon pegawai kelurahan yang terpilih adalah pegawai yang benar-benar menguasai bidang pekerjaannya. Kemudian, para pegawai juga harus menginvestigasi atau mengamati kebutuhan yang dapat diperoleh setelah bekerja di Kantor Kelurahan Wumialo sehingga dapat menumbuhkan perasaan positif kemudian semakin besar juga komitmen organisasi pegawainya.

4.3.1.2 Sosialisasi

Sosialisasi pada komitmen organisasi pegawai merupakan tahapan interaksi sosial dan tingkah laku sosial antara pegawai yang satu dengan pegawai lainnya. Pada tahapan sosialisasi ini mempunyai tujuan bagi para pegawai kantor kelurahan yaitu diantaranya: setiap pegawai Kelurahan Wumialo menjadi pegawai yang bijaksana, bermoral, dan sigap dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pegawai atau anggota di organisasi pemerintahan lingkungan kelurahan dan melayani masyarakat.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa para pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo sudah menerapkan tahap sosialisasi ini setelah mereka terangkat. Perihal yang harus dilakukan para pegawai dalam tahap sosialisasi ini seperti, menyesuaikan dirinya dengan pekerjaannya, menyesuaikan dirinya dengan tugas-tugasnya, menjalin hubungan dengan pegawai lainnya, dan senantiasa bersikap dan berperilaku positif. Ini semua tentunya tidak terjadi begitu saja, melainkan ada campur tangan dari para

pegawai yang lebih dulu bekerja di Kantor Kelurahan Wumialo. Uraian pernyataan ini dibuktikan saat terlihat para pegawai senior mengajarkan apa saja yang harus dilakukan sebagai pegawai kantor kelurahan wumialo, kemudian para pegawai baru menerapkan apa saja yang sudah mereka pahami dari pengajaran diberikan oleh pegawai senior.

4.3.1.3 *Maintenance* (Pemeliharaan)

Setalah pegawai melalui tahap-tahap tersebut, para pegawai akan memasuki tahap *maintenance* (pemeliharaan) dengan tujuan menjaga tanggung jawab para pegawai, menjaga rasa kebersamaan dan kekeluargaan antar pegawai, serta utamanya untuk menjaga komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo.

Ditinjau dari hasil penelitian yang diuraikan peneliti dalam tahap *maintenance* (pemeliharaan) ini yang menjadi indikator penentu keberhasilan komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo yaitu, pencapaian kerja para pegawai kantor kelurahan, tercapainya visi dan misi, keberhasilan penyelesaian tugas kerja pegawai, dan sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Penerapan *maintenance* (pemeliharaan) di kantor kelurahan wumialo dapat dikatakan sudah baik, hal ini terbukti bahwa benar-benar para pegawai dan atasan secara rutin melakukan tahapan ini dan jika ditemui ada pegawai yang melakukan kesalahan atau pelanggaran maka akan diadakan pertemuan untuk mengklarifikasi dan mencari solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah dan mencegah munculnya masalah baru yang serupa.

4.3.1.4 Rasionalisasi

Setelah melewati tahap *maintenance* (pemeliharaan), selanjutnya para pegawai memasuki tahap rasionalisasi. Tujuan dari tahap rasionalisasi ini adalah melaksanakan kebijakan guna memperbaiki kesalahan-kesalahan atau kekurangan yang terjadi selama pegawai menjalani proses *maintenance* (pemeliharaan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahap rasionalisasi di Kantor Kelurahan Wumialo sudah diterapkan dengan benar. Pernyataan ini dibuktikan dengan fakta yang terjadi di lapangan bahwasanya para pegawai secara rutin melaksanakan rapat pertemuan yang diagendakan seminggu sekali dan bertujuan untuk mengontrol atau mengevaluasi apa saja yang dapat dicapai oleh para pegawai maupun kendala yang dialami para pegawai dalam kurun waktu seminggu terakhir sebelum rapat pertemuan.

Pada saat pelaksanaan rapat pertemuan Lurah, para pegawai, dan staf kantor membahas tentang pencapaian yang diraih oleh para pegawai, tugas-tugas kerja yang mampu diselesaikan para pegawai, dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun sebaliknya, jika terdapat kendala atau hambatan yang dialami para pegawai semasa kerja dan ada pegawai yang melakukan pelanggaran aturan kerja akan dibahas secara bersama guna mencari solusi yang tepat sehingga permasalahan yang terjadi dapat diatasi, maka komitmen organisasi pegawai akan lebih mudah dicapai dan dipertahankan.

4.3.1.5 Kenangan (Pengalaman Kerja)

Kenangan (Pengalaman Kerja) yang dimaksud dalam hal ini ialah segala sesuatu yang dialami para pegawai sebelum bekerja di Kantor Kelurahan Wumialo. Pengalaman kerja yang dimiliki pegawai sebelum bekerja di Kantor Kelurahan Wumialo berperan terhadap komitmen organisasi pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa pegawai yang kurang maksimal saat melaksanakan pekerjaannya. Disebabkan oleh beberapa pegawai tersebut masih sering teringat dan membandingkan pengalaman kerjanya di tempat ia bekerja sebelum di Kantor Kelurahan Wumialo. Beberapa pegawai tersebut merasa pengalaman kerjanya sebelum di Kantor Kelurahan Wumialo lebih baik jika dibandingkan dengan pengalaman kerjanya di Kantor Kelurahan Wumialo.

Uraian di atas menunjukkan kenangan (pengalaman kerja) bagi para pegawai Kantor Kelurahan Wumialo sangat penting untuk komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo. Apabila dibandingkan pengalaman kerja pegawai lebih baik sebelum di kantor kelurahan wumialo maka perlu diadakan perbaikan untuk meningkatkan semangat dan motivasi kerja bagi para pegawai tersebut. Namun, apabila dibandingkan dengan pengalaman kerja pegawai tidak lebih baik dari pengalaman kerja di Kantor Kelurahan Wumialo maka hal ini perlu dipertahankan sehingga semangat dan motivasi kerja para pegawai selalu stabil dan komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo lebih baik dimasa mendatang.

4.3.2 Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo

Selain itu, adapun faktor-faktor yang berperan dalam komitmen organisasi pegawai. Faktor-faktor tersebut terbagi atas dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

4.3.2.1 Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berperan dalam komitmen organisasi pegawai yang berasal dari dalam lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo. Beberapa perihal yang termasuk dalam faktor internal dalam lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo ialah hubungan baik antar pegawai seperti rasa kekeluargaan yang terjalin, sikap dan perilaku antar pegawai, para pegawai saling menjaga perasaan satu sama lain. Begitupula dengan hubungan antara pegawai dengan atasan seperti pegawai berperilaku sopan dan menghargai atasannya, menerima kritik dan saran yang diberikan oleh atasan apabila dalam pekerjaannya terdapat kasalahan maupun kekurangan, dan sebaliknya apabila atasan tanpa sengaja melakukan kesalahan para pegawai memberi teguran, pegawai dan atasan saling memberi dan menerima pendapat saat melakukan rapat. Hubungan yang terjalin antar sesama pegawai dan pegawai dengan atasan memegang peranan penting untuk mencapai dan mempertahankan komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo.

4.3.2.2 Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor yang berperan pada komitmen organisasi pegawai yang berasal dari luar lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo. Faktor dari luar lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo dapat berasal dari permasalahan yang dialami oleh para pegawai seperti masalah keluarga, masalah rumah tangga, teman, orang disekitar atau tetangga, dan akhir-akhir ini kerap masalah ditimbulkan dari penggunaan sosial media.

Dari uraian sebelumnya dapat dipahami bahwa faktor eksternal yang berasal dari luar lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo dapat berdampak baik atau buruk bagi keberlangsungan komitmen organisasi pegawai. Apabila lingkungan luar Kantor Kelurahan Wumialo (anggota keluarga, sanak saudara, tetangga dan teman-teman, serta sosial media) memberi energi positif bagi para pegawai maka, para pegawai akan merasa senang dan bersemangat untuk bekerja di kantor dan komitmen organisasi pegawai dapat dicapai serta mampu dipertahankan. Sedangkan jika yang terjadi sebaliknya maka akan berdampak negatif bagi pegawai dan efek yang ditimbulkan terhadap pekerjaannya yaitu menurunnya kualitas kerja bahkan komitmen organisasi pegawai sulit dicapai.

Dari fenomena yang diuraikan diatas adapun teori yang berkaitan dengan fenomena tersebut yaitu teori sosialisasi kelompok yang dikemukakan oleh Moreland dkk dalam (Sutrisno 2010:129-130) ada lima tahap yang dilalui dalam teori ini diantaranya: tahapan investigasi, tahapan sosialisasi, tahapan *maintenance* (pemeliharaan), tahapan rasionalisasi, dan kenangan. Serta faktor-faktor pendukung

komitmen organisasi pegawai yang terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang berperan dalam komitmen organisasi pegawai yang berasal dari dalam kantor atau organisasi. Faktor eksternal yaitu faktor yang berperan pada komitmen organisasi pegawai yang berasal dari luar kantor atau organisasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam (Arikunto 2002:311) menjelaskan bahwa kesimpulan di dalam suatu penelitian bukanlah merupakan suatu karangan atau diambil dari pembicaraan-pembicaraan lain, akan tetapi hasil suatu proses tertentu yaitu “menarik”, dalam arti “memindahkan”sesuatu dari suatu tempat ke tempat lain.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab 4 di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Tahapan-Tahapan Yang Berperan Dan Dilalui Pegawai Dalam Komitmen Organisasi Pegawai Yang Dikemukakan Oleh Moreland Dkk Dalam (Sutrisno 2010:298).

5.1.1.1 Investigasi

Tahap investigasi atau tahap pengamatan yang diterapkan oleh Camat dan Walikota kepada calon pegawai Kantor Kelurahan Wumialo sudah diterapkan dengan baik dan dilakukan dengan semaksimal mungkin melalui beberapa persyaratan dan seleksi untuk memperoleh calon pegawai Kantor Kelurahan yang mampu berdedikasi dan mengabdi, menguasai bidang pekerjaannya, dan berkomitmen tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya di Kantor Kelurahan Wumialo.

Tahap investigasi atau tahap pengamatan juga dilakukan oleh calon pegawai terhadap Kantor Kelurahan Wumialo guna mengetahui apa saja yang harus

dikerjakan di kantor, pegawai seperti apa yang dibutuhkan oleh kantor, dan harus bisa memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan oleh Camat dan Walikota.

5.1.1.2 Sosialisasi

Sosialisasi bagi pegawai yang baru terangkat di Kantor Kelurahan Wumialo merupakan tahap lanjutan usai melewati tahap investigasi. Pada tahap sosialisasi ini para pegawai baru melakukan penyesuaian diri dengan lingkungan kerja di Kantor Kelurahan. Penyesuaian diri yang dilakukan pegawai baru meliputi: menyesuaikan diri dengan tugas-tugas di Kantor Kelurahan, menyesuaikan diri dengan hubungan rekan-rekan kerja maupun dengan atasan, serta menyesuaikan diri dengan aturan dan sistem kerja yang berlaku di Kantor Kelurahan Wumialo.

Tahap sosialisasi ini dilakukan dengan cara para pegawai lama memberikan petunjuk atau mengajari pegawai baru apa saja yang harus dilakukan selama bekerja di Kantor Kelurahan dan memperjelas kembali apa saja aturan yang berlaku di Kantor Kelurahan. Selanjutnya para pegawai baru menerapkan yang sudah dipelajari selama masa penyesuaian diri dengan lingkungan kerja di Kantor Kelurahan Wumialo.

5.1.1.3 Maintenance (Pemeliharaan)

Tahap *maintenance* (pemeliharaan) merupakan serangkaian tahapan yang dilakukan untuk menjaga komitmen antar pegawai Kelurahan Wumialo. Tahapan ini bertujuan menjaga tanggung jawab para pegawai, menjaga rasa kebersamaan dan kekeluargaan antar pegawai, serta utamanya untuk menjaga komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo.

Penerapan *maintenance* (pemeliharaan) di Kantor Kelurahan Wumialo dapat dikatakan sudah baik, hal ini terbukti bahwa para pegawai dan atasan benar-benar secara rutin melakukan tahapan ini untuk mengetahui pencapaian kerja para pegawai, tercapainya visi dan misi, dan sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, serta untuk mengetahui apa saja yang belum dapat dicapai para pegawai dan mengetahui hambatan-hambatan para pegawai selama bekerja.

5.1.1.4 Rasionalisasi

Tahap rasionalisasi merupakan tahap yang dilakukan setelah melakukan tahap *maintenance* (pemeliharaan). Tujuan tahap rasionalisasi adalah memberikan kebijakan guna memperbaiki kesalahan atau kekurangan yang terjadi selama pegawai menjalani proses sebelumnya.

Pada saat rapat pegawai Kantor Kelurahan Wumialo tidak hanya membahas tentang pencapaian mereka namun kendala atau hambatan yang dialami pegawai dan pelanggaran yang dilakukan pegawai juga dibahas guna mencari solusi yang tepat sehingga permasalahan yang terjadi dapat diatasi, maka komitmen organisasi pegawai akan lebih mudah dicapai dan dipertahankan.

5.1.1.5 Kenangan (Pengalaman Kerja)

Kenangan yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan ingatan. Peristiwa yang tersimpan dan membekas dalam diri seseorang pada masa lampau. Kenangan (Pengalaman Kerja) yang dimaksud tahap ini ialah segala perihal yang dialami para pegawai sebelum bekerja di Kantor Kelurahan Wumialo. Pengalaman kerja pegawai

lebih baik sebelum di Kantor Kelurahan Wumialo maka perlu diadakan perbaikan untuk meningkatkan semangat dan motivasi kerja bagi para pegawai tersebut. Namun, apabila pengalaman kerja pegawai tidak lebih baik dari pengalaman kerja di Kantor Kelurahan Wumialo maka hal ini perlu dipertahankan sehingga semangat dan motivasi kerja para pegawai selalu stabil dan komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo lebih baik dimasa mendatang.

5.1.2 Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo

5.1.2.1 Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berperan dalam menjalankan komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo yang berasal dari dalam lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo. Faktor internal Kantor Kelurahan Wumialo meliputi: hubungan antara pegawai dengan pegawai, hubungan antara pegawai dengan atasannya, dan sarana prasarana pendukung pekerjaan pegawai.

Hubungan baik antar atasan dengan pegawai, antar sesama pegawai, dan antar pegawai dengan staf di Kantor Kelurahan Wumialo sudah terjalin bahkan dapat dikatakan sudah seperti keluarga. Hanya saja perlu ditingkatkan pada bagian sarana dan prasarana sehingga para pegawai dapat menyelesaikan tugasnya lebih baik dan komitmen organisasi pegawainya terjaga lebih maksimal.

5.1.2.2 Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berperan dalam menjalankan komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo yang berasal dari luar lingkungan Kantor Kelurahan Wumialo. Lingkungan luar Kantor Kelurahan Wumialo (anggota keluarga, sanak saudara, tetangga dan teman-teman, serta sosial media) yang memberi energi positif bagi para pegawai maka, para pegawai akan merasa senang dan bersemangat untuk bekerja di kantor dan komitmen organisasi pegawai dapat dicapai serta mampu dipertahankan. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan berdampak negatif bagi pegawai dan menimbulkan efek pada pekerjaannya yaitu menurunnya kualitas kerja bahkan komitmen organisasi pegawai sulit dicapai.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penulis di atas, maka penulis memberikan beberapa saran-saran diantaranya sebagai berikut untuk mencapai, meningkatkan, dan mempertahankan komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo bisa dilakukan dengan cara menginvestigasi atau mengamati calon pegawai yang hendak direkrut sesuai dengan syarat yang sudah ditetapkan dan harus lebih teliti dan selektif melakukanya, kemudian penyesuaian diri pegawai pada pekerjaan dan lingkungan kerjanya (sosialisasi) sebaiknya ditingkatkan sehingga pegawai merasa nyaman dalam bekerja, setelah itu untuk menjaga komitmen organisasi pegawai disarankan untuk secara berkala dan tetap rutin melakukan pertemuan pencapaian dan kendala atau hambatan yang dialami pegawai selama bekerja, penanganan permasalahan atau kendala yang dialami para pegawai sebaiknya harus diusahakan segera ditangani

dengan cara melakukan klarifikasi terlebih dahulu dan bersama-sama mencari solusi yang tepat, sebaiknya para pegawai Kantor Kelurahan Wumialo berusaha untuk tidak berlarut-larut mengingat pengalaman kerja di tempat sebelumnya karna hal ini merupakan salah satu penyebab pegawai kurang maksimal dalam bekerja, para pegawai perlu meningkatkan kualitas hubungan yang terjalin antar pegawai satu dengan yang lain sehingga rasa kebersamaan dan rasa tanggungjawab pegawai tetap terjaga, dan untuk pegawai yang mengalami masalah dari lingkungan luar Kantor Kelurahan Wumialo disarankan untuk tetap menjaga sikap professional dalam bekerja dan mampu menempatkan diri dalam situasi dan kondisi yang sedang dihadapi selama bekerja maka dengan hal ini komitmen organisasi pegawai akan selalu terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Moleong, J. Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Patilima, Hamid. 2013. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Priansa, D. Juni. 2017. *Manajemen Kinerja Kepegawaian dalam Pengelolaan SDM Perusahaan*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Riduwan. 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan. 2010. *Metode dan teknik menyusun tesis*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan. 2018. *Metode dan teknik menyusun tesis*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, L. Poltak. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, Dan Disertasi (STD)*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Sumber lain:
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Mahasiswa : Ainiya Mutiara Anggraini

Nim : S2117013

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Ichsan Gorontalo

Judul Penelitian : Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo
Kota Gorontalo

Tahap yang dilalui pegawai

Investigasi

1. Apakah calon pegawai di kantor kelurahan wumialo harus melalui serangkaian proses investigasi atau semacam seleksi terlebih dahulu?
2. Apa saja yang menjadi tolak ukur calon pegawai kelurahan dapat diterima bekerja?

Sosialisasi

3. Bagaimana proses sosialisasi dari sudut pandang pegawai dan apa saja yang menjadi bagian-bagian dari proses sosialisasi?

Maintenance (pemeliharaan)

4. Apakah setelah pegawai bekerja di kantor kelurahan perlu diadakan proses *maintenance* (pemeliharaan)?
5. Jika selama proses *maintenance* (pemeliharaan) terdapat kendala, bagaimana solusi yang akan dilakukan?

Rasionalisasi

6. Apakah secara rutin lurah dan pegawai mengadakan pertemuan atau rapat guna membahas pencapaian atau kendala selama bekerja?

Kenangan

7. Apakah peristiwa dimasa lalu para pegawai di tempat kerja sebelumnya dapat berdampak pada komitmen pegawai saat bekerja di kantor ini?

- A. Faktor-faktor yang berperan dalam komitmen organisasi

Faktor Internal dan Faktor Ekternal

1. Apa saja yang tergolong dalam faktor internal atau faktor lingkungan dalam Kantor Kelurahan dan apa saja yang tergolong dalam faktor eksternal atau faktor lingkungan luar Kantor Kelurahan?
2. Bagaimana peran faktor internal atau lingkungan dalam Kantor Kelurahan Wumialo dan bagaimana peran faktor eksternal atau lingkungan luar Kantor Kelurahan Wumialo?

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Lurah Wumialo Herson R. Tahir, S.Pd (7 Desember 2020)



Wawancara dengan Seksi Kasi Ekbang Srivanti Mooduto, SE
(7 Desember 2020)



Wawancara dengan Seksi Kasi Kesra Masdalifah Monoarfa, S.,PD
(7 Desember 2020)



Wawancara dengan Sekretaris Lurah Dra. Heni Dumako (8 Desember 2020)



Wawancara dengan Seksi Pemerintahan dan Kasi Trantibum Yusuf Podungge, S.IP
(9 Desember 2020)



Wawancara dengan Staf Kelurahan Marwan Walangadi (9 Desember 2020)



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;
E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 2349/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala KESBANGPOL Kota Gorontalo

di,-

Kota Gorontalo

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D

NIDN : 0911108104

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesedianya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Ainiya Mutiara Anggraini

NIM : S2117013

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : Kantor Kelurahan Wumialo, Kota Gorontalo

Judul Penelitian : KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN WUMIALO KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.





**PEMERINTAH KOTA GORONTALO
KECAMATAN KOTA TENGAH
KELURAHAN WUMIALO
Jalan Jeruk Kode Pos : 96128**

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 474/PEM/ Wum/III/ /2021

Sehubungan dengan Surat Rekomendasi No 070/KesbangPol/1407 Tentang Penilitian Mahasiswi, maka dengan ini Menerangkan Kepada :

N a m a	:	AINIYA MUTIARA ANGGRAINI
NIM	:	S2117013
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas	:	Universitas Ichsan Gorontalo

Bahwa Mahasiswa tersebut diatas adalah benar-benar telah melakukan penelitian di Kelurahan Wumialo Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo guna melengkapi data pada Pengurusan Skripsi yang berjudul “ KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN WUMIALO KOTA GORONTALO ”

Gorontalo, 01 Maret 2021

LURAH WUMIALO

KECAMATAN KOTA TENGAH

KELURAHAN WUMIALO

KOTA GORONTALO

PROVINSI SULAWESI UTARA

PERIODE 2019 - 2024

HERSON R.TAHIR,S.Pd

NIP. 19800904 200901 1 005



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS IHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0019/UNISAN-G/S-BP/III/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN	:	0906058301
Unit Kerja	:	Pustikom, Universitas Ihsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa	:	AINIYA MUTIARA ANGGRAINI
NIM	:	S2117013
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas	:	Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	:	Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo Kota Gorontalo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 13%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 04 Maret 2021
Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

ABSTRACT

AINIYA MUTIARA ANGGRAINI. S2117013. THE PUBLIC SERVANTS' ORGANIZATIONAL COMMITMENT AT THE OFFICE OF WUMIALO URBAN VILLAGE IN GORONTALO CITY

The study aims to investigate: 1) the role of public servants' organizational commitment at the office of Wumialo urban village in Gorontalo city, and 2) the factors behind the public servants' organizational commitment at the office of Wumialo urban village in Gorontalo city. The study applies a descriptive qualitative approach with six informants who are employed at the office of Wumialo urban village. The data are collected through observation, interview, and documentation which are then analyzed interactively in data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. The public servants' organizational commitment at the office of Wumialo urban village covers several steps among others are investigation, socialization, maintenance, rationalization, and memories or work experience. The factors behind public servants' organizational commitment at the office of Wumialo urban village comprises of two factors: internal factor which covers the family relation, mutual respect, and exchange of ideas among public servants, and external factor which covers public servants relation to their family and problems they encounter related to their living environment.

Keywords: public servants, organizational commitment



ABSTRAK

**AINIYA MUTIARA ANGGRAINI. S2117013. KOMITMEN
ORGANISASI PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN WUMIALO
KOTA GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1.) Peran komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan Wumialo Kota Gorontalo. 2.) Faktor-faktor yang berperan pada komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan Wumialo Kota Gorontalo. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini melalui pendekatan kualitatif dengan penyajian secara deskriptif. Informan dalam penelitian ini sebanyak enam orang yang merupakan pegawai kantor Kelurahan Wumialo. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara interaktif melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Komitmen organisasi pegawai yang berperan di kantor kelurahan Wumialo meliputi beberapa tahapan diantaranya tahap investigasi, tahap sosialisasi, tahap *maintenance* (pemeliharaan), tahap rasionalisasi, dan kenangan (pengalaman kerja). Faktor-faktor yang berperan pada komitmen organisasi pegawai di kantor kelurahan Wumialo terbagi dua yaitu: (1) faktor internal berupa komitmen organisasi pegawai yang berperan meliputi hubungan kekeluargaan antar pegawai, para pegawai saling menghargai, dan para pegawai saling memberi dan menerima pendapat, dan (2) faktor eksternal yang mencakup komitmen organisasi pegawai yang berperan meliputi hubungan pegawai dengan keluarganya, permasalahan yang dialami pegawai dengan lingkungan tempat tinggalnya.



Kata kunci: komitmen organisasi, pegawai

3/4/2021

SKRIPSI_S2117013_AINIYA M ANGGRANI_KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI.docx - S2117013



S2117013_AINIYA M ANGGRANI_KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI.docx

Mar 4, 2021

10171 words / 68682 characters

S2117013

SKRIPSI_S2117013_AINIYA M ANGGRANI_KOMITMEN ORGANI...

Sources Overview

13%

OVERALL SIMILARITY

1	eprints.umg.ac.id INTERNET	3%
2	dinaspendidikankotagorontalo.wordpress.com INTERNET	2%
3	pt.scribd.com INTERNET	1%
4	methonomi.net INTERNET	<1%
5	repository.uin-suska.ac.id INTERNET	<1%
6	www.bphn.go.id INTERNET	<1%
7	novalbunglon.blogspot.com INTERNET	<1%
8	repository.usu.ac.id INTERNET	<1%
9	pdf.pakpakbharatkab.go.id INTERNET	<1%
10	www.scribd.com INTERNET	<1%
11	repository.unib.ac.id INTERNET	<1%
12	izulmuharom.blogspot.com INTERNET	<1%
13	eprints.uny.ac.id INTERNET	<1%
14	etheses.uln-malang.ac.id INTERNET	<1%
15	repository.widyatama.ac.id INTERNET	<1%
16	eprints.umrn.ac.id INTERNET	<1%

		SKRIPSI_S2117013_ANIYA M ANGGRAINI_KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI.docx - S2117013
17	eprints.walisongo.ac.id INTERNET	<1%
18	journal.uny.ac.id INTERNET	<1%
19	jurnal.untan.ac.id INTERNET	<1%
20	media.neliti.com INTERNET	<1%
21	arifrahmanlaharnide.blogspot.com INTERNET	<1%
22	id.123dok.com INTERNET	<1%
23	konsultasiskripsi.com INTERNET	<1%
24	rahmadkhairul.files.wordpress.com INTERNET	<1%
25	tatakotagorontalo.wordpress.com INTERNET	<1%

Excluded search repositories:

- None

Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 20 words).

Excluded sources:

- None

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Ainiya Mutiara Anggraini
2. Nim : S2117013
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu pemerintahan
5. Tempat Tanggal Lahir : Gorontalo, 6 Mei 1999
6. Jenis Kelamin : Perempuan
7. Agama : Islam
8. Status Perkawinan : Belum Kawin
9. Alamat :
 - A. Kelurahan : Wumialo
 - B. Kecamatan : Kota Tengah
 - C. Kota : Gorontalo
 - D. Provinsi : Gorontalo
- I. Data Keluarga :
 - Ayah : Sutaryanto
 - Ibu : Istiana
- II. Pendidikan :
 - SD : SDN 87 Kota Tengah
 - SMP : SMPN 6 Gorontalo
 - SMA : SMAN 2 Gorontalo
 - Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo

Gorontalo, Maret 2021

Ainiya Mutiara Anggraini
Nim: S2117013

BIODATA CALON WISUDAWAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

Nama : Ainiya Mutiara Anggraini
NIM : S2117013
Tempat Tanggal Lahir: Gorontalo, 6 Mei 1999
Agama : Islam
Alamat : Jl. Jakarta Perum Tirta Kencana Indah Blok D No. 9
Kelurahan Wumialo Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
No. Hp : 085244631040
Judul Skripsi : Komitmen Organisasi Pegawa Di Kantor Kelurahan Wumialo
Kota Gorontalo

