



### Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo Kota Gorontalo

#### *The Apparatus Organizational Commitment At The Office of Wumialo Urban Village In Gorontalo City*

Ainiya Mutiara Anggraini<sup>1</sup>, Darmawaty Abd. Razak<sup>2</sup>, Sandi Prahara<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Ichsan Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

\*ainiyamutiara9@gmail.com, darmawatyrajak@gmail.com, sandiprahara@gmail.com

#### Abstrak

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

#### Abstrack

*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:** organizational commitment; employee

## I. PENDAHULUAN

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 bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota melewati Camat.

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

Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen tergantung pada kualitas sumber daya manusia. Kinerja yang dicari oleh perusahaan dari seseorang tergantung dari kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima. Mendapatkan karyawan yang berkualitas tidaklah mudah, karena perusahaan harus melakukan beberapa tahap agar memperoleh karyawan yang berkualitas. Hal ini merupakan tanggung jawab manajemen untuk mencari solusi terbaik dalam mendapatkan karyawan yang sesuai dengan permintaan perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan yang baik tidak akan pernah mengabaikan sumber daya manusia mereka karena dengan sumber daya manusia yang berkualitas, perusahaan akan berkembang. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling utama dalam menjalankan roda kepemimpinan sebuah perusahaan sehingga perlu sekali bagi perusahaan atau organisasi melakukan pengembangan untuk sumber daya manusia mereka. Sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan kontribusi kinerja yang tinggi terhadap perusahaan (Tambrin, 2018).

Berdasarkan observasi peneliti, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan komitmen organisasi yang ada di Kantor Kelurahan Wumialo, diantaranya pegawai kurang aktif dalam menyelesaikan tanggung jawabnya, dedikasi yang masih kurang dalam melayani masyarakat, sebagian pegawai sering ditemukan datang tidak tepat waktu saat apel maupun saat jam masuk kerja, dan disaat jam kerja sedang berlangsung ada beberapa staf pegawai yang tidak berada di kantor kelurahan.

Berikut tujuan dilakukannya penelitian adalah untuk mengetahui peran komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo dan memperoleh informasi tentang faktor-faktor yang berperan pada komitmen organisasi pegawai kantor kelurahan Wumialo.

Teori sosialisasi kelompok dikemukakan oleh Moreland, dkk. 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 (Sutrisno 2010).

Komitmen pada sebuah organisasi memperlihatkan kemampuan dalam diri seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugasnya serta dedikasinya pada organisasi tersebut. Penentu untuk membangun suatu komitmen adalah 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.

Di sisi lain, dalam menjalankan tugas sesuai dan fungsinya, maka kinerja pegawai juga akan ditentukan oleh sejauh mana pegawai tersebut memiliki komitmen terhadap organisasi. Komitmen akan mencerminkan tingkat kesungguhan pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Sebab adanya komitmen yang tinggi akan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Sinaga, 2021).

Namun, dalam salah satu jurnal menunjukkan bahwa hasil analisis data dapat diketahui bahwa skor *t-statistic* memiliki nilai 2,768 menunjukkan adanya pengaruh. Namun, skor original sampel memiliki nilai -0,104. Hasil analisis ini memberi simpulan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja Pemkab Bangkalan, yang artinya, bahwa semakin tinggi komitmen organisasi, akan meningkatkan kinerja pada Pemerintah Kabupaten. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan Suardi Utomo (2011) serta Prawitasari (2012) yang menunjukkan adanya pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kinerja. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa adanya perbedaan nilai-nilai yang ada pada individu, tekanan kerja, budaya serta kondisi geografis bahkan konflik keluarga berpengaruh pada komitmen organisasi. Meyer et.al. (2002) menyatakan perlunya dilakukan penelitian mengenai implikasi dari komitmen organisasi untuk hasil kerja yang relevan berupa pengaruh stres, kesehatan dan kesejahteraan, serta konflik di luar pekerja (Mufarrokah, 2013).

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering sekali tidak memperhatikan kinerja tersebut, kecuali hal yang buruk terjadi pada pencapaian kinerja. Terlalu seringnya atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja karyawan mereka, maka perusahaan akan mengalami krisis yang serius. Kinerja merupakan alat penilaian yang tepat dalam penentuan berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai visi yang hendak dicapainya karena visi akan tercapai apabila kinerja yang dilaksanakan oleh karyawan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan oleh perusahaan (Tambrin, 2018).

Setiap organisasi mengharapkan suatu keberhasilan, untuk mencapai keberhasilan tersebut membutuhkan adanya karyawan yang berkualitas. Untuk itu, dibutuhkan suatu dorongan yang kuat dari seorang manajer. Dorongan tersebut dapat berupa pemberian motivasi kepada karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi seseorang sangat ditentukan oleh intensitas motifnya yang berupa kebutuhan dan keinginan. Orang mau bekerja untuk memenuhi kebutuhan, baik kebutuhan yang disadari (*conscious needs*) maupun kebutuhan yang tidak disadari (*unconscious needs*). Keinginan atau kebutuhan individual dalam organisasi dengan keinginan atau kebutuhan organisasi akan berdampak luas pada kemajuan organisasi. Namun sebaliknya motivasi yang tidak selaras atau bahkan terjadinya hambatan pencapaian tujuan individu dalam organisasi akan menyebabkan labilnya organisasi dan sangat berbahaya bagi kelangsungan hidup organisasi itu sendiri. Selain motivasi, adanya komitmen karyawan terhadap organisasi juga berperan terhadap pencapaian kinerja dari karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi dan komitmen yang tinggi akan bekerja seoptimal mungkin sehingga hasil kerja yang diperoleh akan meningkat (Rajagukguk, 2016).

Luthans 1992, mengemukakan komitmen organisasi dibagi atas tiga, yaitu: seseorang yang berkeinginan untuk menjadi anggota di suatu organisasi, kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi, suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi. Selain itu, Summers dan Acito 2000 berpendapat bahwa komitmen keanggotaan secara umum dapat didefinisikan sebagai tingkat keterlibatan psikologis anggota pada organisasi tertentu (Sutrisno, 2010).

Komitmen organisasi merupakan tingkat dimana seorang karyawan mengidentifikasi diri dan organisasinya dengan cara merefleksikan keyakinan yaitu, karyawan akan memberikan kesetiaan, serta memiliki keinginan, bersedia bekerja keras, berkorban, dan memperdulikan kelangsungan hidup organisasi. Menurut Meyer dan Allen sebagaimana dikutip Luthans (2011) terdapat 3 level dimensi komitmen yaitu:

1. Komitmen Afektif, menyangkut keterikatan emosional pekerjaan pada identifikasi dengan pelibatan dalam organisasi, maksudnya komitmen afektif mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen afektif dapat timbul pada diri seorang karyawan dikarenakan adanya karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pemimpin, dan keterlibatan dalam manajemen. Umur dan lama masa kerja di perusahaan sangat berhubungan positif dengan komitmen afektif. Karyawan yang memiliki komitmen afektif akan cenderung untuk tetap dalam satu organisasi karena mereka mempercayai sepenuhnya misi yang dijalankan oleh organisasi.
2. Komitmen Normatif, menyangkut perasaan pekerja atas kewajiban untuk tetap tinggal dengan organisasi karena itu merupakan perasaan pekerja atas kewajiban untuk dilakukan. Hal ini juga

menunjukkan bahwa para karyawan memiliki komitmen normatif yang sangat tinggi untuk tetap bisa bekerja dalam melaksanakan tugas maupun pekerjaannya sesuai dengan diskripsi jabatan maupun *standard operation procedure* yang ada.

3. Komitmen Kontinuan, menyangkut komitmen didasarkan pada biaya yang bersangkutan dengan pekerja dengan meninggalkan organisasi. Ini mungkin karena hilangnya senioritas untuk promosi atau tunjangan. Dengan adanya pengaruh komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen kontinuan, terhadap kinerja pegawai seharusnya dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja pegawai (Pane, 2017).

Yulk 2006 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. Sementara, Mowday, Porters, dan Steers 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, 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 (Priansa, 2017).

Salah satu kajian studi menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan *employee engagement* adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan karyawan untuk berubah. Organisasi terus-menerus dituntut untuk berubah dan menyesuaikan diri terhadap lingkungan eksternal. Kesiapan berubah merupakan hal yang penting, baik bagi individu maupun organisasi. Kesiapan berubah akan diwujudkan dalam sejumlah sikap kerja yang berbeda. Karyawan sebagai elemen dari perusahaan harus memiliki kesiapan untuk berubah sehingga pelaksanaan usaha perubahan dapat berjalan dengan sukses. Karyawan yang lebih siap akan merespon perubahan sebagai tantangan (Zulkarnain, 2014).

Organisasi selalu berinteraksi dengan lingkungan tertentu yang sering diliputi oleh suasana ketidakpastian. Tantangan masa depan suatu organisasi adalah harus mampu memiliki efektivitas yang tinggi sehingga

dapat menjamin eksistensinya, siap menghadapi berbagai tantangan, menghilangkan berbagai kendala dan memanfaatkan berbagai peluang yang timbul. Oleh karenanya, cukup beralasan bahwa persoalan utama yang dihadapi organisasi adalah berkaitan dengan kelangsungan hidup, pertumbuhan dan penyesuaian dengan lingkungannya, dan integrasi internal yang memungkinkan berjalannya fungsi-fungsi dan kemampuan untuk beradaptasi (Setiawan, 2020).

Organisasi dalam mencapai tujuan, maju dan berkembang membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau instansi perlu memiliki mutu yang tinggi. Dengan adanya pegawai yang integritas tinggi dalam organisasi atau instansi, maka pegawai tersebut akan menciptakan kebanggaan tersendiri dan tidak akan mengecewakan instansi tempat berkerja. Selain itu, dengan adanya pegawai yang berintegritas tinggi dalam bekerja tentunya menghasilkan kinerja yang baik. Dengan melihat cara mereka bekerja dapat dinilai bahwa pegawai tersebut memiliki integritas yang tinggi dan juga di sisi lain dapat dilihat dari sisi disiplin kerja pegawai yang selalu patuh terhadap peraturan instansi dan timbulnya rasa komitmen yang tinggi terhadap organisasi atau instansi (Nursafitra, 2021).

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif (Sugiyono 2020). Data yang terkumpul selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami. Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di kantor kelurahan Wumialo, Kota Gorontalo. 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 investigasi, sosialisasi, *maintenance* atau pemeliharaan, rasionalisasi, dan kenangan.

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.

Untuk penentuan informan dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai kantor Kelurahan Wumialo yang berjumlah enam orang. Dengan teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. 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).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. 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 bertanggung jawab 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.” (Wawancara pada tanggal 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 di kantor 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.” (Wawancara pada tanggal 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 adalah pegawai yang benar-benar berkompeten pada bidangnya sehingga visi dan misi yang dibuat dan disepakati dapat terwujud.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka calon pegawai kelurahan, baik atasan maupun bawahan, pegawai negeri sipil maupun pegawai honor, harus melalui tahap investigasi atau pengamatan di tempat kerjanya. Dalam hal ini, yang melakukan investigasi kepada calon pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo adalah Camat dan Walikota dengan menyeleksi sumber daya manusia yang mampu berkontribusi terhadap pekerjaannya sehingga dapat menumbuhkan perasaan positif dan komitmen pegawai terhadap organisasinya.

#### B. 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, misalnya setiap pegawai Kelurahan Wumialo menjadi pegawai yang bijaksana, bermoral, dan sigap dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pegawai kelurahan.

Di bawah 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.” (Wawancara pada tanggal 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.” (Wawancara pada tanggal 9 Desember 2020).*

Dari hasil wawancara di atas, 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. Selain itu, 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. 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 cakup saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian para pegawai baru menerapkan segala perihal yang diajarkan oleh pegawai lama berkaitan dengan pekerjaan di Kantor Kelurahan Wumialo.

### **C. 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:

*“Semua pegawai yang sudah melewati proses sosialisasi akan menghadapi proses dimana pegawai harus mampu mempertahankan rasa tanggung jawab, kebersamaan, kekeluargaan antar pegawai di kantor Kelurahan*

*Wumialo. Jika, semua pegawai sudah merasa nyaman dalam fase tersebut, maka komitmen organisasi dapat terlaksanakan dengan maksimal.” (Wawancara pada tanggal 8 Desember 2020).*

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa *maintenance* (pemeliharaan) dilakukan untuk menjaga dan memelihara profesionalitas, tanggung jawab, 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, sebisa mungkin lurah atau pegawai lain berusaha untuk mencari solusi yang tepat.” (Wawancara pada tanggal 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, yaitu tugas kerja, visi dan misi, serta pelayanan kepada masyarakat. 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.

Untuk 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 kekompakan para pegawai dan perlu dipertahankan.

#### **D. 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 sebisa mungkin sebisa mungkin kami bermusyawarah untuk menemukan jalan keluar (solusi). Sebab jika ada kendala atau masalah yang tidak terselesaikan maka akan berdampak negatif dan rasa kebersamaan kami terhadap komitmen kerja kami akan terganggu.” (Wawancara pada tanggal 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 atasn kami.” (Wawancara pada tanggal 9 Desember 2020).*

Dari informasi yang diperoleh, 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.

Untuk 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. Adapun pelanggaran yang dilakukan pegawai, akan dibahas secara bersama untuk mencari solusi sehingga permasalahan-permasalahan ini dapat diminimalisir sehingga maka komitmen organisasi pegawai akan lebih mudah dicapai dan dipertahankan.

## **E. KENANGAN (PENGALAMAN KERJA)**

Kenangan adalah 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 Wumilao:

*“Kenangan turut berperan dalam bekomitmen 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 mereka lebih semangat bekerja*

*sehingga persentase komitmen akan lebih besar. Sebaliknya, apabila yang muncul sisi negatifnya 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.” (Wawancara pada tanggal 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.” (Wawancara pada tanggal 7 Desember 2020).*

Kenangan (pengalaman kerja) bagi para pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo memiliki pengaruh yang besar terhadap komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo. Jika pegawai membandingkan pengalaman kerjanya di kantor Kelurahan Wumialo tidak sesuai ekspektasi, maka perlu diadakan perbaikan untuk meningkatkan semangat dan motivasi kerjanya. Namun, jika pengalaman bekerja di Kantor Kelurahan Wumialo lebih baik, 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.

## **F. FAKTOR INTERNAL KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI**

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)” (Wawancara pada tanggal 8 Desember 2020).*

Sependapat dengan yang dikatakan 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.” (Wawancara pada tanggal 9 Desember 2020).*

Dari hasil wawancara dengan Sekretaris Lurah dan Staf Kelurahan, 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 yang terdiri dari, hubungan antara pegawai dengan pegawai, hubungan antara pegawai dengan atasannya, dan sarana prasarana pendukung pekerjaan pegawai.

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 kesalahan maupun kekurangan, dan sebaliknya apabila atasan tanpa sengaja melakukan kesalahan, para pegawai memberi kritikan, pegawai dan atasan saling memberi dan menerima pendapat saat melakukan rapat.

Selain itu, 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. Dengan kata lain, hubungan baik antar atasan dengan pegawai, antar sesama pegawai, dan antar pegawai dengan staf di kantor kelurahan wumialo sudah terjalin dengan baik karena menjunjung tinggi nilai kekeluargaan. Namun, untuk sarana dan prasarana harus ditingkatkan sehingga para pegawai dapat menyelesaikan tugasnya lebih baik dan komitmen organisasi pegawainya terjaga lebih maksimal.

## G. FAKTOR EKSTERNAL KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI

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 yang bisa memberi dampak pada para pegawai saat melaksanakan tugasnya dengan komitmen yang telah disepakati sebelumnya. Faktor eksternal 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 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.” ( Wawancara pada tanggal 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 negatifnya. 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.” (Wawancara pada tanggal 9 Desember 2020).*

Dari hasil wawancara di atas, dapat dipahami bahwa faktor eksternal adalah 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 dapat berasal dari permasalahan yang dialami oleh para pegawai seperti masalah keluarga, masalah rumah tangga, teman, tetangga, dan penggunaan *social media*.

Dalam hal ini, peneliti menjumpai ada pegawai yang sedang melakukan pekerjaannya, namun terlihat tidak bersemangat dan tidak maksimal dalam bekerja. Setelah peneliti mencari tahu penyebabnya pegawai tersebut mengalami masalah yang bersumber dari keluarganya atau rumah tangganya sehingga walaupun berada di tempat kerja, namun pegawai tersebut selalu terpikirkan masalahnya dan tidak fokus dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Bahkan ada pegawai yang ingin cepat pulang untuk menyelesaikan masalahnya. Hal ini membuat pekerjaan di kantor menjadi terbengkalai sehingga komitmen organisasi pegawai tidak

stabil bahkan terjadi penurunan apabila hal ini terus berlanjut dan tidak segera diselesaikan dengan solusi yang tepat.

Apabila lingkungan eksternal memberikan energi positif bagi para pegawai, maka pegawai akan termotivasi dan lebih bersemangat dalam bekerja. Tetapi, jika yang terjadi adalah sebaliknya, maka pegawai akan mengalami penurunan kualitas kerja dan komitmen organisasi pegawai yang telah disepakati akan sulit dicapai secara maksimal.

#### IV. KESIMPULAN

Komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo Kota Gorontalo melalui beberapa tahap, yaitu investigasi yang dilakukan antara kedua belah pihak, antara pihak atasan dan pegawai, sosialisasi dengan melihat proses interaksi dan tingkah laku sosial pegawai, *maintenance* (pemeliharaan) untuk menjaga komitmen antar pegawai, rasionalisasi yang bertujuan untuk melaksanakan kebijakan guna memperbaiki kesalahan atau kekurangan yang terjadi di organisasi, dan kenangan yang berkaitan dengan ingatan para pegawai sebelum bekerja di Kantor Kelurahan Wumialo. Selain itu, faktor internal dan eksternal memberikan pengaruh yang besar dalam komitmen organisasi pegawai di Kantor Kelurahan Wumialo sehingga sangat penting menjadi perhatian seluruh pihak agar meminimalkan masalah yang akan timbul.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., & Dunggio, S. (2016). Effect of Leadership Function and Organization Cultural on The Performance of Employees in The Field of Academic University Ichsan Gorontalo. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 5(8), 62-66.
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 7(1), 1-9.
- Mufarrohah, Sutrisno, Purnomosidhi, B. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Gaya Kepemimpinan, dan Kompetensi terhadap Kinerja Pemerintahan Daerah (Studi Empiris Pada Kabupaten Bangkalan). *Jurnal Infestasi*, 9(2), 123–136. Retrieved from <https://journal.trunojoyo.ac.id/infestasi/article/view/564/534>
- Nursafitra, Agustang, A., Idhan, A.M., Nurwiwiana. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 71–78. Retrieved from <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/203/176>
- Pane, S. G., & Fatmawati. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pertanahan Nasional Kota

- Medan. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis (JRMB)*, 2(3), 67–79. Retrieved from <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/JRMB/article/view/325/340>
- Priansa, D. Juni. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian dalam Pengelolaan SDM Perusahaan*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rajagukguk, P. (2016). Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Study pada PT Challenger Tangerang). *Ecodemica*, 4(1), 23–31. Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/283/pdf>
- Setiawan, H. D. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Lingkungan Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu dan Budaya*, 41(69), 8091–8102. Retrieved from <http://journal.unas.ac.id/ilmu-budaya/article/view/887/725>
- Sinaga, E, dkk. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis (JRMB)*, 6(2), 156–167. Retrieved from <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/JRMB/article/view/4650/3381>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Tambrin, M., Sudarsono, B., & Ayuningsih, D. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan UPT Crew KA Surabaya Kota PT KAI DAOP VIII Melalui Motivasi sebagai Variabel Intervening. *Eco-Entrepreneurship*, 4(2), 124–149. Retrieved from <https://journal.trunojoyo.ac.id/eco-entrepreneur/article/view/4974/3375>
- Zulkarnain & Hadiyan, S. (2014). Peranan Komitmen Organisasi dan *Employee Engagement* terhadap Kesiapan Karyawan untuk Berubah. *Jurnal Psikologi*, 41(1), 17–33. Retrieved from <https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/6955>