

PERILAKU JOB CRAFTING PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN

Syamsul Alam¹, La Ode Mustafa², Gunawan³, La Ode Muhammad Elwan⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo

Correspondent author: syamsulalam330@gmail.com

Kendari, 93231, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

The important role of employees in interactions between government and society in sub-districts attracts attention, especially regarding discretionary behavior such as job crafting which is considered to improve public services. The aim of this research is to determine the proportion of employees in the sub-district who are actively involved in job crafting behavior in improving public services, and to identify variations in the level of involvement among employees in the three dimensions of job crafting. This research used quantitative methods and involved all 39 employees from a sub-district government in Kendari City. Data was obtained through the use of a questionnaire with a Likert scale and distributed directly manually, and then analyzed using descriptive statistical analysis methods. The data analysis technique used was descriptive statistical analysis. The research results show that the majority of employees in this sub-district are active in job crafting, achieving around 75.9% ideal scores. However, variations in the level of involvement are seen among the dimensions of job crafting, namely seeking resources, seeking challenges, and reducing demands on the job. With a high standard deviation, it shows significant variation in the level of job crafting.

Keywords: implementation of tasks; job crafting behavior; public service; resource; seeking challenges

Abstrak

Peran penting pegawai dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat di kecamatan menarik perhatian, terutama terkait perilaku diskresioner seperti *job crafting* yang dianggap meningkatkan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan proporsi pegawai di kecamatan yang terlibat secara aktif dalam perilaku *job crafting* dalam meningkatkan pelayanan publik, dan untuk mengidentifikasi variasi tingkat keterlibatan di antara pegawai dalam ketiga dimensi *job crafting*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan melibatkan seluruh 39 pegawai dari sebuah pemerintah kecamatan di Kota Kendari. Data diperoleh melalui penggunaan kuesioner dengan skala Likert dan didistribusikan secara langsung secara manual, dan kemudian dianalisis menggunakan metode analisis statistik deskriptif kemudian Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai di kecamatan ini aktif dalam *job crafting*, mencapai sekitar 75.9% skor ideal. Meskipun demikian, variasi tingkat keterlibatan terlihat di antara dimensi *job crafting*, yakni mencari sumber daya, mencari tantangan, dan mengurangi tuntutan dalam pekerjaan. Dengan deviasi standar yang tinggi, menunjukkan variasi yang signifikan dalam tingkat *job crafting*.

Kata Kunci: mencari tantangan; pelaksanaan tugas; pelayanan publik; perilaku job crafting; sumber daya

PENDAHULUAN

Pegawai memainkan peran yang sangat penting dalam pelayanan publik karena mereka adalah ujung tombak dari interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Selama beberapa dekade terakhir, perhatian manajemen terhadap pegawai telah menjadi fokus utama dalam banyak organisasi, termasuk sektor publik. Dengan mengarahkan perhatian pada pegawai, organisasi sektor publik dapat membangun keunggulan jangka panjang dengan memiliki tenaga kerja yang terampil dan terinspirasi. Tetapi, berbeda dengan masa sebelumnya di mana pendekatan manajemen menitikberatkan pada pencapaian tugas formal yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan formal pegawai, dalam tiga dekade terakhir fokus telah beralih ke perilaku diskresioner yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan resmi mereka (de Geus et al., 2020). Dengan memperluas fokus evaluasi kinerja pegawai untuk mencakup aspek-aspek diskresioner, organisasi sektor publik dapat lebih baik memahami kontribusi pegawai dalam mencapai tujuan strategis mereka. Ini juga memungkinkan organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih dinamis, produktif, dan inovatif di tengah keterbatasan sumber daya material (Ingrams, 2020).

Perilaku kerajinan pekerjaan (*job crafting*, JC) merupakan suatu tipe perilaku diskresioner pegawai (Cárdenas & Campos-Blázquez, 2023). JC mencerminkan konsep bahwa secara mandiri individu membuat perubahan dalam berbagai aspek pekerjaan untuk memaksimalkan potensi mereka dan sesuai dengan preferensi pribadi (Noesgaard & Jørgensen, 2023). Temuan terkini dari penelitian menunjukkan bahwa JC berkorelasi positif dengan kinerja. Selain itu, JC dianggap sebagai pendekatan baru dalam merancang ulang pekerjaan yang dapat melengkapi pendekatan *top-down* yang terpusat pada kreativitas manajemen (Bakker et al., 2020; Junça-Silva et al., 2022; Moreira et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai peningkatan optimal dalam layanan publik di pemerintah daerah, mendorong JC bisa menjadi strategi yang efektif. Namun, tidak semua pegawai memilih untuk terlibat dalam praktik *job crafting* (Lazazzara et al., 2020). Selain itu, penelitian tentang JC di pemerintah daerah cenderung terfokus pada negara-negara maju, terutama di Eropa (Devotto & Wechsler, 2019). Akibatnya, pemahaman tentang bagaimana perilaku JC berperan dalam konteks layanan publik di pemerintah daerah di negara berkembang masih sangat kurang.

Banyak pemerintah daerah di Indonesia menerima kritik terkait kinerja layanan publik yang buruk, termasuk ketidakefisienan dan ketidakefektifan serta ketidakinovatifan (Muluk & Pratama, 2021; Patriani et al., 2023), termasuk pemerintah Kota Kendari di Sulawesi Tenggara (Tawai et al., 2023)(Misrawati et al., 2023). Kecamatan adalah salah satu bagian dari pemerintah daerah Kota Kendari yang sering kali dikritik terkait kinerjanya dalam pelayanan publik. Meskipun demikian, diakui bahwa kecamatan memegang peran kunci dalam

memberikan layanan publik. Sejak tahun 2010, pemerintah telah menegaskan pentingnya meningkatkan peran kecamatan sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dengan PATEN, tujuannya adalah menyelenggarakan layanan publik di kecamatan secara terintegrasi, dimulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, melalui satu loket layanan tunggal. Namun, belum diketahui bagaimana layanan publik di tingkat kecamatan melibatkan perilaku JC.

Mengisi kesenjangan pengetahuan, penelitian ini mencoba menjawab pertanyaan berapa proporsi pegawai di kecamatan yang mengindikasikan keterlibatan aktif dalam perilaku JC, dan bagaimana variasi tingkat keterlibatan di antara pegawai dalam berbagai dimensi JC? Dengan mengkaji tema-tema ini secara empiris, penelitian ini berkontribusi pada diskusi teoritis tentang bagaimana manajer dan pengambil kebijakan merancang strategi untuk meningkatkan kinerja layanan publik di kecamatan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang keterlibatan pegawai dalam JC, dapat dikembangkan langkah-langkah yang tepat untuk memotivasi, membina, dan mengarahkan pegawai agar lebih efektif dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas.

JC merupakan sebuah konsep baru dalam konteks pembaruan pekerjaan. Lazazzara et al. (2020) menyatakan bahwa ide awal terkait JC dalam merancang ulang pekerjaan pertama kali dibahas oleh Kulik et al. pada 1987. Mereka menyatakan bahwa karyawan memiliki kemampuan untuk mengubah struktur pekerjaan mereka sendiri dengan atau tanpa campur tangan manajemen. Sebelumnya, pendekatan dalam merancang ulang pekerjaan didasarkan pada pendekatan tradisional yang top-down dan terfokus pada peran manajer. Lebih dari satu dekade kemudian, Wrzesniewski dan Dutton (2001) secara resmi mengenalkan istilah JC untuk menggambarkan perubahan fisik dan mental yang dilakukan oleh individu dalam lingkup pekerjaan atau hubungan mereka. Dalam penelitian awal Wrzesniewski & Dutton, konsep JC memiliki tiga aspek, yaitu: *task crafting*, *relational crafting*, dan *cognitive crafting*. Namun, definisi dan konseptualisasi JC terus bersaing dalam literatur (Cárdenas & Campos-Blázquez, 2023).

Sebuah pandangan baru terhadap JC sedang berkembang dari kerangka teori *job demands-resources* (JD-R) yang menjelaskan dampak tuntutan pekerjaan dan sumber daya terhadap kinerja, serta bagaimana karyawan mengadopsi perilaku kerja proaktif dan reaktif untuk memengaruhi tuntutan dan sumber daya di tempat kerja (Bakker et al., 2023). Berdasar pada model JD-R, Petrou et al. (2012) mengajukan perspektif baru tentang JC. Para peneliti ini, pada awalnya, menginterpretasikan dua bentuk JC versi Wrzesniewski & Dutton, yaitu, *task crafting* diinterpretasikan sebagai yang berfokus pada tuntutan pekerjaan dan

relational crafting sebagai yang berfokus pada sumber daya pekerjaan. Kemudian, Petrou et al. (2012) mendefinisikan JC sebagai perilaku proaktif karyawan yang mencakup mencari sumber daya, mencari tantangan pekerjaan, dan mengurangi tuntutan dalam pekerjaan.

Mencari sumber daya melibatkan upaya untuk mencari bantuan di tempat kerja, seperti meminta saran dari rekan kerja atau atasan, meminta umpan balik tentang kinerja kerja, atau mencari kesempatan belajar. Mencari tantangan melibatkan usaha untuk menemukan situasi yang menantang yang memfasilitasi pengembangan, seperti mengambil tanggung jawab tambahan setelah menyelesaikan tugasnya. Mengurangi tuntutan melibatkan perilaku mengurangi keluhan terkait aspek-aspek pekerjaan yang menuntut secara emosional, mental, atau fisik dan tekanan waktu (Petrou et al., 2012). Berdasarkan uraian tersebut, JC adalah upaya yang dilakukan oleh karyawan untuk secara proaktif mengubah aspek fisik dan mental dari pekerjaan atau hubungan mereka di tempat kerja. JC adalah konsep multidimensi yang mencakup mencari sumber daya, mencari tantangan dalam pekerjaan, dan berusaha mengurangi beban dalam pelaksanaan tugas.

Istilah pelayanan publik terbentuk dari gabungan kata pelayanan dan kata publik. Pelayanan mengacu pada serangkaian kegiatan, ditujukan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain (Silmi, 2019). Kata publik adalah serapan dari kata Inggris dari *public*, yang secara umum berarti populasi individu yang berhubungan dengan urusan kepentingan bersama menurut (Kadir et al., 2023). Secara singkat, Van de Walle (2008) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah layanan untuk kepentingan umum. Secara detail, pelayanan publik adalah pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan (Auliyaa et al., 2022). Penyediaan layanan merupakan fungsi dasar pemerintah (Bazarah et al., 2021). Untuk konteks Indonesia, jenis pelayanan publik telah dispesifikasi dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang membedakan antara pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang menggunakan data berbentuk angka dan statistik untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mengambil kesimpulan tentang fenomena yang diteliti. Selain karena alasan kesesuaian konstruksi epistemologis teori, penggunaan metode kuantitatif ini disebabkan oleh kemampuannya untuk melakukan pengukuran variabel-variabel yang sedang diteliti oleh peneliti, serta untuk menguji hipotesis secara terstruktur dengan menerapkan teknik analisis statistik. Konteks penelitian ini adalah salah satu pemerintah

kecamatan di Kota Kendari. Peneliti menyamarkan nama lokasi studi untuk menjaga kerahasiaan dan privasi subjek atau responden yang terlibat dalam penelitian guna membantu mengurangi risiko identifikasi subjek atau responden, yang merupakan kebutuhan yang diajukan oleh partisipan.

Populasi dalam penelitian ini mencakup semua 39 pegawai di lokasi tersebut. Karena jumlah populasi tersebut tergolong kecil, maka dalam penelitian ini tidak ada pengambilan sampel, tetapi dilakukan penelitian langsung terhadap seluruh anggota populasi, yang disebut sebagai sensus. Variabel yang diteliti adalah perilaku JC pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik dalam ketiga dimensinya yang mencakup mencari sumber daya, mencari tantangan dalam pekerjaan, dan berusaha mengurangi tuntutan dalam pelaksanaan tugas. Ketiga dimensi JC diukur dengan 14 item sesuai model Petrou et al. (2012). Seluruh item JC menggunakan skala Likert dengan 5 skala, dari Sangat Setuju sampai Sangat Tidak Setuju. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif pada *IBM SPSS Statistics version 26*, yang meliputi pengukuran *mean*, sentral dan sebaran serta persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perilaku mencari sumber daya pekerjaan

Mencari sumber daya pekerjaan, yakni upaya proaktif pegawai untuk mencari bantuan di tempat kerja, diukur dengan 5 item. Kelima item adalah: 1) Mengusulkan peningkatan teknologi informasi kepada atasan; 2) Mengusulkan peningkatan jaringan koneksi kepada atasan; 3) Memberikan saran kepada rekan kerja agar mengadopsi kerja berbasis internet; 4) Mengajukan saran kepada rekan kerja tentang peningkatan volume data; dan 5) Mencoba meningkatkan kinerja dengan memperbarui keterampilan.

Berdasarkan hasil kuesioner, total skor untuk dimensi "Mencari Sumber Daya" adalah 746, dengan rerata 3,8. Rerata skor ini mengindikasikan bahwa pegawai cenderung melakukan aktivitas yang terkait dengan mencari sumber daya dengan tingkat kecenderungan yang sedang. Persentase terhadap skor ideal adalah 76,5%. Persentase ini menunjukkan bahwa pegawai telah mencapai sekitar 76,5% dari skor ideal yang mungkin dalam mencari sumber daya. Deviasi standar untuk dimensi "Mencari Sumber Daya" adalah 2,142. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pegawai telah menunjukkan tingkat kecenderungan yang sedang dalam melakukan berbagai aktivitas yang terkait dengan mencari sumber daya.

2. Perilaku mencari tantangan dalam pekerjaan

Mencari tantangan dalam pekerjaan, yakni usaha untuk menemukan situasi yang menantang yang memfasilitasi pengembangan, diukur dengan 4 item. Keempat item

meliputi: 1) memohon tanggung jawab tambahan terkait internet dan teknologi informasi; 2) Mengevaluasi kebutuhan informasi daring dalam tugasnya; 3) Mempelajari strategi kerja online dari bidang tugas yang sejenis; dan 4) Mendalami teknik kerja online dari bidang kerja yang berbeda namun relevan.

Berdasarkan hasil kuesioner, total skor untuk dimensi "Mencari tantangan dalam pekerjaan" adalah 551, dengan rerata 3,5. Rerata skor ini mengindikasikan bahwa pegawai cenderung melakukan aktivitas yang terkait dengan mencari sumber daya dengan tingkat kecenderungan yang sedang. Persentase terhadap skor ideal adalah 76,5%. Persentase ini menunjukkan bahwa pegawai telah mencapai sekitar 70,6% dari skor ideal yang mungkin dalam mencari sumber daya. Deviasi standar untuk dimensi "Mencari Tantangan Pekerjaan" adalah 2,142, artinya skor responden cenderung berkumpul di sekitar rata-rata dengan sedikit variasi. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai telah menunjukkan tingkat kecenderungan yang moderat dalam melakukan berbagai aktivitas yang terkait dengan mencari tantangan pekerjaan.

3. Perilaku mengurangi tuntutan dalam pelaksanaan tugas

Mengurangi tuntutan dalam pelaksanaan tugas, yakni mengurangi keluhan terkait aspek-aspek pekerjaan yang menuntut secara emosional/mental atau fisik, diukur dengan 5 item. Kelima item meliputi: 1) mengurangi keluhan terkait pembatasan akses internet dan teknologi; 2) mendorong rekan kerja untuk mengurangi keluhan serupa; 3) aktif terlibat dalam tim internal yang fokus pada teknologi informasi; 4) meningkatkan partisipasi dalam tim eksternal yang berkaitan dengan teknologi informasi; dan 5) menangani keluhan tentang kurangnya insentif dalam tugas.

Berdasarkan hasil kuesioner, total skor untuk dimensi "Mencari tantangan dalam pekerjaan" adalah 776, dengan rerata 4,0. Rerata skor ini mengindikasikan bahwa pegawai cenderung melakukan aktivitas yang terkait dengan mengurangi tuntutan pekerjaan dengan tingkat kecenderungan yang sedang hingga tinggi. Persentase terhadap skor ideal adalah 79,6% yang menunjukkan bahwa pegawai telah mencapai sekitar 79,6% dari skor ideal yang mungkin dalam mengurangi tuntutan pekerjaan. Deviasi standar untuk dimensi "mengurangi tuntutan pekerjaan" adalah 2,10, artinya skor responden cenderung berkumpul di sekitar rata-rata dengan sedikit variasi. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki kecenderungan yang positif dalam usaha mereka untuk mengurangi tuntutan dalam pelaksanaan tugas.

4. Sintesis ketiga dimensi perilaku *job crafting* dalam meningkatkan pelayanan

Sintesis ketiga dimensi perilaku *JC* meliputi 14 item. Berdasarkan hasil kuesioner, total skor untuk 14 item perilaku *JC* adalah 2073, dengan rerata 3,8. Rerata skor ini mengindikasikan

bahwa pegawai cenderung melakukan aktivitas yang terkait dengan perilaku JC dengan tingkat kecenderungan yang sedang hingga tinggi. Persentase terhadap skor ideal adalah 75,9% yang menunjukkan bahwa pegawai telah mencapai sekitar 75,9% dari skor ideal yang mungkin dalam perilaku JC. Rata-rata dari variabel perilaku JC adalah 53,15. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden cenderung melakukan perilaku JC pada tingkat sedang hingga tinggi. Mean yang relatif tinggi mengindikasikan adanya kecenderungan responden untuk mengubah dan menyesuaikan tugas dan peran pekerjaan mereka untuk mencapai kepuasan dan keterlibatan yang lebih tinggi.

Deviasi standar dari variabel perilaku_JC adalah 4,215 atau relatif tinggi yang menunjukkan variasi yang signifikan dalam tingkat perilaku JC di antara responden. Hal ini mengindikasikan bahwa ada variasi dalam sejauh mana individu-individu terlibat dalam perilaku job crafting. Beberapa responden mungkin sangat aktif dalam mengubah dan menyesuaikan pekerjaan mereka, sementara yang lain mungkin kurang terlibat. Variasi dalam perilaku JC menunjukkan adanya peluang untuk pengembangan dan intervensi. Organisasi dapat mengidentifikasi karyawan yang memiliki tingkat JC yang rendah dan memberikan pelatihan atau sumber daya tambahan untuk meningkatkan keterlibatan mereka dalam mengubah pekerjaan mereka. Selain itu, pengenalan praktik-praktik JC yang sukses dapat diperluas dan dibagikan kepada karyawan lain untuk mendorong adopsi perilaku JC yang lebih luas.

Berdasarkan data tersebut, pegawai di lokasi studi ini memiliki kecenderungan untuk terlibat dalam perilaku JC. Hal ini ditunjukkan oleh rerata skor perilaku JC sebesar 3,8 yang mengindikasikan tingkat kecenderungan yang sedang hingga tinggi. Selain itu, persentase terhadap skor ideal sebesar 75,9% menunjukkan bahwa pegawai telah mencapai sekitar 75,9% dari skor ideal yang mungkin dalam perilaku JC. Fakta ini berbeda dengan hasil studi Lazazzara et al. (2020) yang menemukan bahwa tidak semua pegawai memilih untuk terlibat dalam praktik JC. Perbedaan kedua hasil studi ini menunjukkan bahwa ada variasi dalam adopsi perilaku JC di antara pegawai. Dalam konteks ini, penting bagi organisasi untuk memahami preferensi dan kebutuhan individu serta menciptakan lingkungan yang mendorong dan mendukung praktik JC.

Temuan studi ini dapat dianalisis dan didiskusikan dengan menggunakan teori yang diusulkan oleh Petrou et al. (2012), yang mendefinisikan JC sebagai perilaku proaktif karyawan yang multidimensi. Pertama, dalam hal mencari sumber daya, pegawai di lokasi penelitian ini terlihat melakukan aktivitas yang terkait dengan mencari sumber daya dengan tingkat kecenderungan yang sedang. Mereka mengusulkan peningkatan teknologi informasi dan jaringan koneksi kepada atasan, memberikan saran kepada rekan kerja tentang adopsi

kerja berbasis internet, mengajukan saran tentang peningkatan volume data, dan mencoba meningkatkan kinerja dengan memperbaiki keterampilan. Hal ini sesuai dengan dimensi mencari sumber daya yang didefinisikan oleh Petrou et al. (2012).

Kedua, dalam hal mencari tantangan pekerjaan, pegawai juga terlihat melakukan aktivitas yang terkait dengan mencari tantangan pekerjaan dengan tingkat kecenderungan yang sedang. Mereka memohon tanggung jawab tambahan terkait internet dan teknologi informasi, mengevaluasi kebutuhan informasi daring dalam tugas mereka, mempelajari strategi kerja online dari bidang tugas yang sejenis, dan mendalami teknik kerja online dari bidang kerja yang berbeda namun relevan. Temuan ini sesuai dengan dimensi mencari tantangan pekerjaan yang didefinisikan oleh Petrou et al. (2012).

Ketiga, dalam hal mengurangi tuntutan dalam pelaksanaan tugas, pegawai terlihat melakukan aktivitas yang terkait dengan mengurangi tuntutan pekerjaan dengan tingkat kecenderungan yang sedang hingga tinggi. Mereka mengurangi keluhan terkait pembatasan akses internet dan teknologi, mendorong rekan kerja untuk mengurangi keluhan serupa, aktif terlibat dalam tim internal yang fokus pada teknologi informasi, meningkatkan partisipasi dalam tim eksternal yang berkaitan dengan teknologi informasi, dan menangani keluhan tentang kurangnya insentif dalam tugas. Temuan ini sesuai dengan dimensi mengurangi tuntutan dalam pekerjaan yang didefinisikan oleh Petrou et al. (2012).

Dalam sintesis ketiga dimensi perilaku JC, temuan menunjukkan bahwa pegawai di lokasi studi ini cenderung terlibat dalam perilaku JC dengan tingkat kecenderungan yang sedang hingga tinggi. Mereka melakukan aktivitas yang terkait dengan mencari sumber daya, mencari tantangan pekerjaan, dan mengurangi tuntutan dalam pelaksanaan tugas. Implikasinya adalah bahwa pegawai di lokasi studi ini memiliki minat dan kemampuan untuk mengubah dan menyesuaikan tugas dan peran pekerjaan mereka untuk mencapai kepuasan dan keterlibatan yang lebih tinggi. Temuan ini didukung oleh teori JC (Noesgaard & Jørgensen, 2023) yang menyatakan bahwa secara mandiri individu membuat perubahan dalam berbagai aspek pekerjaan untuk memaksimalkan potensi mereka dan sesuai dengan preferensi pribadi.

Selain itu, temuan studi ini, yang menunjukkan bahwa pegawai di lokasi studi cenderung melakukan perilaku JC, menunjukkan adanya potensi untuk pengembangan dan intervensi lebih lanjut guna meningkatkan keterlibatan dan kualitas pekerjaan mereka dalam konteks pelayanan publik. Hasil tersebut konsisten dengan pandangan para ahli (Bakker et al., 2020; Junça-Silva et al., 2022; Moreira et al., 2022) yang menyatakan bahwa JC dianggap sebagai pendekatan baru dalam merancang ulang pekerjaan. Pemerintah kecamatan dapat memanfaatkan temuan ini dengan mengidentifikasi karyawan dengan orientasi JC yang tinggi dan memberikan mereka dukungan dan kesempatan untuk melanjutkan perilaku

proaktif ini. Hal ini dapat meningkatkan motivasi, kinerja, dan keterlibatan karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih dinamis dan inovatif dalam pelayanan publik.

Dari segi dimensi, penemuan dalam studi ini mengungkapkan hasil untuk tiga aspek JC yang berbeda. Pertama, dalam dimensi "Mencari Sumber Daya," terlihat bahwa pegawai memiliki kecenderungan sedang dalam mencari sumber daya, dengan rerata skor sebesar 3,8 menunjukkan keterlibatan yang cukup. Meskipun begitu, mayoritas pegawai memiliki tingkat keterlibatan yang serupa dalam hal ini. Kedua, dalam dimensi "Mencari Tantangan dalam Pekerjaan," ditemukan bahwa pegawai juga cenderung mencari tantangan dalam pekerjaan, dengan rerata skor 3,5 menandakan keterlibatan yang sedang. Di sisi lain, dalam dimensi ketiga, yaitu "Mengurangi Beban Kerja," rerata skor sebesar 4,0 menunjukkan bahwa pegawai di kecamatan cenderung terlibat dalam upaya mengurangi beban kerja, dengan tingkat kecenderungan yang bervariasi antara sedang hingga tinggi.

Temuan ini mengindikasikan variasi dalam tingkat keterlibatan pegawai kecamatan dalam berbagai dimensi JC dalam meningkatkan pelayanan publik. Meskipun pegawai kecamatan secara umum terlibat dalam perilaku JC, tingkat keterlibatan bervariasi antara dimensi. Mencari sumber daya dan mencari tantangan dalam pekerjaan menunjukkan tingkat kecenderungan yang sedang, sementara upaya dalam mengurangi tuntutan pekerjaan menunjukkan tingkat kecenderungan yang sedang hingga tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki preferensi dan fokus yang berbeda dalam melakukan JC. Untuk meningkatkan keterlibatan, penting bagi pemerintah daerah untuk memahami variasi ini dan memfasilitasi lingkungan yang mendukung berbagai dimensi JC untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi individu pegawai dalam pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan diskusi di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai di kecamatan ini terlibat secara aktif dalam praktik JC. Persentase terhadap skor ideal job crafting sebesar 75,9%, menunjukkan bahwa pegawai telah mencapai sekitar 75,9% dari skor ideal yang mungkin. Meskipun demikian, terdapat variasi tingkat keterlibatan di antara pegawai dalam berbagai aspek JC. Deviasi standar yang cukup tinggi menandakan variasi yang signifikan dalam tingkat JC di antara responden. Hal ini menunjukkan adanya peluang untuk pengembangan dan intervensi guna meningkatkan keterlibatan pegawai dalam menyesuaikan pekerjaan mereka. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat keterlibatan dalam JC, yang dapat membantu dalam merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan keterlibatan pegawai dalam mengubah dan menyesuaikan pekerjaan mereka.

Temuan ini memiliki implikasi yang relevan dalam konteks peningkatan pelayanan publik di kecamatan. Dengan sebagian besar pegawai menunjukkan keterlibatan aktif dalam perilaku JC, ini menunjukkan bahwa mereka memiliki kecenderungan untuk mengambil inisiatif dalam mencari sumber daya dan mencari tantangan dalam pekerjaan mereka. Hal ini dapat berdampak positif pada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah di tingkat kecamatan. Namun, variasi tingkat keterlibatan di antara pegawai menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam sejauh mana mereka terlibat dalam JC dalam meningkatkan pelayanan publik. Untuk meningkatkan keterlibatan pegawai secara keseluruhan, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keterlibatan dalam perilaku JC. Pemahaman lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keterlibatan dalam JC dan merancang strategi yang tepat dapat membantu meningkatkan keterlibatan pegawai dalam mengubah dan menyesuaikan pekerjaan mereka, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada peningkatan pelayanan publik di kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui otonomi daerah. *KINERJA*, 18(4), 502–512. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-vergel, A. (2023). Job Demands – Resources Theory : Ten Years Later. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 10, 25–53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Bakker, A. B., Hetland, J., Olsen, O. K., Espevik, R., & De Vries, J. D. (2020). Job crafting and playful work design: Links with performance during busy and quiet days. *Journal of Vocational Behavior*, 122(July), 103478. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103478>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Bruning, P. F., & Campion, M. A. (2018). A Role–resource Approach–avoidance Model of Job Crafting: A Multimethod Integration and Extension of Job Crafting Theory. *Academy of Management Journal*, 61(2), 499–522. <https://doi.org/10.5465/amj.2015.0604>
- Cárdenas, M., & Campos-Blázquez, J. R. (2023). Towards an integrated definition of job crafting. *Intangible Capital*, 19(1), 42. <https://doi.org/10.3926/ic.2107>
- de Geus, C. J. C., Ingrams, A., Tummers, L., & Pandey, S. K. (2020). Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Public Administration Review*, 80(2), 259–270. <https://doi.org/10.1111/puar.13141>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Gevers, J. M. P. (2015). Job crafting and extra-role behavior: The role of work engagement and flourishing. *Journal of Vocational Behavior*, 91, 87–96. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2015.09.001>

- Devotto, R. P., & Wechsler, S. M. (2019). Job Crafting Interventions: Systematic Review. *Temas Em Psicologia*, 27(2), 371–383. <https://doi.org/10.9788/TP2019.2-06>
- Ingrams, A. (2020). Organizational Citizenship Behavior in the Public and Private Sectors: A Multilevel Test of Public Service Motivation and Traditional Antecedents. *Review of Public Personnel Administration*, 40(2), 222–244. <https://doi.org/10.1177/0734371X18800372>
- Junça-Silva, A., Silva, S., & Caetano, A. (2022). Job crafting, meaningful work and performance: a moderated mediation approach of presenteeism. *SN Business & Economics*, 2(4), 1–21. <https://doi.org/10.1007/s43546-022-00203-8>
- Kadir, A., Alam, S., & Mustafa, L. O. (2023). *Teori Administrasi Publik Klasik dan Kontemporer*. Universitas Halu Oleo Press.
- Kim, M., & Beehr, T. A. (2022). The role of organization-based self-esteem and job resources in promoting employees' job crafting behaviors. *International Journal of Human Resource Management*, 33(19), 3822–3849. <https://doi.org/10.1080/09585192.2021.1934711>
- Knight, C., & Parker, S. K. (2021). How work redesign interventions affect performance: An evidence-based model from a systematic review. *Human Relations*, 74(1), 69–104. <https://doi.org/10.1177/0018726719865604>
- Lazazzara, A., Tims, M., & de Gennaro, D. (2020). The process of reinventing a job: A meta-synthesis of qualitative job crafting research. *Journal of Vocational Behavior*, 116(June 2018), 0–1. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2019.01.001>
- Mansour, S., & Tremblay, D.-G. (2020). How can organizations foster job crafting behaviors and thriving at work? *Journal of Management & Organization*, 2020, 1–18. <https://doi.org/10.1017/jmo.2020.31>
- Misrawati, M., Alam, S., & Amir, M. (2023). Pengaruh Regulasi pada Peranan Sumber Daya Manusia Birokrasi Menuju Era Industrial Revolution 4.0 di Kantor Camat Baruga Kota Kendari. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 14(2), 125–135. <https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/705/299>
- Moreira, A., Encarnação, T., Viseu, J., & Sousa, M. J. (2022). Job Crafting and Job Performance: The Mediating Effect of Engagement. *Sustainability*, 14(22), 14909. <https://doi.org/10.3390/su142214909>
- Muluk, M. R. K., & Pratama, M. R. (2021). Public Sector Innovation In A Developing Country: Progress And Challenges In The Competition For Public Service Innovation In Indonesia. *Public Policy and Administration*, 20(4), 452–465. <https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-4-08>
- Nielsen, K., Nielsen, M. B., Ogbonnaya, C., Känslä, M., Saari, E., & Isaksson, K. (2017). Workplace resources to improve both employee well-being and performance: A systematic review and meta-analysis. *Work and Stress*, 31(2), 101–120. <https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1304463>
- Noesgaard, M. S., & Jørgensen, F. (2023). Building organizational commitment through cognitive and relational job crafting. *European Management Journal*, January, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.01.002>
- Patriani, I., Salam, R., Nuphanudin, N., Masriadi, M., & ... (2023). Digitalization in Public Administration Services in Indonesia: Pseudo or Real Digitalization. *International Journal of ...*, 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.1.602>
- Petrou, P., Demerouti, E., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., & Hetland, J. (2012). Crafting a job on a daily basis: Contextual correlates and the link to work engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 33(8), 1120–1141. <https://doi.org/10.1002/job.1783>
- Petrou, P., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2018). Crafting the Change: The Role of

- Employee Job Crafting Behaviors for Successful Organizational Change. *Journal of Management*, 44(5), 1766–1792. <https://doi.org/10.1177/0149206315624961>
- Pratama, A. B. (2019). The landscape of public service innovation in Indonesia. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>
- Shang, W. (2022). The Effects of Job Crafting on Job Performance among Ideological and Political Education Teachers: The Mediating Role of Work Meaning and Work Engagement. *Sustainability*, 14(14), 8820. <https://doi.org/10.3390/su14148820>
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34.
- Tawai, A., Muhammad Amir, & Almaidah. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Good Governance pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(1), 343–354. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.126>
- Tims, M., Twemlow, M., & Fong, C. Y. M. (2022). A state-of-the-art overview of job-crafting research: current trends and future research directions. *Career Development International*, 27(1), 54–78. <https://doi.org/10.1108/CDI-08-2021-0216>
- Van de Walle, S. (2008). What services are public? What aspects of performance are to be ranked? The case of "services of general interest". *International Public Management Journal*, 11(3), 256–274.
- Wang, H. J., Demerouti, E., & Le Blanc, P. (2017). Transformational leadership, adaptability, and job crafting: The moderating role of organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 185–195. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.03.009>
- Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). Crafting a Job: Revisioning Employees as Active Crafters of Their Work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179–201. <https://doi.org/10.5465/amr.2001.4378011>