

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja pegawai dalam organisasi pemerintahan, termasuk Kepolisian Daerah (Polda), sangat dipengaruhi oleh stabilitas psikologis, kepuasan kerja, dan gaya kepemimpinan yang diterapkan. Fenomena ketidakstabilan well-being dan rendahnya kepuasan kerja kerap menjadi hambatan utama dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai di berbagai sektor publik, termasuk bagian inspektorat Polda Jambi. Permasalahan ini diperparah dengan keberagaman gaya kepemimpinan yang diterapkan secara inkonsisten, sehingga menimbulkan kebingungan, tekanan kerja, dan ketidakjelasan arah kerja dalam organisasi.

Dalam konteks institusi kepolisian, di mana hierarki dan disiplin merupakan fondasi utama, penerapan servant leadership memerlukan adaptasi yang cermat agar tetap selaras dengan struktur organisasi yang ada [(Ridwan & Hamelinda, 2017)]. Kepemimpinan yang efektif menjadi fondasi utama bagi peningkatan kinerja organisasi, terutama dalam institusi kepolisian yang memiliki peran krusial dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat [(Andar et al., 2022)]. Servant leadership, sebagai pendekatan yang mengutamakan pelayanan dan pengembangan potensi bawahan, telah menarik perhatian dalam studi manajemen dan psikologi organisasi [(Kurniawan & Daeli, 2021)]. Data empiris mengindikasikan bahwa servant leadership memiliki korelasi signifikan dengan peningkatan well-being

pegawai, yang secara konsekuen berdampak positif terhadap kinerja organisasi secara menyeluruh [(Madicha & Dewi, 2024)].

Implementasi servant leadership di lingkungan kepolisian, khususnya di daerah seperti Jambi, memerlukan penyesuaian strategis untuk memastikan harmoni dengan struktur organisasi yang hierarkis [(Ridwan & Hamelinda, 2017)]. Mengingat kompleksitas tugas dan tekanan kerja yang tinggi di lingkungan kepolisian, pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memediasi hubungan antara servant leadership dan kinerja menjadi sangat penting. Fenomena work-life balance menjadi aspek krusial dalam konteks operasional kepolisian, mengingat tuntutan peran ganda yang diemban oleh anggota kepolisian dalam kehidupan profesional dan personal [(Balqis et al., 2021)].

Motivasi pegawai menjadi penentu utama dalam efektivitas kinerja organisasi, yang selanjutnya memengaruhi kualitas pelayanan publik [(Salam, 2021)]. Penelitian tentang pengaruh servant leadership terhadap kinerja pegawai di kepolisian daerah, khususnya dengan mempertimbangkan peran mediasi well-being dan kepuasan kerja, masih relatif terbatas. Keterlibatan kerja yang tinggi terbukti berkorelasi positif dengan perilaku kerja inovatif, menunjukkan bahwa pegawai yang merasa terlibat dalam pekerjaan cenderung lebih produktif [(Reano et al., 2022)]. Well-being pegawai, yang mencakup aspek psikologis dan emosional, menjadi indikator penting dalam menentukan efektivitas kinerja organisasi [(Balqis et al., 2021)].

Motivasi, loyalitas, dan produktivitas pegawai dapat ditingkatkan dengan well-being yang tinggi, yang pada gilirannya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara optimal. Faktor-faktor seperti gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja, termasuk hubungan antar rekan kerja, memengaruhi kepuasan kerja pegawai [(Soebagiyo et al., 2021)]. Kepuasan kerja juga berperan sebagai mediator dalam pengaruh keterlibatan kerja dan dukungan organisasi terhadap perilaku kerja inovatif [(Reano et al., 2022)], serta memiliki korelasi positif dengan perilaku kerja inovatif yang lebih tinggi.

Budaya organisasi memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan kerja pegawai [(Syahiratunnisa et al., 2021)]. Penilaian kinerja yang dilakukan secara sistematis dapat membantu organisasi dalam mengidentifikasi area pengembangan dan mendorong peningkatan kinerja secara berkelanjutan [(Siregar et al., 2020); (Hartini et al., 2021)]. Disiplin kerja dan kepatuhan terhadap aturan organisasi menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas operasional dan kualitas layanan [(Siregar et al., 2020)].

Kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi fondasi keberhasilan organisasi [(Damarsiwi et al., 2021)]. Tanpa SDM yang kompeten, potensi sumber daya lainnya menjadi tidak maksimal [(Karimah & Misra, 2020)]. Oleh karena itu, perencanaan SDM yang tepat dan berkelanjutan, disertai pelatihan kepemimpinan dan pengembangan kompetensi, merupakan investasi strategis bagi organisasi [(Sukei & Rindaningsih, 2023); (Tarlis et al., 2021); (Suryadi et al., 2023); (Notoatmodjo, 2009)].

Kepuasan kerja menjadi salah satu indikator utama yang mendorong motivasi, loyalitas, dan kinerja pegawai secara keseluruhan [(Sudarmono et al., 2022); (Setiawan et al., 2021); (Wisnawa & Dewi, 2020)]. Di sisi lain, tingkat stres yang tinggi dalam lingkungan kerja yang menuntut, seperti kepolisian, dapat berdampak buruk terhadap well-being pegawai. Oleh karena itu, penerapan gaya kepemimpinan yang tepat tidak hanya membentuk suasana kerja yang kondusif dan humanis, tetapi juga berkontribusi terhadap motivasi, loyalitas, serta keterlibatan kerja yang lebih baik.

Penelitian menunjukkan bahwa servant leadership, sebagai gaya kepemimpinan yang menekankan pelayanan terhadap bawahan, mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung well-being dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai (Yang, 2023). Di lingkungan sektor publik, servant leadership menjadi semakin relevan karena sifatnya yang menekankan empati, mendengarkan, serta komitmen terhadap pengembangan bawahan secara menyeluruh (Barmanpek & Öz, 2022).

Beberapa studi menunjukkan bahwa servant leadership tidak hanya berdampak langsung pada kinerja pegawai, namun juga berpengaruh secara tidak langsung melalui mediasi kepuasan kerja dan well-being (Akbal & Karabulut, 2024); (Handayani et al., 2025). Namun demikian, penerapan servant leadership dalam institusi kepolisian masih sangat terbatas, sehingga menimbulkan celah penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut untuk mengoptimalkan kinerja aparat negara melalui pendekatan kepemimpinan yang lebih humanistik.

Servant leadership sebagai pendekatan kepemimpinan modern memiliki potensi besar untuk mengubah dinamika hubungan kerja di institusi yang selama ini dikenal dengan struktur hierarkis yang kaku. Namun, efektivitas implementasi servant leadership sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi dan faktor-faktor mediasi seperti well-being dan kepuasan kerja. Dalam lingkungan yang penuh tekanan, keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi serta kondisi psikologis pegawai menjadi elemen penting dalam mendorong pencapaian kinerja optimal. Dalam hal ini, kepuasan kerja memainkan peran sebagai jembatan krusial antara gaya kepemimpinan dan hasil kinerja pegawai secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penting untuk meneliti “Analisis Pengaruh Servant Leadership terhadap Kinerja Pegawai melalui Well-being dan Kepuasan Kerja di Kepolisian Daerah Jambi.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur akademik serta menjadi rujukan praktis dalam merancang strategi kepemimpinan yang adaptif, berorientasi pada kesejahteraan pegawai, dan efektif dalam mendukung tugas-tugas institusional kepolisian.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Belum optimalnya penerapan gaya kepemimpinan servant leadership di lingkungan kepolisian yang cenderung hierarkis, sehingga pengaruh positif terhadap well-being pegawai belum maksimal dirasakan.