

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi dan dinamika perubahan yang semakin cepat, keberhasilan suatu organisasi, termasuk instansi pemerintahan, sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Hal ini menjadi semakin relevan di tengah persaingan global yang menuntut organisasi untuk beradaptasi secara cepat dan efektif terhadap perubahan. Kualitas sumber daya manusia tidak hanya mencakup kompetensi teknis, tetapi juga mencakup kemampuan adaptasi, inovasi, serta komitmen untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Sebagai garda terdepan pemerintahan, kelurahan bertanggung jawab dalam menangani berbagai kebutuhan administratif dan pelayanan kepada masyarakat secara langsung, yang mencakup beragam aspek mulai dari pengelolaan data pendudukan hingga penanganan aduan masyarakat. Kinerja pegawai kelurahan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan tugas dan fungsi pemerintahan di tingkat kelurahan. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi mampu memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan memuaskan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di kelurahan menjadi penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemahaman ini juga dapat membantu dalam merancang strategi peningkatan

kapasitas pegawai serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan inovasi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Kelurahan Katabang dan Kelurahan Genteng di Kota Surabaya memiliki tantangan yang kompleks dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai kelurahan yang berada di wilayah perkotaan dengan tingkat aktivitas yang tinggi, pegawai di kedua kelurahan tersebut dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan efisien. Namun, berbagai kendala seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan sumber daya, serta kurangnya koordinasi internal dapat memengaruhi kinerja pegawai.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai di Kelurahan Katabang dan Kelurahan Genteng Surabaya mencerminkan kebutuhan yang mendesak akan pelayanan publik yang optimal di wilayah perkotaan. Kedua kelurahan ini terletak di pusat kota dengan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, sehingga kebutuhan akan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien menjadi sangat krusial. Kelurahan Katabang, misalnya, sering menghadapi beban kerja yang tinggi karena wilayahnya merupakan salah satu pusat bisnis dan komersial di Surabaya. Sementara itu, Kelurahan Genteng, yang juga berada di kawasan strategis, berfungsi sebagai penghubung utama dalam pelayanan administrasi kependudukan serta penyelesaian berbagai masalah masyarakat. Dalam konteks ini, kinerja pegawai menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika pegawai mampu bekerja secara profesional, responsif, dan inovatif, masyarakat akan lebih puas dengan pelayanan yang diterima. Sebaliknya, apabila kinerja pegawai rendah, hal ini dapat mengakibatkan lambannya

penanganan masalah, meningkatnya keluhan masyarakat, serta menurunnya kepercayaan terhadap pemerintah setempat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai di kedua kelurahan tersebut tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga memainkan peran penting dalam menciptakan hubungan harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai di Kelurahan Ketabang dan Kelurahan Genteng Surabaya mencerminkan kebutuhan yang mendesak akan pelayanan publik yang optimal di wilayah perkotaan. Kedua kelurahan ini terletak di pusat kota dengan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, sehingga kebutuhan akan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien menjadi sangat krusial. Kelurahan Ketabang, misalnya, sering menghadapi beban kerja yang tinggi karena wilayahnya merupakan salah satu pusat bisnis dan komersial di Surabaya. Sementara itu, Kelurahan Genteng, yang juga berada di kawasan strategis, berfungsi sebagai penghubung utama dalam pelayanan administrasi kependudukan serta penyelesaian berbagai masalah masyarakat. Dalam konteks ini, kinerja pegawai menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika pegawai mampu bekerja secara profesional, responsif, dan inovatif, masyarakat akan lebih puas dengan pelayanan yang diterima. Sebaliknya, apabila kinerja pegawai rendah, hal ini dapat mengakibatkan lambannya penanganan masalah, meningkatnya keluhan masyarakat, serta menurunnya kepercayaan terhadap pemerintah setempat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai di kedua kelurahan tersebut tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga memainkan peran penting dalam menciptakan hubungan harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain oleh faktor kepuasan kerja (Egenius et al, 2020, Paparang, et al, 2021; Azhari, 2021; Adha, et al, 2019; Hendrayana et al, 2021), profesionalisme (Sarinah, 2020; Rahmadani, et al, 2023; Ferawati, et al, 2020; Ichsan, et al, 2022; Parameswari et al, 2020), dan dukungan manajemen puncak (Ahmad et al., 2020; Azhmy et al, 2022; Adiyantari dan Yatnyana, 2019; Dukhan et al., 2017; Chen et al, 2019).

Kepuasan kerja merupakan salah satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk bekerja secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan efisiensi, efektivitas, serta sikap positif terhadap tugas-tugas yang diemban. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan tingkat produktivitas dan loyalitas pegawai terhadap organisasi.

Selain kepuasan kerja, profesionalisme juga menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam menentukan kinerja pegawai. Profesionalisme mencerminkan komitmen, keahlian, dan integritas pegawai dalam menjalankan tugasnya. Di kelurahan, profesionalisme pegawai menjadi krusial karena mereka harus mampu menangani berbagai permasalahan masyarakat secara cepat, tepat, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dukungan manajemen puncak merupakan variabel lain yang berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dukungan ini mencakup pemberian arahan, supervisi, motivasi, serta kebijakan yang mendukung kebutuhan pegawai dalam melaksanakan

tugasnya. Manajemen puncak yang responsif dan komunikatif dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

Seperti diuraikan diatas beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah kepuasan kerja, profesionalisme dan dukungan manajemen puncak. Akan tetapi masih terdapat gap penelitian diantaranya hasil penelitian Fauziek dan Yanuar (2021) membuktikan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Muliaty (2021) membuktikan profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dan Nelson (2021) membuktikan dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang dan gap penelitian tersebut maka masih terbuka untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai kinerja pegawai, kepuasan kerja, profesionalisme dan dukungan manajemen puncak. Untuk itu penulis tertarik untuk mealkukan penelitian lanjutan dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Profesionalisme Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Ketabang Dan Kelurahan Genteng - Surabaya.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Ketabang Dan Kelurahan Genteng - Surabaya?

2. Apakah profesionalisme berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Ketabang Dan Kelurahan Genteng - Surabaya?
3. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Ketabang Dan Kelurahan Genteng - Surabaya?
4. Apakah kepuasan kerja, profesionalisme dan dukungan manajemen puncak berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Ketabang Dan Kelurahan Genteng - Surabaya?
5. Diantara variabel kepuasan kerja, profesionalisme dan dukungan manajemen puncak, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Ketabang Dan Kelurahan Genteng - Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Ketabang Dan Kelurahan Genteng - Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh profesionalisme secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Ketabang Dan Kelurahan Genteng - Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh dukungan manajemen puncak secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Ketabang Dan Kelurahan Genteng - Surabaya.

4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, profesionalisme dan dukungan manajemen puncak secara simultan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Katabang Dan Kelurahan Genteng - Surabaya.
5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel kepuasan kerja, profesionalisme dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja pegawai Kelurahan Katabang Dan Kelurahan Genteng - Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Praktisi**

Penelitian ini bermanfaat bagi Kelurahan Katabang dan Kelurahan Genteng Surabaya dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia dan peningkatan pelayanan publik. Dengan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, penelitian ini membantu mengidentifikasi hambatan utama serta menjadi dasar penyusunan kebijakan yang lebih efektif.

Hasil penelitian juga mendukung evaluasi kinerja dan pembaruan sistem manajemen sumber daya manusia secara berkelanjutan. Strategi yang dihasilkan diharapkan dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, dan budaya organisasi, serta menciptakan lingkungan kerja kondusif untuk pelayanan publik berkualitas. Temuan ini relevan tidak hanya untuk kedua kelurahan tersebut tetapi juga sebagai referensi bagi organisasi lain.

## 2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini menjadi referensi penting dalam manajemen sumber daya manusia, terutama terkait kepuasan kerja, profesionalisme, dukungan manajemen puncak, dan kinerja pegawai. Temuan ini memperkaya literatur akademik dengan data empiris yang relevan, membantu memahami pengaruh faktor-faktor tertentu terhadap kinerja pegawai, dan memperkuat landasan konseptual di bidang ini. Selain memberikan kontribusi teoritis, penelitian ini juga memiliki implikasi praktis dengan menjadi acuan bagi praktisi dalam merancang strategi manajemen yang lebih efektif. Penelitian ini membuka peluang untuk studi lanjutan dan memberikan manfaat langsung bagi pengembangan kebijakan serta praktik manajemen sumber daya manusia di berbagai organisasi.

