

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi, reformasi birokrasi, dan transformasi digital yang semakin pesat, sektor pemerintahan di Indonesia dituntut untuk mampu beradaptasi dengan dinamika perubahan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna semakin tinggi, sehingga menuntut aparaturnya untuk bekerja secara profesional, efisien, dan efektif. Kelurahan, sebagai unit pemerintahan terdepan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat, memiliki peran strategis dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai kelurahan menjadi suatu keniscayaan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, berkeadilan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di tingkat akar rumput.

Kelurahan Siwalankerto dan Gunung Anyar Tambak di Kota Surabaya merupakan dua wilayah administratif yang memiliki dinamika sosial dan ekonomi yang cukup tinggi, seiring dengan pesatnya pertumbuhan penduduk, perkembangan infrastruktur, serta meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat. Sebagai institusi pemerintah yang langsung melayani masyarakat di tingkat lokal, kedua kelurahan tersebut dituntut untuk memiliki aparaturnya yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kinerja yang unggul dalam menghadapi berbagai tantangan

pelayanan publik yang semakin beragam. Oleh karena itu, diperlukan perhatian yang serius terhadap berbagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja pegawai, seperti kemampuan berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*), kualitas kepemimpinan, dan tingkat profesionalisme pegawai, agar tercipta budaya kerja yang produktif, adaptif, dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Fenomena yang terjadi di Kelurahan Siwalankerto dan Gunung Anyar Tambak menunjukkan bahwa kinerja pegawai merupakan elemen fundamental dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, khususnya di tingkat kelurahan, pegawai menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan administratif, pendataan penduduk, pengelolaan bantuan sosial, serta penanganan berbagai permasalahan masyarakat. Kedua kelurahan ini berada di wilayah Kota Surabaya yang memiliki tingkat urbanisasi tinggi, perkembangan infrastruktur yang pesat, serta jumlah penduduk yang terus bertambah. Kondisi tersebut berdampak langsung pada meningkatnya volume pelayanan dan kompleksitas masalah yang harus ditangani oleh pegawai kelurahan. Oleh sebab itu, kualitas kinerja pegawai tidak hanya berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan, tetapi juga menjadi cerminan dari kredibilitas institusi pemerintah di mata masyarakat.

Dalam praktiknya, masih dijumpai berbagai kendala yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai di kedua kelurahan tersebut belum sepenuhnya optimal. Beberapa masyarakat mengeluhkan lambatnya proses pelayanan administrasi, kurang responsifnya pegawai terhadap aduan warga, serta rendahnya inisiatif dan empati dalam menghadapi persoalan masyarakat. Selain itu, komunikasi internal antarpegawai

yang kurang harmonis serta lemahnya koordinasi lintas bidang turut menjadi faktor yang menghambat efektivitas kerja tim di lingkungan kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan mendasar yang perlu diidentifikasi lebih lanjut, terutama menyangkut bagaimana budaya kerja, kepemimpinan, kemampuan berbagi pengetahuan, serta profesionalisme pegawai dapat memengaruhi tingkat kinerja secara menyeluruh.

Kondisi tersebut menjadi dasar penting untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kelurahan Siwalankerto dan Gunung Anyar Tambak. Apabila kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui pendekatan yang sistematis, seperti membangun budaya *knowledge sharing*, menerapkan gaya kepemimpinan yang efektif, dan meningkatkan profesionalisme kerja, maka bukan tidak mungkin pelayanan publik di tingkat kelurahan akan mengalami transformasi positif. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif terhadap hubungan antara *knowledge sharing*, kepemimpinan, profesionalisme, dan kinerja pegawai menjadi sangat relevan, tidak hanya sebagai kontribusi ilmiah, tetapi juga sebagai masukan strategis bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan kinerja pelayanan pemerintahan di tingkat kelurahan secara berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa ada beberapa faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, termasuk di antaranya adalah *knowledge sharing* (Suyanto, et al, 2023; Yuniarti, et al, 2023; Aulia 2016; Saputro, 2018; Aristanto, 2017), dan kepemimpinan (Rego et al, 2017; Salutondok dan Soegoto, 2015; Basit et al, 2017; Delfi, 2017; Baskara dan Sukiswo, 2015; Gede dan Piartini,

2018; Amrani et al., 2019), dan profesionalisme (Sarinah, 2020; Rahmadani, et al, 2023; Ferawati, et al, 2020; Ichsan, et al, 2022; Parameswari et al, 2020).

Sejumlah penelitian sebelumnya telah memberikan wawasan awal, namun masih terdapat kesenjangan penelitian yang membuka peluang untuk melakukan penelitian lebih lanjut secara mendalam. Misalnya, Hasil penelitian Hapis, et al (2024) membuktikan *knowledge sharing* berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Sudarno, et al (2023), Saputri dan Andayani (2018) membuktikan bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Muliaty (2021) membuktikan profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Mengingat masih adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) dan ketidakkonsistenan hasil dari beberapa penelitian sebelumnya yang melibatkan variabel *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan), kepemimpinan dan profesionalisme terhadap kinerja pegawai, penelitian tambahan diperlukan untuk mengeksplorasi hubungan tersebut lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul **“Pengaruh *Knowledge Sharing*, Kepemimpinan Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Siwalankerto Dan Gunung Anyar Tambak - Surabaya.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah *knowledge sharing* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Siwalankerto Dan Gunung Anyar Tambak - Surabaya?

2. Apakah kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Siwalankerto Dan Gunung Anyar Tambak - Surabaya?
3. Apakah profesionalisme berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Siwalankerto Dan Gunung Anyar Tambak - Surabaya?
4. Apakah *knowledge sharing*, kepemimpinan dan profesionalisme berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Siwalankerto Dan Gunung Anyar Tambak - Surabaya?
5. Diantara *knowledge sharing*, kepemimpinan dan profesionalisme, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Siwalankerto Dan Gunung Anyar Tambak - Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh *knowledge sharing* secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Siwalankerto Dan Gunung Anyar Tambak - Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Siwalankerto Dan Gunung Anyar Tambak - Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh profesionalisme secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Siwalankerto Dan Gunung Anyar Tambak - Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh *knowledge sharing*, kepemimpinan dan profesionalisme secara simultan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Siwalankerto Dan Gunung Anyar Tambak - Surabaya.

5. Untuk menganalisis variabel yang pengaruh dominan, diantara variabel *knowledge sharing*, kepemimpinan dan profesionalisme, terhadap kinerja pegawai Kelurahan Siwalankerto Dan Gunung Anyar Tambak - Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Praktisi**

Penelitian ini memberikan manfaat yang signifikan bagi para praktisi, khususnya bagi pimpinan dan pegawai Kelurahan Siwalankerto dan Gunung Anyar Tambak, serta instansi pemerintah daerah lainnya yang berada dalam lingkup pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan dalam merumuskan kebijakan internal yang berorientasi pada peningkatan kinerja pegawai melalui pendekatan yang lebih terarah dan berbasis data. Praktisi dapat mengetahui secara lebih jelas sejauh mana *knowledge sharing*, kepemimpinan, dan profesionalisme memengaruhi kinerja pegawai, sehingga mereka dapat menyusun strategi pengembangan SDM yang lebih efektif dan sesuai dengan kondisi organisasi.

Selain itu, bagi para kepala kelurahan dan pejabat struktural lainnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki pola kepemimpinan, membangun budaya kerja kolaboratif, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan profesionalisme pegawai. Dengan mengetahui bahwa faktor-faktor seperti berbagi pengetahuan dan kepemimpinan yang efektif berpengaruh positif terhadap kinerja, para praktisi dapat mendorong pelatihan internal, mentoring, serta komunikasi terbuka yang lebih intensif di antara staf kelurahan.

Secara lebih luas, penelitian ini juga bermanfaat bagi aparatur pemerintahan lainnya yang memiliki karakteristik organisasi serupa. Temuan dari penelitian ini dapat diadopsi atau disesuaikan untuk diterapkan di kelurahan atau instansi pelayanan publik lainnya, guna menciptakan tata kelola yang lebih baik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis, tetapi juga memberikan dampak praktis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan kinerja aparatur secara keseluruhan di lingkungan pemerintah daerah.

## **2. Bagi Akademik**

Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, administrasi publik, dan perilaku organisasi. Dengan mengkaji pengaruh *knowledge sharing*, kepemimpinan, dan profesionalisme terhadap kinerja pegawai di lingkungan kelurahan, penelitian ini menambah khazanah literatur ilmiah yang relevan dengan konteks birokrasi lokal di Indonesia. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi empiris dalam memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan kinerja organisasi sektor publik, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah.

Selain itu, penelitian ini juga membuka peluang bagi akademisi untuk mengembangkan penelitian lanjutan dengan pendekatan yang lebih luas, baik secara geografis maupun teoritis. Misalnya, peneliti lain dapat menguji hubungan variabel-variabel ini di tingkat kecamatan, kabupaten, atau institusi pemerintahan lainnya, atau menambahkan variabel moderasi dan mediasi guna memperkaya pemahaman tentang dinamika kinerja pegawai. Dengan demikian, penelitian ini berfungsi sebagai landasan

awal yang bermanfaat untuk dikembangkan menjadi model konseptual yang lebih komprehensif di masa depan.

Lebih lanjut, bagi mahasiswa dan dosen yang tertarik dalam bidang manajemen kinerja sektor publik, penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran dan diskusi akademik yang kontekstual. Penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan dalam penyusunan tugas akhir, skripsi, tesis, maupun disertasi, terutama yang mengangkat tema serupa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas wawasan teoretis, tetapi juga berkontribusi pada praktik akademik yang berbasis pada realitas lapangan di sektor pemerintahan.

