

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas kinerja aparatur sipil negara (ASN) merupakan salah satu agenda utama dalam penyelenggaraan pemerintahan di era reformasi birokrasi. Seiring dengan berkembangnya tuntutan masyarakat, pelayanan publik diharapkan mampu diselenggarakan secara profesional, cepat, transparan, dan akuntabel. Kondisi ini menuntut ASN untuk tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga mampu memberikan nilai tambah melalui kinerja yang optimal, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pemerintah daerah, termasuk Pemerintah Kota Surabaya, dihadapkan pada tantangan untuk menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berdaya saing melalui optimalisasi peran sumber daya manusia. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah sangat bergantung pada kualitas kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja ASN menjadi agenda strategis yang harus didukung oleh pengelolaan sumber daya manusia yang profesional, terencana, dan berorientasi pada pencapaian kinerja organisasi.

Dalam konteks tersebut, Bagian Umum, Protokol, dan Komunikasi memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung kelancaran aktivitas pemerintahan daerah. Bagian ini bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi umum, keprotokolan pimpinan daerah, serta pengelolaan komunikasi dan informasi publik

yang secara langsung memengaruhi citra, reputasi, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Surabaya. Oleh karena itu, kinerja pegawai pada bagian ini menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi, sekaligus mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Fenomena meningkatnya tuntutan kualitas pelayanan publik menempatkan kinerja pegawai sebagai aspek yang sangat krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pada Bagian Umum, Protokol, dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya, kinerja pegawai berperan langsung dalam memastikan kelancaran administrasi pemerintahan, ketepatan pelaksanaan kegiatan keprotokolan pimpinan daerah, serta keakuratan dan kecepatan penyampaian informasi kepada publik. Tinggi rendahnya kinerja pegawai pada bagian ini akan berpengaruh secara langsung terhadap efektivitas kerja organisasi dan persepsi masyarakat terhadap profesionalisme pemerintah daerah.

Fenomena kompleksitas tugas dan dinamika pekerjaan yang semakin tinggi menuntut pegawai untuk bekerja dengan tingkat ketelitian, kecepatan, dan tanggung jawab yang optimal. Pegawai pada Bagian Umum, Protokol, dan Komunikasi sering dihadapkan pada tekanan waktu, tuntutan koordinasi lintas perangkat daerah, serta pelaksanaan kegiatan di luar jam kerja formal, khususnya dalam mendukung agenda pimpinan dan kegiatan komunikasi publik. Kondisi tersebut menuntut kinerja pegawai yang konsisten dan berkelanjutan, karena setiap keterlambatan, kesalahan administratif, atau miskomunikasi dapat berdampak pada terganggunya pelayanan publik dan citra Pemerintah Kota Surabaya.

Fenomena perbedaan tingkat kinerja antar pegawai juga menjadi perhatian penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Perbedaan kemampuan, sikap kerja, serta pengelolaan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat memengaruhi kualitas kinerja yang dihasilkan. Apabila kinerja pegawai tidak dikelola secara optimal, maka berpotensi menimbulkan ketidakefisienan kerja, menurunnya kualitas pelayanan, serta berkurangnya kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja pegawai pada Bagian Umum, Protokol, dan Komunikasi menjadi faktor strategis yang perlu mendapat perhatian serius dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada pelayanan publik.

Beberapa penelitian empiris telah membuktikan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain berupa kompetensi (Krisnawati dan Bagia, 2021; Aulia, 2021; Kartika dan Sugianto, 2014; Insani dan Yuliati, 2022; Pandaleke, 2016; Rande, 2016; Sudarso et al, 2020; Martini, et al, 2018), kepuasan kerja (Azhari et al, 2021; Paparang et al, 2021; Adha et al, 2019; Hendrayana et al, 2021; Egenius et al, 2020; Nariah, 2020; Kuncorowati, et al, 2020; Syardiansah, et al, 2020; Hayati, et al, 2022) dan *work-life balance* (Lukmiati, et al, 2020; Hasugian, et al, 2023; Dwitanti, et al, 2023; Aisya, et al, 2023; Ramansyah, et al, 2023; Arifin dan Muharto, 2022; Asari, 2022).

Akan tetapi masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) dari beberapa penelitian sebelumnya, yaitu hasil penelitian Efendi dan Yusuf (2021) serta Nurlindah dan Rahim (2018) menunjukkan bahwa kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, hasil penelitian Fauziek dan Yanuar (2021) membuktikan kepuasan

kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Irwandi dan Sanjaya (2022) membuktikan bahwa *work-life balance* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Mengingat masih adanya gap penelitian seperti disebutkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul “**Pengaruh Kompetensi, Kepuasan Kerja Dan Work Life Balance Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya**”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya?
3. Apakah *work-life balance* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya?
4. Apakah kompetensi, kepuasan kerja dan *work-life balance* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya?
5. Diantara variabel kompetensi, kepuasan kerja dan *work-life balance*, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi secara parsial terhadap kinerja pegawai Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh *work-life balance* secara parsial terhadap kinerja pegawai Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi, kepuasan kerja dan *work-life balance* secara simultan terhadap kinerja pegawai Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya.
5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel kompetesnsi, kepuasan kerja dan *work-life balance* terhadap kinerja pegawai Bagian Umum, Protokol Dan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kajian kinerja pegawai sektor publik. Penelitian ini memperkaya khazanah literatur empiris mengenai pengaruh kompetensi, kepuasan kerja, dan *work-life balance* terhadap kinerja pegawai aparatur sipil

negara, yang selama ini masih relatif terbatas pada konteks instansi pemerintah daerah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan model penelitian, memperluas variabel, maupun melakukan pengujian ulang pada objek dan karakteristik organisasi yang berbeda.

2. Bagi Praktisi

Bagi praktisi, khususnya pimpinan dan pengelola sumber daya manusia di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan terkait pengelolaan ASN. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun program peningkatan kompetensi pegawai, perbaikan sistem kerja yang mendorong kepuasan kerja, serta kebijakan yang mendukung keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi pegawai. Dengan demikian, diharapkan kinerja pegawai pada Bagian Umum, Protokol, dan Komunikasi dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan citra Pemerintah Kota Surabaya.