

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era birokrasi modern, pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan guna memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai warga negara, pemerintah di semua tingkatan, termasuk di tingkat kelurahan, diharapkan dapat menunjukkan kinerja yang profesional dan berorientasi pada kepuasan publik.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi dan sosial. Kelurahan tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menjadi perpanjangan tangan dari pemerintah kota dalam menjembatani kebutuhan masyarakat dengan kebijakan pemerintah. Karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan sangat bergantung pada kinerja para pegawainya. Pegawai kelurahan dituntut untuk memiliki integritas, kompetensi, dan semangat pelayanan yang tinggi agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Di Kota Surabaya, dua kelurahan yang menjadi fokus perhatian dalam penelitian ini adalah Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kali Kedinding. Kedua kelurahan tersebut berada di wilayah padat penduduk dengan tingkat mobilitas dan kebutuhan administrasi masyarakat yang relatif tinggi. Kompleksitas persoalan sosial dan administrasi di wilayah ini menuntut pegawai kelurahan untuk bekerja secara cepat, tepat, dan profesional. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai di kedua kelurahan tersebut menjadi sangat penting agar pelayanan publik dapat berjalan optimal dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.

Fenomena yang terjadi di lingkungan pemerintahan tingkat kelurahan, khususnya di Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kali Kedinding, menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki peranan yang sangat vital dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Di tengah meningkatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses, pegawai kelurahan menjadi garda terdepan dalam merespons berbagai permintaan administratif, seperti pengurusan KTP, KK, surat domisili, hingga layanan sosial lainnya. Dalam praktiknya, keberhasilan suatu kelurahan dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan sangat bergantung pada sejauh mana para pegawainya dapat bekerja secara profesional, disiplin, dan responsif.

Kedua kelurahan tersebut melayani wilayah yang padat penduduk, dengan karakteristik masyarakat yang beragam dan kompleks. Hal ini menyebabkan intensitas pelayanan menjadi tinggi, baik dalam hal volume pekerjaan maupun tingkat kesulitan kasus yang ditangani. Fenomena yang sering terjadi adalah keterlambatan dalam proses pelayanan, kurangnya kejelasan prosedur, hingga

keluhan masyarakat terhadap sikap pegawai yang kurang ramah atau tidak komunikatif. Situasi ini dapat mengindikasikan adanya masalah dalam aspek kinerja pegawai, baik dari segi kompetensi, motivasi kerja, maupun nilai-nilai etika dan profesionalisme yang seharusnya dipegang teguh dalam pelayanan publik.

Mengingat pentingnya peran kelurahan dalam mendekatkan layanan pemerintahan kepada masyarakat, maka peningkatan kinerja pegawai menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Kinerja yang baik tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga menciptakan citra positif pemerintah di mata publik. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kali Kedinding, seperti lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan etika kerja, menjadi langkah awal yang penting untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Beberapa penelitian empiris telah membuktikan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain berupa lingkungan kerja (Pratama dan Wismar'ain, 2018; Prilian, et al., 2014; Rorong, 2016, Tanjung, 2018, dan Sari, et al., 2021), kepuasan kerja (Egenius et al, 2020, Paparang, et al, 2021; Azhari, 2021; Adha, et al, 2019; Hendrayana et al, 2021), dan etika kaerja (Budianto, at al, 2017; Goper, et al, 2023; Kobis, et al, 2023; Rum, et al, 2019; Aini, et al, 2021; Rapanna, et al, 2022).

Akan tetapi masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) dari penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu Hasibuan dan Indrawan (2023) membuktikan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja

pegawai, Fauziek dan Yanuar (2021) membuktikan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Haryati, et al (2023) membuktikan etika kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Mengingat masih adanya cela atau gap penelitian dari hasil penelitian terdahulu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul. **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kalikedinding - Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kalikedinding - Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kalikedinding - Surabaya?
3. Apakah etika kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kalikedinding - Surabaya?
4. Apakah lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan etika kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kalikedinding - Surabaya?
5. Diantara variabel lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan etika kerja, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kalikedinding - Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kalikedinding - Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kalikedinding - Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh etika kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kalikedinding - Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan etika kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kalikedinding - Surabaya.
5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan etika kerja, terhadap kinerja pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan dan Kelurahan Tanah Kalikedinding - Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Praktisi

Penelitian ini memberikan manfaat nyata bagi para praktisi, khususnya para pemangku kebijakan di tingkat kelurahan dan pemerintah kota Surabaya. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perumusan

strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai kelurahan secara lebih terarah dan berbasis data. Dengan mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi kinerja, seperti lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan etika kerja, pihak kelurahan dapat melakukan intervensi yang tepat untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memperbaiki sistem insentif atau penghargaan, serta membangun budaya kerja yang berlandaskan nilai-nilai etika dan profesionalisme.

Bagi para kepala kelurahan dan pimpinan unit, temuan penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengambilan keputusan manajerial, seperti penataan ruang kerja, pembinaan pegawai, serta peningkatan kapasitas dan motivasi kerja aparatur. Jika lingkungan kerja dan kepuasan kerja terbukti berpengaruh kuat terhadap kinerja, maka investasi dalam perbaikan sarana prasarana, suasana kerja yang harmonis, dan sistem penghargaan akan menjadi prioritas yang strategis. Begitu pula jika etika kerja menjadi faktor dominan, maka pelatihan nilai-nilai integritas dan tanggung jawab dapat ditingkatkan melalui kegiatan pembinaan rutin dan internalisasi budaya organisasi.

Secara lebih luas, penelitian ini dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih optimal di tingkat kelurahan. Praktisi di bidang pemerintahan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai acuan dalam menyusun kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pemberdayaan pegawai. Dengan begitu, dampak positifnya tidak hanya dirasakan oleh pegawai dalam bentuk peningkatan kinerja dan kepuasan kerja, tetapi juga oleh masyarakat sebagai penerima layanan yang lebih cepat, transparan, dan bermutu.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, administrasi publik, dan perilaku organisasi. Dengan mengkaji hubungan antara lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan etika kerja terhadap kinerja pegawai, penelitian ini memperkaya literatur akademik mengenai faktor-faktor determinan kinerja dalam konteks organisasi sektor publik, khususnya pada institusi pemerintahan tingkat kelurahan. Hal ini memberikan gambaran empiris yang relevan untuk memahami dinamika kerja aparatur pemerintahan dalam konteks pelayanan publik di wilayah urban.

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menguji dan memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan kinerja pegawai, seperti teori dua faktor Herzberg, teori kepuasan kerja, serta teori perilaku etis dalam organisasi. Temuan yang dihasilkan dari konteks kelurahan di Surabaya ini juga dapat menjadi studi kasus menarik untuk perbandingan dengan penelitian serupa di lingkungan organisasi pemerintahan lainnya, baik di kota lain maupun di tingkat administratif yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini berpotensi menjadi rujukan bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti dalam mengembangkan model konseptual atau penelitian lanjutan.

Selain itu, penelitian ini mendorong kajian empiris berbasis konteks lokal, yang masih relatif terbatas dalam literatur akademik. Dengan menghadirkan data dan analisis dari lapangan, penelitian ini memberikan dasar yang kuat bagi akademisi untuk memahami realitas birokrasi di level kelurahan secara lebih mendalam. Hal ini penting dalam rangka menciptakan pendekatan yang lebih

kontekstual dalam pengembangan teori dan praktik manajemen kinerja di sektor publik.

