

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset strategis bagi organisasi publik dalam mencapai tujuan organisasi serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan berintegritas sangat menentukan kemampuan organisasi publik dalam merespons kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dalam konteks organisasi sektor publik, kualitas sumber daya manusia tidak hanya berorientasi pada pencapaian target kerja, tetapi juga pada tanggung jawab moral dan sosial dalam memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel.

Kinerja pegawai menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan organisasi dalam menjalankan fungsi dan tugasnya secara efektif dan efisien. Kinerja yang baik mencerminkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Menurut Mangkunegara (2018), kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dengan demikian, kinerja pegawai dapat dijadikan sebagai indikator utama dalam menilai keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia di dalam organisasi.

Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi perhatian utama bagi organisasi sektor publik, termasuk Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM). Sebagai badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang pelayanan

publik, PUDAM dituntut untuk mampu memberikan pelayanan air bersih yang optimal, berkelanjutan, dan memenuhi harapan masyarakat. Peningkatan kinerja pegawai di lingkungan PUDAM menjadi sangat penting karena secara langsung berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, serta citra organisasi di mata publik.

PUDAM Kabupaten Banyuwangi sebagai badan usaha milik daerah memiliki peran yang sangat penting dalam penyediaan layanan air bersih bagi masyarakat. Keberadaan PUDAM tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan dasar, tetapi juga sebagai instrumen pemerintah daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung pembangunan daerah. Kualitas pelayanan air bersih yang diberikan oleh PUDAM menjadi tolok ukur keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas, kontinuitas, dan keandalan pelayanan air bersih menuntut PUDAM Kabupaten Banyuwangi untuk memiliki pegawai dengan kinerja yang optimal. Masyarakat sebagai pengguna layanan semakin kritis terhadap aspek ketepatan waktu, kualitas distribusi, serta responsivitas pegawai dalam menangani keluhan dan permasalahan pelayanan. Kondisi tersebut mengharuskan PUDAM untuk mengelola sumber daya manusia secara profesional agar setiap pegawai mampu bekerja secara efektif dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai bagi PUDAM Kabupaten Banyuwangi terlihat dari peran strategis organisasi ini dalam menyediakan layanan air bersih yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan

air bersih sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas operasional, administratif, maupun pelayanan pelanggan secara tepat dan profesional. Apabila kinerja pegawai tidak optimal, maka akan berdampak langsung pada terganggunya distribusi air, meningkatnya keluhan pelanggan, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap PUDAM sebagai penyedia layanan publik.

Fenomena meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas, kontinuitas, dan keandalan pelayanan air bersih juga menempatkan kinerja pegawai sebagai faktor yang semakin krusial. Masyarakat saat ini tidak hanya menuntut ketersediaan air, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang cepat, responsif, dan transparan, khususnya dalam penanganan gangguan distribusi dan pengaduan pelanggan. Kondisi tersebut menuntut pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi untuk memiliki kinerja yang tinggi, baik dari segi kompetensi, kedisiplinan, maupun tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Fenomena internal organisasi menunjukkan bahwa kinerja pegawai di PUDAM Kabupaten Banyuwangi tidak terlepas dari berbagai tantangan organisasi, seperti tuntutan beban kerja, koordinasi antarbagian, serta penerapan kebijakan manajemen yang efektif. Kinerja pegawai yang belum optimal berpotensi menghambat pencapaian target pelayanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi kebutuhan mendesak bagi PUDAM Kabupaten Banyuwangi agar mampu menjalankan fungsi pelayanan publik secara maksimal dan berkelanjutan.

Namun dalam praktiknya, kinerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu semata, melainkan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi. Faktor-faktor tersebut antara lain kepemimpinan yang mampu mengarahkan dan memotivasi pegawai, lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung produktivitas, serta budaya organisasi yang menanamkan nilai-nilai kerja positif dalam setiap aktivitas pegawai. Ketiga faktor tersebut menjadi elemen penting yang perlu diperhatikan oleh manajemen PUDAM Kabupaten Banyuwangi dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

Beberapa penelitian empiris telah membuktikan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain berupa 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), lingkungan kerja (Pratama dan Wismar'ain, 2018; Prilian dkk., 2014; Rorong, 2016, Tanjung, 2018, dan Sari, et al., 2021) dan budaya organisasi (Wiyanto dan Idrus, 2021; Dewi et al, 2021; Deccasari, 2019, Sugiono, 2021, Isa, et al., 2016).

Akan tetapi masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) dari beberapa penelitian sebelumnya, yaitu Sudarno, et al (2023), Saputri dan Andayani (2018) membuktikan bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, Kurniawan dan Rimas (2021) membuktikan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, Ardiyansah dan Mon (2023) membuktikan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Mengingat masih adanya gap penelitian seperti disebutkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul “**Pengaruh**

Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi?
4. Apakah kepemimpinan, lingkungan kerja dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi?
5. Diantara variabel kepemimpinan, lingkungan kerja dan budaya organisasi, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan secara parsial terhadap kinerja pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi.

2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi.
3. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi secara parsial terhadap kinerja pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi.
5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel kepemimpinan, lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai PUDAM Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kajian kepemimpinan, lingkungan kerja, budaya organisasi, dan kinerja pegawai pada organisasi sektor publik. Hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di badan usaha milik daerah, sehingga dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan objek atau variabel yang berbeda. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memperkuat atau mengonfirmasi teori-teori manajemen sumber daya manusia yang relevan melalui pembuktian empiris di lingkungan PUDAM Kabupaten Banyuwangi.

2. Bagi Praktisi

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi manajemen PUDAM Kabupaten Banyuwangi dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Temuan penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja, dan budaya organisasi dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam perumusan kebijakan dan strategi pengelolaan sumber daya manusia, seperti pengembangan gaya kepemimpinan yang efektif, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, serta penguatan budaya organisasi yang mendukung kinerja. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pimpinan dan pengambil keputusan di PUDAM Kabupaten Banyuwangi dalam meningkatkan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat secara berkelanjutan.

