

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja pegawai merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada tingkat kecamatan yang berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat. Pegawai kecamatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip good governance. Kinerja yang optimal akan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan serta memastikan bahwa hak-hak masyarakat dapat terpenuhi secara adil dan merata.

Kecamatan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, terutama dalam memberikan layanan administratif kepada masyarakat, seperti pelayanan kependudukan, perizinan, serta fasilitasi kegiatan kemasyarakatan. Selain itu, kecamatan juga berperan dalam koordinasi pembangunan wilayah, pembinaan kelurahan, serta pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di tingkat lokal. Dengan peran yang kompleks dan langsung bersentuhan dengan masyarakat, kecamatan dituntut untuk memiliki sumber daya aparatur yang profesional dan berkinerja tinggi.

Oleh karena itu, kualitas kinerja pegawai Kecamatan Bubutan Surabaya menjadi faktor penentu dalam efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat, kepercayaan publik, serta citra positif pemerintah daerah. Sebaliknya, apabila kinerja pegawai belum optimal, hal tersebut dapat menimbulkan

keluhan masyarakat, menurunkan kualitas layanan, dan menghambat pencapaian tujuan pembangunan daerah secara keseluruhan.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai di Kecamatan Bubutan Surabaya tercermin dari meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan. Sebagai instansi pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, kecamatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan administratif yang efisien serta responsif terhadap kebutuhan dan keluhan warga. Tingkat kinerja pegawai yang baik menjadi prasyarat utama dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Fenomena lain yang menunjukkan pentingnya kinerja pegawai adalah kompleksitas tugas dan tanggung jawab kecamatan yang semakin meningkat seiring dengan dinamika kebijakan pemerintah daerah dan perkembangan sosial masyarakat perkotaan. Pegawai kecamatan tidak hanya berperan sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai fasilitator pembangunan, koordinator lintas kelurahan, serta penghubung antara pemerintah daerah dan masyarakat. Apabila kinerja pegawai tidak optimal, maka pelaksanaan tugas-tugas tersebut berpotensi mengalami keterlambatan, ketidaktepatan, dan penurunan kualitas pelayanan publik.

Fenomena rendah atau belum optimalnya kinerja pegawai juga dapat berdampak langsung pada citra dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Kinerja pegawai yang kurang efektif dapat memicu keluhan, ketidakpuasan, serta persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas birokrasi. Sebaliknya, peningkatan kinerja pegawai Kecamatan Bubutan Surabaya akan mendorong terciptanya

pelayanan publik yang berkualitas, meningkatkan kepercayaan publik, serta mendukung tercapainya tujuan pembangunan daerah secara berkelanjutan.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai Kecamatan Bubutan Surabaya berkaitan erat dengan kompetensi, lingkungan kerja, dan komitmen organisasi yang dimiliki pegawai. Keterbatasan kompetensi dalam aspek pengetahuan dan keterampilan kerja dapat menghambat ketepatan serta kecepatan pelayanan publik, sementara lingkungan kerja yang kurang kondusif berpotensi menurunkan motivasi dan produktivitas pegawai. Selain itu, rendahnya komitmen organisasi dapat menyebabkan pegawai bekerja tanpa rasa memiliki dan tanggung jawab yang tinggi terhadap tujuan organisasi. Kondisi tersebut berdampak langsung pada kualitas kinerja pegawai dan efektivitas pelayanan publik, sehingga peningkatan kompetensi, perbaikan lingkungan kerja, dan penguatan komitmen organisasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai Kecamatan Bubutan Surabaya secara berkelanjutan.

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), lingkungan kerja (Pratama dan Wismar'ain, 2018; Prilian dkk., 2014; Rorong, 2016, Tanjung, 2018, dan Sari, et al., 2021) dan komitmen organisasi (Astuti, 2022; Santosa, 2019; Pribowo, 2020; Kristian dan Ferijani, 2020; Ginanjar dan Berliana, 2021).

Akan tetapi masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) dari beberapa penelitian sebelumnya, yaitu Efendi dan Yusuf (2021) serta Nurlindah dan

Rahim (2018) menunjukkan bahwa kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai, Kurniawan dan Rimas (2021) membuktikan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, Ardiyansah dan Mon (2023) membuktikan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Mengingat masih adanya gap penelitian seperti disebutkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul **“Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Bubutan 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 Kecamatan Bubutan Surabaya?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bubutan Surabaya?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bubutan Surabaya?
4. Apakah kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bubutan Surabaya?
5. Diantara variabel kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bubutan 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 Kecamatan Bubutan Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bubutan Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bubutan Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bubutan Surabaya.
5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bubutan Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia sektor publik. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian empiris mengenai pengaruh kompetensi, lingkungan kerja, dan komitmen organisasi

terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintahan tingkat kecamatan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan pembanding bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji variabel sejenis, serta menjadi dasar pengembangan model konseptual dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan.

2. Bagi Praktisi

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Kecamatan Bubutan Surabaya dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan serta strategi pengelolaan sumber daya manusia. Temuan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kompetensi pegawai melalui pendidikan dan pelatihan, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, serta penguatan komitmen organisasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu mendorong peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah.