

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja pegawai merupakan faktor strategis dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kelurahan sebagai unit terdepan dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Kelurahan menjadi garda terdepan yang secara langsung berinteraksi dengan warga, sehingga kinerja pegawai sangat menentukan kualitas layanan yang diterima masyarakat. Pegawai kelurahan dituntut untuk bekerja secara profesional, responsif, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas pemerintahan maupun pelayanan sosial kemasyarakatan.

Kelurahan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat, seperti pengurusan dokumen kependudukan, surat-menyurat, serta pelayanan perizinan tertentu. Selain itu, kelurahan juga berperan dalam pembinaan kemasyarakatan, fasilitasi kegiatan sosial, serta koordinasi dengan berbagai pihak di tingkat lingkungan. Pelaksanaan peran tersebut membutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik serta kesungguhan dalam melayani kebutuhan masyarakat secara optimal.

Di samping itu, kelurahan juga berfungsi sebagai pelaksana kebijakan pemerintah daerah di tingkat paling bawah. Berbagai program dan kebijakan pemerintah kota harus diterjemahkan dan dilaksanakan secara tepat oleh pegawai kelurahan agar dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Apabila kinerja pegawai

tidak optimal, maka pelaksanaan kebijakan berpotensi mengalami keterlambatan, ketidaktepatan sasaran, serta penurunan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, kualitas kinerja pegawai Kelurahan Tambak Sarioso dan Kelurahan Genting Kalianak menjadi faktor yang sangat menentukan efektivitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Kinerja pegawai yang baik akan menciptakan pelayanan yang efisien, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta membangun citra positif pemerintah daerah di wilayah Kecamatan Asemrowo Surabaya. Sebaliknya, rendahnya kinerja pegawai dapat berdampak negatif terhadap persepsi masyarakat dan menghambat pencapaian tujuan pembangunan daerah.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai di Kelurahan Tambak Sarioso dan Kelurahan Genting Kalianak tercermin dari meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan. Sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan warga, kelurahan menjadi tolok ukur kualitas birokrasi pemerintah daerah. Tingkat kinerja pegawai yang optimal sangat dibutuhkan agar proses pelayanan administratif dan kemasyarakatan dapat berjalan secara efektif serta mampu memenuhi harapan masyarakat.

Fenomena lain yang menunjukkan pentingnya kinerja pegawai adalah kompleksitas tugas kelurahan yang semakin meningkat seiring dengan dinamika kebijakan pemerintah daerah dan kondisi sosial masyarakat perkotaan. Pegawai kelurahan tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan dalam pembinaan masyarakat, koordinasi program pembangunan, serta penanganan berbagai permasalahan sosial di lingkungan kelurahan. Apabila kinerja pegawai

belum optimal, maka pelaksanaan tugas-tugas tersebut berpotensi mengalami keterlambatan dan penurunan kualitas pelayanan publik.

Fenomena rendah atau tidak optimalnya kinerja pegawai juga dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Pelayanan yang lambat, kurang responsif, dan tidak akurat dapat memicu keluhan serta persepsi negatif terhadap kinerja kelurahan. Sebaliknya, peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Tambak Sarioso dan Kelurahan Genting Kalianak akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat citra positif pemerintah daerah di wilayah Kecamatan Asemrowo Surabaya.

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), *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) dan motivasi kerja (Amalia dan Fakhri, 2016; Ghaffari, et. al., 2017; Suparman, et.al, 2021; Priyatno, 2022; Kuswati, 2020; Pratama, 2020; Dharma, 2018).

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. Irwandi dan Sanjaya (2022) membuktikan bahwa *work-life balance* tidak

berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian Mona dan Kurniawan (2022) membuktikan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Mengingat masih adanya gap penelitian seperti disebutkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan, *Work-Life Balance* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Tambak Sarioso Dan Kelurahan Genting Kalianak, Kecamatan Asemrowo – Surabaya.”**

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 Kelurahan Tambak Sarioso Dan Kelurahan Genting Kalianak, Kecamatan Asemrowo – Surabaya?
2. Apakah *work-life balance* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tambak Sarioso Dan Kelurahan Genting Kalianak, Kecamatan Asemrowo – Surabaya?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tambak Sarioso Dan Kelurahan Genting Kalianak, Kecamatan Asemrowo – Surabaya?
4. Apakah kepemimpinan, *work-life balance* dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tambak Sarioso Dan Kelurahan Genting Kalianak, Kecamatan Asemrowo – Surabaya?

5. Diantara variabel kepemimpinan, *work-life balance* dan motivasi kerja variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tambak Sarioso Dan Kelurahan Genting Kalianak, Kecamatan Asemrowo – Surabaya?

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 Kelurahan Tambak Sarioso Dan Kelurahan Genting Kalianak, Kecamatan Asemrowo – Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh *work-life balance* secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tambak Sarioso Dan Kelurahan Genting Kalianak, Kecamatan Asemrowo – Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tambak Sarioso Dan Kelurahan Genting Kalianak, Kecamatan Asemrowo – Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, *work-life balance* dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tambak Sarioso Dan Kelurahan Genting Kalianak, Kecamatan Asemrowo – Surabaya.
5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel kepemimpinan, *work-life balance* dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai

Kelurahan Tambak Sarioso Dan Kelurahan Genting Kalianak, Kecamatan Asemrowo – Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia sektor publik. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian empiris mengenai pengaruh kepemimpinan, work-life balance, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintahan tingkat kelurahan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji variabel sejenis, serta menjadi dasar pengembangan kerangka konseptual dan model penelitian yang relevan dalam upaya peningkatan kinerja aparatur pemerintahan.

2. Bagi Praktisi

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Kelurahan Tambak Sarioso dan Kelurahan Genting Kalianak serta pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengelolaan sumber daya manusia. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas kepemimpinan, menciptakan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi pegawai, serta meningkatkan motivasi kerja. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu mendorong peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan, meningkatkan kualitas

pelayanan publik, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparaturnya.

