

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instansi pemerintah pada tingkat kelurahan merupakan unit pemerintahan terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga keberadaannya sangat menentukan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kelurahan sebagai lembaga pelayanan dasar memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah dapat dilakukan secara cepat, tepat, dan efektif. Oleh sebab itu, kelurahan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta berperan aktif dalam mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

Kelurahan Tegalsari dan Kelurahan Wonorejo sebagai bagian dari wilayah administratif Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya memegang peran strategis dalam mendukung kelancaran aktivitas pemerintahan di tingkat lokal. Kedua kelurahan tersebut tidak hanya menjalankan fungsi administratif seperti pengurusan dokumen dan data kependudukan, tetapi juga terlibat dalam pembangunan lingkungan, pemberdayaan masyarakat, serta pelaksanaan program-program pemerintah daerah. Dengan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat di wilayah perkotaan, peran kelurahan menjadi semakin penting sebagai jembatan antara pemerintah dan warga.

Agar berbagai tugas dan fungsi kelurahan dapat terlaksana secara optimal, kinerja pegawai memegang peran yang sangat krusial. Pegawai kelurahan diharapkan mampu menjalankan tugas dengan profesional, teliti, dan berorientasi pada pelayanan prima. Kinerja pegawai yang baik akan berdampak langsung pada kecepatan pelayanan, akurasi informasi, serta kepuasan masyarakat yang menerima layanan. Sebaliknya, apabila kinerja pegawai tidak optimal, maka berbagai program pemerintahan di tingkat kelurahan berpotensi mengalami hambatan yang berdampak pada menurunnya kualitas layanan publik.

Mengingat pentingnya peran pegawai dalam menentukan kualitas layanan di kelurahan, peningkatan kinerja pegawai menjadi salah satu prioritas utama yang harus diperhatikan oleh pemerintah daerah. Pemerintah perlu memastikan

bahwa pegawai kelurahan memiliki kemampuan, motivasi, disiplin kerja, serta lingkungan kerja yang mendukung. Upaya peningkatan kinerja pegawai bukan hanya penting untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, tetapi juga menjadi bagian dari strategi pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan berintegritas.

Fenomena peningkatan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan harus mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan profesional. Masyarakat kini cenderung lebih kritis dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan administratif, seperti pengurusan dokumen kependudukan, izin, maupun layanan sosial. Ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan—misalnya lambat, tidak akurat, atau kurang responsif—masyarakat akan langsung merasakan dampaknya. Kondisi ini membuat kinerja pegawai kelurahan menjadi faktor kunci yang sangat menentukan efektivitas dan kualitas layanan publik.

Fenomena lain yang terlihat adalah meningkatnya kompleksitas tugas kelurahan seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat di wilayah perkotaan seperti Kecamatan Tegalsari. Pegawai kelurahan tidak hanya dibebani tugas administratif, tetapi juga harus terlibat dalam berbagai program pembangunan, pendataan, pemberdayaan masyarakat, serta implementasi kebijakan pemerintah daerah. Beban kerja yang semakin beragam ini menuntut pegawai memiliki kompetensi, ketelitian, dan kemampuan beradaptasi yang tinggi. Ketidakmampuan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas tersebut dapat menyebabkan ketidakteraturan administrasi, keterlambatan program, serta menurunnya efektivitas pelayanan publik.

Fenomena berikutnya adalah adanya persaingan kualitas pelayanan antarwilayah yang semakin terlihat, terutama pada daerah perkotaan dengan tingkat mobilitas dan kebutuhan masyarakat yang tinggi. Kelurahan yang memiliki pegawai berkinerja baik cenderung lebih cepat berkembang dan mampu menciptakan pelayanan berbasis inovasi, transparansi, serta akuntabilitas. Sebaliknya, kelurahan dengan kinerja pegawai yang rendah seringkali menghadapi keluhan masyarakat, rendahnya kepuasan publik, dan lambannya penyelesaian urusan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan

kinerja pegawai bukan hanya menjadi kebutuhan internal organisasi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya menciptakan pemerintahan yang modern, profesional, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, di antaranya adalah 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), budaya organisasi (Wiyanto dan Idrus, 2021; Dewi et al, 2021; Deccasari, 2019, Sugiono, 2021, Isa, et al., 2016), dan disiplin kerja (Astuti dan Amalah, 2018; Iptian, et al, 2020; Jeffrey dan Soleman, 2017; Husain, 2018; Kurbani, 2018).

Penelitian-penelitian terdahulu memang memberikan gambaran awal, namun masih terdapat celah yang belum terisi sehingga membuka peluang untuk penelitian yang lebih komprehensif. Sebagai contoh, temuan dari Efendi dan Yusuf (2021) serta Nurlindah dan Rahim (2018) menunjukkan bahwa kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Ardiyansah dan Mon (2023) membuktikan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian Irawan, et al (2021) membuktikan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Mengingat adanya perbedaan dalam penelitian sebelumnya atau ketidakkonsistenan hasil penelitian terkait dengan variabel seperti kompetensi, budaya organisasi, dan disiplin kerja dalam mempengaruhi kinerja pegawai, penelitian lanjutan diperlukan untuk menjelajahi lebih dalam mengenai hubungan tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melanjutkan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kompetensi, Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Tegalsari Dan Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, 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 Kelurahan Tegalsari Dan Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Surabaya?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tegalsari Dan Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Surabaya?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tegalsari Dan Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Surabaya?
4. Apakah kompetensi, budaya organisasi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tegalsari Dan Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Surabaya?
5. Diantara variabel kompetensi, budaya organisasi dan disiplin kerja, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tegalsari Dan Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, 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 Kelurahan Tegalsari Dan Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tegalsari Dan Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tegalsari Dan Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi, budaya organisasi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tegalsari Dan Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Surabaya.

5. Untuk menganalisis pengaruh variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel kompetensi, budaya organisasi dan disiplin kerja, terhadap kinerja pegawai Kelurahan Tegalsari Dan Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Praktisi

Penelitian ini memberikan manfaat penting bagi praktisi, khususnya bagi pemerintah daerah dan pengelola kelurahan. Hasil penelitian dapat menjadi dasar untuk memahami faktor-faktor apa saja yang secara nyata memengaruhi kinerja pegawai, sehingga dapat digunakan untuk menyusun strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia di lingkungan kelurahan. Dengan mengetahui pengaruh kompetensi, budaya organisasi, dan disiplin kerja, pemerintah dapat merancang program pelatihan yang lebih tepat sasaran, memperbaiki sistem kerja, serta memperkuat budaya organisasi yang mendukung produktivitas dan profesionalisme. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu pemimpin kelurahan dalam mengambil keputusan berbasis data untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan merespon kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

1.4.2 Bagi Akademik

Bagi kalangan akademisi, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur mengenai manajemen sumber daya manusia di sektor publik, khususnya pada tingkat pemerintahan kelurahan. Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti berikutnya untuk mengembangkan kajian serupa maupun memperluas variabel penelitian yang relevan dengan kinerja pegawai pemerintahan. Temuan mengenai adanya pengaruh atau ketidakhadiran pengaruh dari variabel tertentu juga dapat membantu memperkuat atau mempertentangkan teori-teori yang ada, sehingga mendorong diskusi ilmiah yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini membuka ruang untuk eksplorasi lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mungkin memberi dampak pada kinerja pegawai, sehingga mendorong perkembangan ilmu administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia secara lebih mendalam.