

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja pegawai merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Kinerja yang baik mencerminkan sejauh mana pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif, efisien, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks pemerintahan, kinerja pegawai tidak hanya berpengaruh terhadap pencapaian target organisasi, tetapi juga terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Semakin tinggi kualitas kinerja pegawai, maka semakin besar pula peluang terciptanya pelayanan publik yang responsif dan profesional.

Sebagai perangkat daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat, Kecamatan Rungkut Surabaya memiliki peran strategis dalam memberikan berbagai layanan administratif, perizinan, dan pelayanan sosial lainnya. Posisi ini menuntut aparatur kecamatan untuk bekerja secara cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik mengharuskan setiap pegawai memiliki kompetensi, tanggung jawab, serta etos kerja yang tinggi agar mampu menjawab tuntutan tersebut secara optimal.

Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi prioritas utama dalam mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel. Upaya peningkatan kinerja dapat dilakukan melalui berbagai strategi, seperti penguatan

sistem kerja, peningkatan kompetensi, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung. Dengan kinerja pegawai yang optimal, Kecamatan Rungkut Surabaya diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang prima, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta berkontribusi terhadap terwujudnya pemerintahan yang baik (good governance).

Fenomena meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa kinerja pegawai menjadi aspek yang sangat krusial bagi Kecamatan Rungkut Surabaya. Masyarakat saat ini mengharapkan pelayanan yang cepat, transparan, tidak berbelit-belit, serta berbasis pada kepastian waktu dan prosedur. Apabila kinerja pegawai rendah, maka pelayanan menjadi lambat, kurang responsif, dan berpotensi menimbulkan keluhan atau ketidakpuasan masyarakat. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah di tingkat kecamatan.

Fenomena lainnya adalah semakin kompleksnya tugas dan fungsi kecamatan seiring dengan perkembangan jumlah penduduk dan dinamika sosial di wilayah Rungkut Surabaya. Bertambahnya volume layanan administrasi, perizinan, dan koordinasi pemerintahan menuntut pegawai untuk bekerja lebih efektif dan profesional. Jika kinerja pegawai tidak optimal, maka beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan keterlambatan penyelesaian tugas, penurunan kualitas pelayanan, serta terhambatnya pencapaian target organisasi.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai bukan hanya persoalan individu, melainkan menjadi faktor strategis yang menentukan citra dan keberhasilan instansi. Kinerja yang baik akan mendorong terciptanya pelayanan

publik yang prima, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat akuntabilitas pemerintahan. Sebaliknya, kinerja yang kurang optimal dapat menghambat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif dan berdampak pada penilaian negatif terhadap Kecamatan Rungkut Surabaya secara keseluruhan.

Beberapa penelitian empiris telah membuktikan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain berupa lingkungan kerja (Pratama dan Wismar'ain, 2018; Prilian dkk., 2014; Rorong, 2016, Tanjung, 2018, dan Sari, et al., 2021), *employee engagement* (Handoyo dan Setiawan, 2017; Wicaksono, 2019; Sucahyowati dan Hendrawan, 2020; Astuti dan Suwandi, 2022; Aiyub, 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 Kurniawan dan Rimas (2021) membuktikan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, Rahmadalena dan Asmanita (2020) membuktikan bahwa *employee engagement* 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 Lingkungan Kerja, Employee Engagement Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Rungkut 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 Kecamatan Rungkut Surabaya?
2. Apakah *employee engagement* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kecamatan Rungkut Surabaya?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Kecamatan Rungkut Surabaya?
4. Apakah lingkungan kerja, *employee engagement* dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Kecamatan Rungkut Surabaya?
5. Diantara variabel lingkungan kerja, *employee engagement* dan budaya organisasi, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Kecamatan Rungkut 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 Kecamatan Rungkut Surabaya.

2. Untuk menganalisis pengaruh *employee engagement* secara parsial terhadap kinerja pegawai Kecamatan Rungkut Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi secara parsial terhadap kinerja pegawai Kecamatan Rungkut Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja, *employee engagement* dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja pegawai Kecamatan Rungkut Surabaya.
5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel lingkungan kerja, *employee engagement* dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Kecamatan Rungkut Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Secara akademis, penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja, *employee engagement*, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Kecamatan Rungkut Surabaya memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya pada sektor publik. Penelitian ini dapat memperkaya literatur empiris terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di lingkungan pemerintahan daerah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji variabel serupa maupun mengembangkan model penelitian yang lebih komprehensif, baik pada instansi pemerintahan maupun organisasi lainnya.

2. Bagi Praktisi

Bagi praktisi, khususnya pimpinan dan pengelola sumber daya manusia di Kecamatan Rungkut Surabaya, penelitian ini memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kinerja pegawai. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, meningkatkan keterlibatan pegawai, serta memperkuat budaya organisasi yang mendukung pencapaian tujuan instansi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu praktisi dalam mengambil keputusan yang lebih tepat dan berbasis data guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

