

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah desa merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia, terutama di wilayah pedesaan. Seiring dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Desa di Indonesia memiliki kewenangan lebih besar dalam mengelola sumber daya, termasuk dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat setempat. Desa menjadi salah satu lembaga penting yang bertugas untuk memberikan pelayanan publik di berbagai sektor, seperti administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan dasar, hingga pengelolaan anggaran pembangunan desa. Kualitas pelayanan publik di balai desa sangat penting karena pelayanan yang baik di tingkat desa dapat berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat lokal. Berbagai penelitian dan laporan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di desa masih menghadapi sejumlah tantangan besar.

Salah satu kendala utama adalah kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan minimnya infrastruktur pendukung. Pelayanan di banyak desa masih dilakukan secara manual dengan keterbatasan sistem informasi, yang sering kali menyebabkan proses pelayanan yang lambat dan tidak efisien. Selain itu, kapasitas birokrasi di tingkat desa juga sering menjadi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Banyak perangkat desa yang belum sepenuhnya memahami bagaimana menjalankan tugas-tugas administratif secara profesional. Hal ini diperburuk

dengan kurangnya pelatihan yang memadai serta belum optimalnya penerapan teknologi informasi. Dalam era digital, pelayanan publik yang berbasis teknologi, seperti *e-government*, sangat dibutuhkan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Namun, di banyak desa, akses terhadap teknologi ini masih terbatas. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat krusial dalam keberlangsungan pemerintahan, karena menjadi salah satu indikator utama yang mencerminkan efektivitas kinerja sektor publik. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi kecepatan, kejelasan, akurasi, maupun sikap pelaksana pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya dapat membangun kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Di sisi lain, menurut Lovelock (2011) Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan atau keistimewaan suatu layanan. Ini termasuk bagaimana penyedia layanan memenuhi kebutuhan, memberikan informasi yang jelas, dan menunjukkan sikap ramah serta peduli terhadap kepuasan masyarakat. Dalam konteks masyarakat, kualitas pelayanan harus mencakup aspek-aspek kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan. Selain kualitas pelayanan, disiplin kinerja pegawai juga memainkan peranan penting dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan.

**Simamora (2004)** menyatakan bahwa disiplin kerja pegawai merupakan faktor kunci dalam menjaga konsistensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas, karena pegawai yang disiplin cenderung lebih bertanggung jawab, tepat waktu, dan memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan. Disiplin yang baik akan

menciptakan lingkungan kerja yang lebih teratur dan kondusif untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Menurut **Hasibuan (2006)**, disiplin kerja didefinisikan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi semua peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku. Pegawai yang disiplin dalam bekerja menunjukkan integritas yang tinggi serta memiliki motivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Disiplin kerja merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di berbagai tingkat pemerintahan, termasuk di desa. Pada level kantor desa, disiplin kerja pegawai menjadi aspek yang sangat penting, mengingat pelayanan yang diberikan di desa langsung berhubungan dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat, seperti pelayanan administrasi kependudukan, pengelolaan sumber daya desa, hingga pelayanan sosial lainnya. Disiplin kerja yang baik dari pegawai kantor desa akan berdampak langsung pada efektivitas layanan dan kepuasan masyarakat desa. Namun, salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh banyak balai desa adalah rendahnya tingkat disiplin kerja pegawai.

Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik merupakan hasil dari berbagai aspek pelayanan, termasuk kualitas dan disiplin kinerja pegawai. **Tjiptono (2008)** menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah kondisi di mana harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Ketika kualitas pelayanan dan disiplin pegawai dapat dijaga dengan baik, hal ini secara langsung berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan

publik yang lebih baik, pemerintah dituntut untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan disiplin kinerja pegawai di setiap sektor. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini akan mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Fokus dari penelitian ini adalah menganalisis sejauh mana kedua variabel tersebut berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara salah satu warga masyarakat di Desa Kalisabuk terkait Pelayanan di Kantor Desa Kalisabuk, Kecamatan Kesugihan, Kabupaten Cilacap, dinilai belum maksimal oleh masyarakat setempat. Beberapa masalah yang disoroti meliputi kurangnya jumlah pegawai, yang menyebabkan pelayanan terasa lambat dan kurang memuaskan, serta kurangnya kehadiran pegawai saat masyarakat membutuhkan layanan administrasi. Selain itu, fasilitas desa seperti aula pertemuan dinilai tidak memadai untuk menampung peserta rapat, sehingga menghambat kelancaran kegiatan masyarakat. Masyarakat juga mengeluhkan kurangnya sosialisasi terkait penanggulangan bencana dan informasi bantuan desa. Di sisi lain, meskipun kinerja pegawai sudah cukup baik, sikap ramah dalam melayani masyarakat masih perlu ditingkatkan, termasuk mengatasi perbedaan perlakuan yang dirasakan oleh warga. Semua permasalahan ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas di Kantor Desa Kalisabuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

Berdasarkan data keterlambatan pegawai Kantor Desa Kalisabuk pada bulan Agustus 2024, dapat disimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai bervariasi. Sebagian pegawai menunjukkan kedisiplinan yang sangat baik dengan tidak pernah

mengalami keterlambatan selama satu bulan penuh. Namun, terdapat pula sejumlah pegawai yang mengalami keterlambatan ringan hingga sedang, yaitu sebanyak 1 hingga 3 kali dalam sebulan, yang masih dalam batas toleransi namun tetap perlu mendapatkan perhatian agar tidak meningkat. Di sisi lain, terdapat beberapa pegawai dengan tingkat keterlambatan yang cukup tinggi, yakni mencapai 5 hingga 6 kali dalam sebulan, yang mengindikasikan perlunya pembinaan dan pengawasan lebih intensif. Tingkat keterlambatan yang tinggi berpotensi mengganggu efektivitas kerja dan pelayanan publik, sehingga perlu adanya langkah strategis dari pimpinan untuk meningkatkan kedisiplinan secara menyeluruh.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik guna memenuhi ekspektasi masyarakat. Berdasarkan uraian masalah tersebut, diketahui bahwa pegawai Kantor Desa Kalisabuk, Kesugihan, Cilacap belum memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Oleh karena itu, dilakukan kajian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kalisabuk, Kesugihan, Cilacap.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap?
2. Apakah Disiplin Kerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

di kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap?

3. Apakah Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin kerja pegawai secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap?
2. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap?
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin kerja secara simulatif terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat di kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap?

### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen dan satu variabel dependen; variabel independen tersebut adalah kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai, sedangkan variabel dependennya ialah kepuasan masyarakat.
2. Subjek dalam penelitian ini ialah Masyarakat Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap yang mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2024.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

Berguna untuk melihat praktik dan teori yang selama ini diberikan khususnya tentang Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

### **2. Bagi Instansi**

Bagi Pegawai Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap adalah sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pembinaan sumber daya manusia yang berkenaan dengan motivasi dan disiplin kerja.

### **3. Bagi Almamater**

Menambah refensi di perpustakaan untuk bahan peneliti yang diharapkan dapat dijadikan bahan acuan bagi peneliti lain untuk karya ilmiah selanjutnya.

