

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Menurut Peraturan Republik Indonesia No. 6 tahun 2014, Desa ialah kesatuan jaringan adat atau hukum yang mempunyai hambatan teritorial yang dapat diberi kewenangan untuk mengubah dan mengurus masalah pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul atau hak tradisional yang diakui dan di hormati dalam sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa adalah kepala desa yang dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Sebagai organisasi publik, pemerintah desa dibentuk untuk penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Desa Kesugihan Kidul adalah salah satu desa di Kecamatan Kesugihan Kabupaten Cilacap. Desa Kesugihan Kidul mempunyai luas batas wilayah  $\pm 372$  Ha, dan memiliki jumlah penduduk 7.348 jiwa, batas wilayah sebelah utara yaitu Desa Kesugihan, sebelah selatan yaitu Desa Slarang, sebelah barat yaitu Desa Kalisabuk, dan sebelah timur yaitu Desa Karang Kemiri. Desa Kesugihan Kidul dipimpin oleh seorang Kepala Desa yaitu Bapak M. Fadlil beliau menjabat sebagai Kepala Desa di Desa Kesugihan Kidul tergolong baru satu tahun menjabat sebagai kepala desa Pengganti Antar Waktu dan di bantu perangkat desa yang berjumlah 17 yang terdiri dari Sekretaris Desa, Kasi Perencanaan, Kasi Kesejahteraan, Kasi Pelayanan, Kepala Dusun, Kaur TU & Umum, Kaur Keuangan, dan Kaur Pemerintahan.

Hendriyaldi dan Musnaini (2021:91) menyatakan bahwa "kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki." Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat. Semakin baik penyelenggaraan pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat (high trust). Putri dan Lubis (2021) menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Selain itu, Putri dan Listyawati (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Disiplin kerja pegawai yang baik akan menunjang kualitas pelayanan yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Wardianti (2020), disiplin kerja merupakan bentuk penghormatan seseorang terhadap organisasi, yaitu dengan menaati peraturan serta bersedia menerima konsekuensi apabila terjadi pelanggaran. Sementara itu, Nasution (2022) berpendapat bahwa disiplin kerja adalah salah satu upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk menciptakan keteraturan dalam lingkungan kerja. Faktor lainnya adalah Kualitas Pelayanan, Menurut Sasongko & Subagio (2013), kualitas pelayanan memiliki peran penting bagi perusahaan atau instansi yang menyediakan jasa karena kualitas pelayanan kepada konsumen dapat digunakan sebagai ukuran untuk mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Dalam hal ini, setiap warga

negara memiliki kesamaan hak dalam memberikan penilaian terhadap setiap pelayanan yang diterimanya apakah berkualitas atau tidak. Meskipun, penilaian tersebut memerlukan kontribusi dari setiap masyarakat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penerima dan pelaksana pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi sebuah instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan terhadap layanan atau jasa yang ditawarkan penyelenggara pelayanan.

Menurut Sinambela (Silmi, 2019), tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memastikan kepuasan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan kualitas pelayanan yang unggul, yang dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, transparansi berarti setiap pelayanan yang diberikan harus didasari atas keterbukaan, baik dari informasi, proses komunikasi bahkan dalam hal pembiayaan, serta pemberian layanan ini sebaiknya mudah diakses oleh siapa saja yang memerlukan dengan menggunakan metode yang lebih dipahami. Kedua, akuntabilitas menunjukkan bahwa pemberi layanan harus bertanggungjawab atas semua pelayanan yang diberikan atas dasar peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketiga, bersyarat diartikan dapat disesuaikan dengan keadaan serta kesanggupan baik dari penyedia maupun penerima pelayanan, berdasarkan prinsip efisiensi dan efektifitas. Keempat, partisipatif adalah mampu menumbuhkan rasa partisipasi masyarakat dalam rangka pengadaaan pelayanan publik dengan mengamati apa kemauan, keinginan, dan pandangan dari setiap masyarakat. Kelima, persamaan hak berarti tidak adanya perbedaan pemberian pelayanan berdasarkan apapun dan siapapun itu, termasuk suku, ras, agama, golongan, status

sosial dan lain-lain. Terakhir, keseimbangan hak dan kewajiban artinya sebelum dilakukan pemberian pelayanan perlu untuk mempertimbangkan aspek keadilan terlebih dahulu antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Misalnya, pelayanan yang cepat dan akurat akan mengurangi waktu tunggu dan potensi kesalahan, sedangkan pelayanan yang ramah dan komunikatif akan membuat masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan.

Peneliti melakukan pengamatan terhadap tingkat kedisiplinan kerja melalui kehadiran dan kepulangan perangkat desa, juga terhadap kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Peneliti juga melakukan observasi terhadap administrasi desa termasuk daftar hadir pegawai dan grafik tingkat kehadiran pegawai. Adapun keluhan dari masyarakat desa Kesugihan Kidul terkait fakta yang terjadi di kantor Kantor Desa Kesugihan Kidul dalam hal ketepatan waktu yang seharusnya datang mulai pukul 08.00 WIB dan selesai pada pukul 16.00 WIB, namun kenyataannya masih banyak perangkat yang belum datang bahkan sebagian besar dari jumlah perangkat desa yang ada selalu datang terlambat dan pulang tidak tepat waktu. Pelayanan di desa Kesugihan Kidul secara garis besar belum sepenuhnya berjalan dengan baik yang diharapkan oleh masyarakat, karena fenomena yang terjadi di kantor kepala desa masih ada saja kejadian perangkat desa yang datang terlambat, istirahat sebelum waktunya, dan pulang lebih awal. Disamping itu juga masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang baik dari pemerintah desa, meskipun keinginan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan.

Disiplin kerja pada kantor Kantor Desa Kesugihan Kidul diperlihatkan oleh data keterlambatan dan izin pegawai sebagai berikut:

Grafik 1.1 Data keterlambatan dan Izin Tidak Bekerja di Kantor Desa Kesugihan Kidul Kabupaten Cilacap Bulan Januari sampai Mei 2024

| <b>Bulan</b> | <b>Hadir Tepat Waktu (%)</b> | <b>Terlambat (%)</b> | <b>Izin (%)</b> |
|--------------|------------------------------|----------------------|-----------------|
| Januari      | 90.8                         | 6.0                  | 3.2             |
| Februari     | 85.6                         | 8.2                  | 6.2             |
| Maret        | 78.9                         | 10.8                 | 10.3            |
| April        | 72.8                         | 12.5                 | 14.7            |
| Mei          | 84.6                         | 8.7                  | 6.7             |

Sumber : data presensi kehadiran diolah,2024

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan presensi kehadiran perangkat periode Januari – Mei 2024. Dapat dilihat bahwa Disiplin kerja para pegawai merupakan salah satu elemen penting yang mendukung efektivitas serta efisiensi pelayanan publik di pemerintahan desa. Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul, yang berfungsi untuk melayani masyarakat secara langsung, sangat bergantung pada kehadiran pegawainya agar semua tugas dan fungsi pemerintahan dapat dilaksanakan dengan baik. Catatan absensi pegawai antara Januari hingga Mei 2024 menunjukkan adanya perubahan dalam tingkat kehadiran. Pada awal tahun, sebagian besar pegawai hadir tepat waktu dengan persentase melebihi 90%, tetapi jumlah ini menurun terutama di bulan Maret dan April. Selama bulan-bulan tersebut, terjadi peningkatan keterlambatan mencapai 12,5% dan izin yang hampir mencapai 15%, dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti izin karena sakit, bulan Ramadan dan cuti bersama maupun yang lainnya. Situasi ini menggambarkan tantangan nyata dalam mempertahankan konsistensi disiplin kerja, terutama ketika menghadapi berbagai faktor luar yang memengaruhi pegawai. Melalui penelitian ini, diharapkan bisa

ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan kehadiran tepat waktu dan mengurangi keterlambatan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik dan profesional.

Selain disiplin kerja faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu faktor kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan secara umum masih berbelit belit dengan berbagai alasan, lambannya kinerja perangkat dalam mengurus keperluan administrasi, kemudian melelahkan sehingga cenderung tidak efektif dan efisien. Pegawai yang datang terlambat serta pegawai yang tidak bekerja sesuai SOP tentunya akan membuat pelayanan di kantor Kantor Desa menjadi lambat dan berbelit-belit. Maka dari itu peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kesugihan Kidul?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kesugihan Kidul?
3. Apakah Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kesugihan Kidul?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kesugihan Kidul.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kesugihan Kidul.
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kesugihan Kidul.

### **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 disiplin kerja dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen ialah kepuasan masyarakat.
2. Subjek dalam penelitian ini masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan September – November 2024

### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- 1) Manfaat teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di

masa yang akan datang.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

2) Manfaat praktis

- a. Bagi Universitas Nahdlatul Ulama Cilacap Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.
- b. Bagi pemerintah Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pegawai Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul dalam melayani masyarakat.
- c. Bagi masyarakat umum hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang di Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul.

