

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Organisasi merupakan tempat yang dipakai oleh sekelompok orang untuk bekerja sama. Organisasi berjalan dengan baik sesuai dengan sumber daya yang tersedia, baik manusia maupun sebaliknya. Sumber daya manusia dibutuhkan di organisasi swasta dan organisasi negara untuk kegiatan pelayanan.

Menurut Momot, Y. F., dkk. (2021) Pelayanan dalam dunia usaha khususnya perkantoran harus dilakukan secara cepat, tepat, dan tepat guna menjamin kelancaran kegiatan organisasi. Oleh sebab itu, kewajiban yang harus dilakukan bagi pelaku organisasi publik, pelayanan yang baik tergambar dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan, semakin cepat dan akurat pelayanan maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat.

Dalam hal ini peranan Pemerintah sangatlah penting untuk menyediakan layanan publik terstandar yang telah tercantum dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah “rangkaiian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan-puraturan atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Selain prosedur kualitas pelayanan ada beberapa para pegawai yang sering ijin di saat jam kerja, keterlambatan dalam pelayanan, dan efektivitas jam kerja yang tidak maksimal. Maka pelayanan kepada masyarakat yang ada di kantor kelurahan Iringmulyo Metro Timur masih perlu mendapat perhatian, dalam memberikan pelayanannya, masyarakat merasa kesulitan ketika memasuki kantor kelurahan Iringmulyo Metro Timur yang memiliki kepentingan dalam mendapatkan informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu pegawai kemudian pegawai tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan keperluannya.

Menurut Hikmawati, (2017) Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan optimalisasi kerja pegawai dalam mematuhi aturan yang ditetapkan oleh instansi, hal ini yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai maka akan semakin baik kepuasan yang diberikan kepada masyarakat”.

Selain faktor kualitas pelayanan dan disiplin kerja, sumber daya manusia yang dimiliki dalam pemberian pelayanan harus memiliki sikap dan perilaku yang diinginkan oleh masyarakat. Menurut Munda, T. (2013) Sikap adalah perilaku adalah reaksi psikologis seseorang terhadap lingkungannya, sedangkan sikap adalah kecenderungan evaluatif objek atau subjek terhadap lingkungannya. Sikap dan tingkah laku ditunjukkan oleh pegawai kantor kelurahan Iringmulyo Metro Timur sudah baik namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang ramah-tamah pegawai kantor. Selain itu, pegawai kantor kelurahan Iringmulyo Metro Timur masih membeda-bedakan masyarakat dalam pelayanan. Misalnya (A) adalah teman dekat salah satu karyawan, maka pelayanan yang diberikan akan diutamakan dan meninggalkan orang lain, sehingga masyarakat tidak merasa nyaman dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pekerja kantoran Kelurahan Iringmulyo Metro Timur.

Dari narasi yang dibangun oleh penulis serta prasurvei yang dilakukan terdapat 30% masyarakat yang mendapat pelayanan belum optimal sehingga dari situasi yang dihadapi, maka penulis memfokuskan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Iringmulyo Metro Timur”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjabaran masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Masih ada beberapa pegawai yang kurang ramah dalam pelayanannya kepada masyarakat.
2. Belum adanya pelatihan kerja para staf.
3. Ada beberapa pegawai masih kurang disiplin dalam menjalankan tugas.

## **C. Rumusan Masalah**

Dari masalah yang telah dipaparkan maka dalam riset ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Iringmulyo Metro Timur terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Iringmulyo?

2. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja pegawai Kantor Kelurahan Iringmulyo terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Iringmulyo?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai Kantor Kelurahan Iringmulyo terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Iringmulyo?

#### **D. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan konteks dan identifikasi masalah, terlihat bahwa banyak kendala dalam kepuasan masyarakat yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam riset ini adalah, untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Iringmulyo terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Iringmulyo.
2. Pengaruh disiplin Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Iringmulyo terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Iringmulyo.
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai Kantor Kelurahan Iringmulyo terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Iringmulyo.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil dari riset diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Berikut manfaat yang dapat di klasifikasikan:

1. Manfaat teoritis
  - a. Hasil riset diharapkan sebagai sumber pasokan untuk meningkatkan pengetahuan dan bahan referensi untuk pemeriksaan serupa dikemudian.
  - b. Hasil riset mampu memperkaya kajian literatur, terutama mengenai pelayanan.
2. Manfaat praktis
  - a. Bagi Universitas Muhammadiyah Metro  
Diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas.
  - b. Bagi Kantor Kelurahan Iringmulyo

Menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pegawai Kantor Kelurahan Iringmulyo dalam melayani masyarakat.

c. Bagi masyarakat umum

Diharapkan memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai.