

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manusia sebagai makhluk sosial pada dasarnya memiliki sifat untuk bersosialisasi ataupun bekerja sama, dan membutuhkan keberadaan manusia lainnya. Untuk itu keberadaan sebuah organisasi sangat diperlukan sebagai suatu tempat yang dapat menghimpun atau mempermudah manusia dalam bersosialisasi ataupun bekerja sama. Organisasi merupakan suatu wadah yang di dalamnya terdapat orang-orang yang dapat bekerja sama antara satu dengan yang lainnya untuk mencapai tujuan bersama. Sumber daya manusia menjadi suatu faktor penting dalam sebuah organisasi, karena sebaik apapun sebuah organisasi atau sebanyak apapun sarana atau prasarana yang dimiliki organisasi, tanpa adanya peran dari sumber daya manusia (pegawai) semua itu tidak akan berjalan dengan baik, karena sumber daya manusia memiliki peran sebagai penggerak bagi kehidupan organisasi, manusialah yang mengatur dan menjalankan sarana dan prasarana yang ada dalam organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia dan sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik.

Keberadaan sebuah organisasi bukan terbentuk dengan begitu saja, tetapi melalui suatu proses budaya pada komunitas manusia tertentu, dimana terciptanya suatu identitas yang tergambar dengan interaksi antara anggota komunitas manusia yang satu dengan manusia yang lainnya sehingga dapat menjadi proses memanusiakan manusia dalam sebuah organisasi. Budaya organisasi yang unggul menjunjung target organisasi, sebaliknya ketika budaya organisasi itu lemah atau negatif akan menghambat atau bertentangan dengan tujuan-tujuan organisasi.

Budaya Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia, yang saling berinteraksi menurut suatu pola, sehingga anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing.

Menurut warididn dan masrurukhin, 2010:34 budaya organisai adalah suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh organisasi dan pola kebiasaan dan falsafah dasar pendiriannya, yang terkait berbentuk menjadi

aturan yang digunakan sebagai pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan organisasi.

Disiplin kerja mangkuprawira (2012 :122) merupakan bahwa kedisiplinan sifat seorang pegawai yang secara sadar mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu. Kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja pegawai dan pemerintah, karena kedisiplinan sebagai bentuk latihan bagi pegawai dalam melaksanakan aturan-aturan pemerintah. Semakin disiplin semakin tinggi produktivitas kerja pegawai dan kinerja pemerintah.

Dalam sebuah instansi atau perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat perlu adanya cara memberikan kualitas jasa yang baik kepada masyarakat atau pelanggan. Pelayanan yang maksimal untuk masyarakat bisa dilakukan dengan cara memenuhi atau melebihi ekspektasi masyarakat yang menjadi sasaran. Ukuran terhadap seberapa idealnya tingkat layanan yang telah diberikan oleh pegawai, sehingga seimbang dengan ekspektasi masyarakat. Apabila dibandingkan pelayanan yang diinginkan terhadap pelayanan nyata yang dirasakan oleh masyarakat merupakan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai acuan sikap atau hubungan yang dihasilkan oleh perbandingan antara ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pegawai.

Kepuasan masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan. Baik buruknya kepuasan yang didapatkan masyarakat bergantung kepada mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien, pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah hal penting yang wajib dilakukan. Jika masyarakat komplain pada layanan yang dilakukan seorang pegawai dalam sebuah instansi, maka dapat dipastikan pelayanan instansi tersebut tidak efektif dan efisien. Tujuan dari pengukuran kepuasan masyarakat ini untuk mencari tau penyebab apa saja yang membuat masyarakat tidak puas dan segera untuk diperbaiki sampai masyarakat puas dengan layanan yang diterima oleh kepuasan masyarakat.

Tabel 1. Tingkat Absensi pegawai di Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII (Januari-Desember) Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Pegawai	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Absensi	Tingkat Absensi (%)
1	Januari	13	21	8	12,9
2	Februari	13	20	6	9,2
3	Maret	13	23	10	17,6
4	April	13	22	8	13,5
5	Mei	13	21	4	6,4
6	Juni	13	22	7	11,8
7	Juli	13	22	6	10,1
8	Agustus	13	22	5	8,4
9	September	13	22	4	6,7
10	Oktober	13	21	3	4,8
11	November	13	22	4	6,7
12	Desember	13	23	2	3,5
Jumlah					111,6
Rata-Rata					9,3

Sumber: Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII, 2021

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa tingkat absensi pegawai tertinggi terjadi pada bulan Maret 2021 yaitu 17,6% dan tingkat absensi pegawai terendah terjadi pada bulan Desember 2021 yaitu 3,5% sedangkan rata-rata tingkat absensi pegawai pada bulan Januari - Desember 2021 adalah 9,3% atau lebih dari 1%. Hal ini menunjukkan disiplin pegawai yang rendah. Dalam artian kinerja pegawai yang dimiliki mengalami penurunan dan akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang akan menyebabkan kepuasan masyarakat menurun.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan yaitu kantor kelurahan desa labuhan ratu VII. Disana dapat memberikan berbagai pelayanan yang diinginkan masyarakat, baik pengurusan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), surat kematian, akte kelahiran dan administrasi surat-surat dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan tentunya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat sekitar yang dilakukan pada 12 orang bahwa dikantor kelurahan desa labuhan ratu VII masalah yang

terjadi tidak terlalu banyak, seperti beberapa masyarakat merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai, pegawai yang kurang ramah melayani masyarakat, sering memanggil dengan suara nada tinggi karena masyarakat tidak mendengar panggilan pegawai tersebut, pegawai yang lambat melayani masyarakat sehingga mengakibatkan proses pelayanan yang begitu lama, waktu pelayanan terkadang ada yang kurang sesuai dengan SOP yang berlaku. Adapun data SOP di kantor kelurahan desa labuhan ratu VII, dirangkum dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 2. Data SOP (Standar Operasional Prosedur) Kelurahan Labuhan Ratu VII

No	Judul SOP	Waktu Pelayanan
1	Pengurusan Kartu Keluarga	40 Menit
2	Pengurusan Kartu Tanda Penduduk	40 Menit
3	Pengurusan Surat Pengantar Penduduk	40 Menit
4	Pengurusan Penerbitan Surat Keterangan Domisili Penduduk	40 Menit
5	Penerbitan Surat Keterangan Belum Menikah	40 Menit

Sumber: SOP Kelurahan Labuhan Ratu VII 2021

Pada tabel 2 merupakan SOP kantor kelurahan Labuhan Ratu VII dapat dilihat bahwa durasi waktu pelayanan SOP rata-rata 40 menit setiap SOP. Dengan durasi waktu tersebut dilakukan prosedur mulai dari menerima, membaca dan memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan pembuatan SOP 3 misalnya, lalu diketik di formulir/ blanko, jika sudah lengkap maka dikembalikan dan disuruh lengkapi. Jika lengkap langsung membuat surat tersebut, jika sudah selesai diarsipkan dan menyerahkan ke pemohon. Tetapi nyatanya praktek dilapangan tidak sedemikian rupa, berdasarkan wawancara dilapangan bersama masyarakat sekitar, seperti pengurusan e-KTP padahal di SOP sudah tertera waktu lamanya pengurusan e-KTP adalah 40 menit, akan tetapi malah sampai berhari-hari, berminggu-minggu sampai bulanan baru selesai.

Dalam setiap pengurusan waktu 40 menit untuk menyelesaikan pengurusan surat pengantar penduduk, pengurusan penerbitan surat keterangan domisili penduduk, penerbitan surat keterangan belum menikah sekitar 90% dapat selesai dalam waktu 40 menit, sedangkan untuk pengurusan kartu

keluarga dan pengurusan kartu tanda penduduk sekitar 10% dapat terselesaikan karena butuh waktu sehari-hari dalam pengurusan harus melalui kantor pusat daerah/dukcapil daerah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara secara terpisah oleh peneliti dengan penduduk atau masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kelurahan ditemukan masalah e-KTP yang booming pada waktunya masalah ini memang dari pusatnya karena keterbatasan blanko, setiap kantor kelurahan hanya dapat beberapa blanko, jadi sikap yang diambil oleh pegawai pelayanan didahulukan orang yang urgent, bukan menurut orang yang sudah terdahulu melakukan pembuatan e-KTP, jadi masyarakat merasa tidak adil dengan keputusan yang seperti ini setiap masyarakat yang datang dan menanyakan tentang e-KTP mereka masih dalam proses dengan rentang waktu bebulan-bulan lamanya.

Melihat latar belakang masalah diatas maka penulis berkeinginan meneliti masalah yang berhubungan dengan judul ” **Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII Kecamatan Labuhan Ratu Kabupaten Lampung**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kurangnya disiplin dalam bekerja yang mengakibatkan keterlambatan setiap pegawai.
2. Kurangnya komunikasi yang baik antar pegawai.
3. Kurang ramahnya kualitas pelayanan yang diberikan pegawai dalam melayani masyarakat.
4. Kepuasan yang diharapkan masyarakat belum sepenuhnya dapat tercapai karena faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari pegawai.
5. Kurang cepat dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang saya kerjakan diatas maka masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII?
3. Apakah kualitas pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII?
4. Apakah budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII?

D. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
2. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
4. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.

E. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Diharapkan dapat menjadi informasi tambahan yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan dasar pertimbangan dalam kebijakan peningkatan kualitas pelayanan pegawai guna meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Bagi Penulis
Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam masalah manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kepuasan

masyarakat Pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII Kecamatan Labuhan Ratu Kabupaten Lampung Timur.

3. Bagi Akademik

Diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan bacaan mengenai pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII Kecamatan Labuhan Ratu Kabupaten Lampung Timur.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sifat penelitian: Penelitian kuantitatif
2. Populasi Penelitian: Seluruh pegawai Kantor Desa Labuhan Ratu VII
3. Sampel Penelitian : Masyarakat Desa Labuhan Ratu VII sejumlah ? responden
4. Objek penelitian: budaya organisasi, disiplin kerja, kualitas pelayanan pegawai dan kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
5. Tempat penelitian: Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.

G. Sistematika Penulisan

Tidak semua proposal memiliki sistematika penulisan bab I yang sama. Hipotesis dan ruang lingkup hanya ditulis pada jenis penelitian tertentu seperti penulisan kuantitatif. Namun yang wajib ada di dalam penulisan proposal skripsi ini adalah :

- BAB I : Latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan ruang lingkup penelitian.
- BAB II : Kajian literatur, pengertian/penjelasan variabel, Penelitian relavan, Kerangka penelitian, Hipotesis Penelitian.
- BAB III : Desain Penelitian, Tahapan Sampling, Teknik pengumpulan data, Instrumen penelitian, Pengujian persyaratan analisis untuk regresi, Analisis regresi linier berganda.

BAB IV : Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian (sejarah singkat penelitian), Hasil penelitian (pengujian persyaratan analisis dan pengujian model analisis) dan pembahasan.

BAB V : Bab ini membahas tentang simpulan dan saran, uraian tersebut berisi tentang inti dari bab pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-lampiran