

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Permasalahan pelayanan publik misalnya prosedur pelayanan yang lambat, ketidakpastian dalam segi waktu, dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau dengan wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidakpercayaan masyarakat kepada pemberi pelayanan.

Pelayanan publik dalam *good governance* seharusnya memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para pegawai, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih lambat. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi riil sementara pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penelitian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai Kantor Desa Baregbeg dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari data absensi pegawai

dalam 12 bulan terakhir yang masih kurang, dan dapat dilihat dalam tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Persentase Kehadiran Pegawai**  
**Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakkok Kabupaten Ciamis**  
**Tahun 2023**

No.	Bulan	Persentase Kehadiran (%)
1.	Januari	72
2.	Februari	76
3.	Maret	78
4.	April	70
5.	Mei	78
6.	Juni	77
7.	Juli	78
8.	Agustus	76
9.	September	79
10.	Oktober	74
11	November	78
12	Desember	76

*Sumber: Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakkok Kabupaten Ciamis*

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa tingkat ketidakhadiran pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakkok Kabupaten Ciamis setiap bulannya masih tinggi, yaitu berkisar pada angka 21% sampai 30%. Ketidakhadiran tersebut pasti akan mengganggu terhadap proses pelayanan dan apabila dibiarkan akan mengganggu kualitas pelayanan kantor.

Disiplin kerja merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya yang terpenting. Karena semakin baik disiplin kerja pegawai maka semakin tinggi pula prestasi kerja yang dapat dicapainya. Apabila tidak ada penerapan disiplin kerja yang baik maka sulit bagi suatu instansi untuk mencapai hasil yang optimal. Dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah fungsi operatif untuk mencapai

tujuan instansi serta mendorong semangat kerja pegawai agar menghasilkan kinerja yang baik.

Capaian pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis masih belum memenuhi target. Berikut data capaian pelayanan yang ada di Desa Baregbeg pada Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Capaian Pelayanan Kantor Desa Baregbeg**

No.	Program Pelayanan	Target (%)	Capaian (%)	Keterangan
1	Pelayanan Administrasi Kependudukan	100	76,4	Belum Tercapai
2	Pelayanan Perizinan	100	79	Belum Tercapai
3	Pelayanan Non Perizinan	85	88	Tercapai
4	Pelayanan Kesehatan	85	76,92	Belum Tercapai
5	Pelayanan Sosial	100	80	Belum Tercapai
6	Pelayanan Kebersihan	85	69,2	Belum Tercapai

*Sumber: Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis*

Berdasarkan data tabel 1.2 terdapat 6 program pelayanan diantaranya (1) pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi permohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK), permohonan pembuatan kartu BPJS, surat pindah, surat permohonan keterangan tidak mampu, akta kelahiran, akta kematian, dan akta perceraian; (2) pelayanan perizinan yang meliputi surat keterangan izin usaha, surat izin mendirikan bangunan, surat izin mengadakan keramaian, surat perizinan mendirikan tower; (3) pelayanan non perizinan meliputi surat permohonan sertifikat tanah, surat pernyataan waris, surat keterangan kelakuan baik, surat kuasa, surat keterangan

kelahiran, surat keterangan kawin atau belum kawin, surat keterangan tidak mampu; (4) pelayanan kesehatan meliputi surat keterangan Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), pelayanan posyandu; (5) pelayanan sosial meliputi pelayanan pembagian beras bulog, mengetahui atau memfasilitasi permohonan bantuan sosial; (6) pelayanan kebersihan meliputi pelayanan swakelola, pemilahan sampah dan pembuatan pupuk organik.

Diketahui bahwa dari 6 program pelayanan yang memenuhi target hanya satu program yaitu pelayanan non perizinan, dan program pelayanan yang lain masih belum tercapai target yang telah ditentukan. Ketidaktercapaian target pelayanan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Desa Baregbeg masih belum optimal.

Selanjutnya berdasarkan hasil pengamatan pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi kependudukan, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan kependudukan yaitu pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar Kartu Keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akta kelahiran, surat pindah, surat keterangan tidak mampu dan surat izin usaha. Kapasitas yang masih rendah merupakan dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa.

Beberapa pengunjung yang mengurus surat administrasi kependudukan menilai bahwa pelayanan cukup memberikan kepuasan. Karena seluruh sistem

kerja di Kantor Desa Baregbeg sudah memakai sistem operasi maka pengunjung tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Tetapi pengunjung tersebut mengungkapkan bahwa jam kerja dan pelayanan di Kantor Desa Baregbeg yang harusnya dimulai pada pukul 08.00 WIB tetapi baru dimulai pukul 08.30. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan langsung peneliti ketika melakukan observasi bahwa adanya keterlambatan pada jam pelayanan, pada umumnya ketidak disiplin kerja terjadi ketika pegawai terlambat datang dan pulang lebih cepat. Pegawai harusnya mulai bekerja pukul 08.00 WIB sampai pukul 14.00 WIB pada hari Senin-Sabtu. Tetapi pada saat melakukan observasi pada pukul 08.00 belum semua pegawai ada di kantor. Begitu juga pada saat jam kerja berakhir yaitu pukul 14.00 WIB ternyata ada beberapa yang ijin pulang kerja lebih awal.

Dari beberapa permasalahan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh aparat pemerintahan belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat.

Hasil kondisi kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok dengan indikator *outcome* masih belum memenuhi target, sebagaimana data berikut:

**Tabel 1.3**  
**Kondisi Kinerja Pegawai Kantor Desa Baregbeg**  
**Kecamatan Laktok Tahun 2023**

<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Capaian</b>	<b>Target</b>
Efisiensi Birokrasi	Monitoring evaluasi, penyusunan indikator kinerja, rancangan kebijakan	93%	100
Pengolahan Keuangan	Analisis standar belanja, standar barang dan jasa, laporan keuangan	88%	100
Tertib Administrasi	Fasilitas pelayanan, pengaduan, informasi, publikasi media	85%	100
Meningkatnya SDM	Pelatihan, diklat, ujian, penghargaan, tugas dinas dan belajar	80%	100

*Sumber: Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Laktok Kabupaten Ciamis*

Berdasarkan tabel 1.3 diketahui bahwa kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Laktok belum mencapai target dan hal tersebut memberikan suatu gambaran kinerja belum sepenuhnya menunjukkan kinerja yang optimal. Karena penyelesaian pekerjaan secara tepat, teliti, cermat dan akurat belum dapat terpenuhi, sehingga pencapaian belum optimal. Adapun yang menjadi fenomena masalah terkait karakteristik pekerjaan yang ada di Kantor Desa Baregbeg adalah masih adanya pegawai yang kurang mengetahui dengan baik tugas pokok dan fungsinya dalam bekerja, mereka lebih cenderung menunggu perintah dari atasan dan menjalankan pekerjaan apabila diberikan langsung kepadanya tanpa adanya inisiatif dalam bekerja. Dalam kaitannya dengan kinerja pegawai, hal tersebut tentunya harus segera dibenahi agar kepala desa dan pegawai Kantor Desa Baregebg Kecamatan Laktok dapat memberikan hasil yang terbaik dan lebih profesional.

Pada saat ini Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis diberikan wewenang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam upaya melayani masyarakat. Peningkatan pelayanan yang baik juga didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, bertanggung jawab, berkompeten serta mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang masing-masing. Pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga perlu adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas merupakan totalitas dari karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, dapat diartikan kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Kualitas bertujuan untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.

Berdasarkan masalah dan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis diketahui masih adanya masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, antara lain:



1. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Desa Baregbeg masih belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari enam program pelayanan yang memenuhi target hanya satu program yaitu pelayanan non perizinan, dan program pelayanan yang lain masih belum mencapai target yang telah ditentukan.
2. Adanya keterlambatan pada jam pelayanan, pada umumnya ketidak disiplin kerja terjadi ketika pegawai terlambat datang dan pulang lebih cepat.
3. Kinerja dapat dikatakan kurang maksimal. Ditandai dengan masih ditemukan ketidak tercapaian terhadap capaian pelayanan dan ketidaksesuaian pemberian tugas kepada pegawai antara jabatan atau kemampuan kerjanya.
4. Motivasi kerja pegawai belum optimal karena masih kurangnya sarana prasarana dan perhatian terhadap kesejahteraan yang layak.
5. Kompetensi manajerial belum optimal karena masih adanya ketidaksesuaian pendidikan antara tugas dan tanggungjawab yang diberikan terhadap kemampuan pegawai.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis?

2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Laktok Kabupaten Ciamis?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Laktok Kabupaten Ciamis?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Laktok Kabupaten Ciamis.
2. Mengetahui adanya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Laktok Kabupaten Ciamis.
3. Mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Laktok Kabupaten Ciamis.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukannya kegiatan penelitian ini tentunya akan memberi manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang memerlukannya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan dan penyempurnaan teori-teori di dalam ilmu manajemen.

## 2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran sekaligus sebagai salah satu acuan alternatif pemecahan masalah tentang pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis.