

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi yang sangat ketat, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Dalam kondisi yang demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi (Sinambela 2014).

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kinerja sektor

publik, tidak dapat dipisahkan dari penentuan standar pelayanan publik. Manajemen kinerja sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM).

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolaok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2017).

Menurut American Marketing Association yang dikutip oleh Donald (dalam Hardiyansyah, 2011) bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Lebih lanjut, Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011) mengemukakan bahwa “*service*” adalah produk yang tidak berwujud,

berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik (Jamaluddin, 2019). Menurut Moenir, 2014 terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, Faktor Disiplin, disiplin kerja adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dengan disiplin kerja yang baik dari karyawan seperti datang tepat waktu, melaksanakan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Selain disiplin kerja, faktor kompetensi pegawai juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena para pegawai harus memiliki kompetensi dan keterampilan yang memadai, dengan demikian pelaksanaan tugas/ pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik pegawai itu sendiri maupun masyarakat pengguna layanan. Selain faktor disiplin kerja dan kompetensi pegawai, fasilitas kantor juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena tanpa fasilitas kerja yang tersedia maka para pegawai akan kesulitan dalam menjalankan pekerjaannya, tanpa fasilitas yang memadai pula masyarakat akan merasa kurang nyaman dalam melakukan pelayanan yang ada.

Kualitas layanan pada suatu organisasi atau institusi apabila dikelola dengan baik dan tepat maka, akan berdampak positif terhadap terciptanya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Kualitas pelayanan (*Service Quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyatanya memang mereka terima dan mereka harapkan dari para pegawai. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2011:157) mengatakan, “Kualitas Layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Pelayanan publik banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik itu organisasi swasta maupun lembaga pemerintah. Bentuk layanan pada lembaga pemerintah sangatlah banyak salah satunya layanan yang berhubungan dengan administrasi Negara, seperti pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga,

akta kelahiran dan legalitas beberapa dokumen atau data dan lain sebagainya. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik dipusat maupun didaerah dan dibadan usaha milik Negara.

Desa Awan teletak di Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli. Desa Awan terdiri dari 2 Banjar yakni, Banjar Awan Merta dan Banjar Awan Kauripan. Kantor Desa Awan merupakan suatu organisasi pemerintah yang secara langsung terlibat dengan pelayanan terhadap publik. Salah satu tujuan Kantor Desa adalah meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa dan meningkatkan kinerja penyelenggaraan tugas umum pemerintahan Desa. Hal tersebut tentunya harus didukung oleh beberapa faktor agar tujuan tersebut dapat tercapai, beberapa faktor mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Desa Awan adalah disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor. Observasi awal yang dilakukan peneliti di kantor Desa Awan pada tanggal 12 Desember 2022 yaitu mengenai jenis-jenis pelayanan yang bisa didapatkan masyarakat. Beberapa pengunjung yang datang untuk mendapatkan pelayanan pada beberapa hal, seperti pelayanan pembuatan KTP, pelayanan KK, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kelahiran/ kematian, surat keterangan menetap, surat keterangan pindah keluar kota, dan pelayanan akta jual beli. Beberapa pengunjung yang mengurus pembuatan keterangan kelahiran dan KK menilai bahwa pelayanan cukup memberikan kepuasan. Karena seluruh sistem kerja di kantor Desa sudah memakai sistem operasi maka

pengunjung tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi langsung menggunakan metode wawancara dengan beberapa pegawai kantor Desa didapatkan data bahwa pegawai Kantor Desa biasanya sebelum bekerja mereka menyempatkan diri untuk pergi ke ladang sehingga hal tersebut sering menyebabkan pegawai datang terlambat. Berkaitan dengan jam pulang kerja, pegawai Kantor Desa sering meninggalkan kantor sebelum jadwal jam pulang untuk kepentingan lainnya seperti menghadiri acara masyarakat maupun untuk kepentingan pribadi. Selain itu, pegawai Kantor Desa ada yang tidak dapat mengoperasikan komputer dan tidak dapat memahami prosedur pelayanan yang berlaku. Berkaitan dengan fasilitas, pegawai Kantor Desa juga mengeluhkan tempat kerjanya, dimana jarak antar meja pegawai sangat berdekatan dan hal tersebut memicu rasa tidak nyaman antar pegawai saat bekerja.

Selain wawancara dengan pegawai Kantor Desa, peneliti juga sempat melangsungkan wawancara dengan masyarakat yang datang berkunjung ke Kantor Desa untuk mendapatkan pelayanan, dimana pengunjung tersebut mengungkapkan bahwa jam kerja dan pelayanan di kantor yang harusnya dimulai pada pukul 09.00 WITA tetapi baru dimulai pukul 09.40 WITA. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan langsung peneliti ketika melakukan observasi selama 1 minggu bahwa adanya keterlambatan pada jam

pelayanan, pada umumnya ketidak disiplin kerja terjadi ketika pegawai terlambat datang dan pulang lebih cepat. Pegawai harusnya mulai kerja bekerja pukul 09.00 WITA sampai pukul 14.00 WITA pada hari Senin–Jumat. Tetapi pada saat selama melakukan observasi pada pukul 09.40 WITA belum seluruh pegawai ada dikantor. Serta jam pulang harusnya berakhir pada pukul 14.00 WITA ternyata ada beberapa yang ijin pulang kerja lebih awal.

Pada dasarnya setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan atau peraturan yang harus ditaati oleh seluruh pegawainya. Kedisiplinan merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisai memenuhi tuntutan dari berbagai ketentuan atau aturan. Menurut Fathoni (2006:172), “Kedisiplinan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua aturan perusahaan dan norma–norma sosial yang berlaku”. Artinya pendisiplinan pegawai dapat dilatih untuk memperbaiki baik dalam segi pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan dapat meningkatkan prestasi kerjanya.

Dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik, tergantung pada kemampuan suatu organisasi dan para pegawainya dalam memenuhi harapan kebutuhan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam kegiatan pelayanan. Yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai merupakan sumber daya manusia. Kompetensi pegawai memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Menurut Lasmahadi (dalam Prayitno

dan Supraoto, 2002), mengatakan bahwa “kompetensi didefinisikan sebagai aspek pribadi dari seorang pegawai yang memungkinkan dirinya untuk mencapai kinerja yang superior. Aspek–aspek pribadi disini merupakan sikap, motif, nilai, pengetahuan dan keterampilan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik (2005:24) menjelaskan bahwa, “kompetensi petugas pemberian pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan”. Sedangkan Finch dan Crunkilton (dalam Sudarmanto, 2009:48) mengemukakan, “kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”. Data pegawai kantor Desa Awan nampak pada tabel 1.1.

**Tabel 1. 1**  
**Data Pegawai Kantor Desa Awan Menurut Jabatan, Jumlah Pegawai, dan Jenjang Pendidikan Formal**

No.	Jabatan	Pendidikan Terakhir				Jumlah
		S1	D3	SLTA	SLTP	
1	Perbekel	1				1
2	Sekretaris Desa	1				1
3	Kasi Pelayanan Umum			1		1
4	Kasi Pemerintahan			1		1
5	Kasi Kesejahteraan Sosial			1		1



6	Kaur Keuangan		1			1
7	Kaur Perencanaan			1		1
8	Kaur Umum	1				1
9	Staf	4		1		5
10	Kepala Dusun Awan Merta			1		1
11	Kepala Dusun Awan Kauripan			1		1
Jumlah		7	1	7	-	15

Sumber: Daftar Hadir Pegawai Kantor Desa Awan Tahun 2022 Berdasarkan

tabel 1.1, menunjukkan bahwa para pegawai kecamatan memiliki keterampilan yang berbeda-beda dilihat dari jenjang pendidikan yang telah ditempuh. Observasi yang dilakukan pada tanggal 12 Desember 2022 menunjukkan bahwa pada keseluruhan pegawai yang ada belum memenuhi kebutuhan kompetensi yang dibutuhkan karena ada beberapa pegawai yang masih kurang mampu mengerjakan pekerjaannya sendiri sehingga meminta bantuan kepada pegawai lain yang bukan bagian pekerjaan dan bukan bidangnya untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Hal tersebut memperlihatkan kemampuan pegawai dalam bekerja masih kurang menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif dan terbengkalai sehingga

pelayanan yang diberikan akan lama dan kurang maksimal. Hal ini menunjukkan kompetensi pegawai merupakan sesuatu yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam menjalankan kegiatan-kegiatan didalam semua jenis organisasi, ketersediaan fasilitas kantor dapat dikatakan penting untuk menunjang pekerjaan dan pelayanan kepada pelanggan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Fasilitas kantor yang lengkap dan berfungsi dengan baik bisa memberikan dampak yang positif baik bagi pegawai maupun pelanggan. Moekijat (dalam Erniati dkk,2011:10), “Fasilitas didefinisikan sebagai suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*) menuju keluaran (*output*) yang diinginkan”. Observasi yang dilakukan pada 12 Desember 2022 di kantor Desa Awan dimana fasilitas kantor berupa komputer dan laptop sudah ada, akan tetapi tidak semua pegawai dapat mengoperasikan dengan baik. Untuk ruangan kerja yang ada dikantor hanya terdiri dari 1 ruangan saja dan kurang luas sehingga hal tersebut akan menimbulkan rasa kurang nyaman antar pegawai ketika bekerja karena jarak antar meja pegawai sangat berdekatan. Tidak adanya ruangan khusus untuk merokok bagi karyawan dan masyarakat, sehingga pada saat peneliti wawancara dengan salah satu pegawai ada pegawai yang merokok sehingga asapnya mengganggu orang lain disekitarnya, tentu itu sangat mengganggu kenyamanan bagi pekerja lainnya, selain itu tempat parkir yang disediakan oleh Kantor Desa Awan juga tidak luas sehingga tidak bisa menampung kendaraan seluruh pegawai dan pengunjung. Selanjutnya untuk ukuran ruangan tunggu pun kurang luas

sehingga jika banyak pengunjung tentu akan menimbulkan masalah dimana pengunjung tidak mendapat tempat untuk menunggu. Hal-hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di kantor Desa Awan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor Desa Awan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Saitri dan Ade Rustiana (2017), hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, fasilitas kantor dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Penelitian yang dilakukan oleh Asniwati dan Syafruddin Kitta (2019) , hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi, fasilitas kerja kantor terhadap kinerja pegawai positif signifikan terhadap kinerja diterima, fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ditolak, kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja ditolak, fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja diterima, kompetensi dan fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja melalui kinerja di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Awan. Untuk itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Awan”**.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan oleh peneliti di atas bahwa terdapat masalah kualitas pelayanan di kantor Desa Awan yang disebabkan oleh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor adalah sebagai berikut.

1. Berkaitan dengan disiplin kerja, pegawai masih sering terlambat dalam bekerja.
2. Berkaitan dengan kompetensi pegawai, masih ada pegawai yang kurang akan keterampilan dan kemampuannya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di kantor Desa Awan.
3. Berkaitan dengan fasilitas kantor, fasilitas yang ada di kantor Desa Awan masih kurang memadai.

## 1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini supaya lebih fokus dalam permasalahan pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Awan, begitu juga dengan data yang hanya mencakup dengan penelitian ini saja.

## 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas , maka rumusan masalah dalam

penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Awan?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Awan?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Awan?
4. Bagaimana pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Awan?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Awan
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Awan
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Awan
4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Awan

## 1.6. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu ekonomi khususnya MSDM, serta dapat dijadikan pula sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan penelitiannya terutama yang terkait dengan pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Awan.

#### b. Bagi Pihak Kantor Desa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Kantor Desa Awan untuk mengetahui pentingnya menerapkan kedisiplinan dalam bekerja, kompetensi pegawai juga perlu diperhatikan agar organisasi mampu mencapai tujuan secara cepat dan tepat, dan fasilitas kantor juga perlu diperhatikan agar pegawai maupun masyarakat mampu merasakan kenyamanan ketika berkunjung ke kantor Desa Awan dan tentunya penelitian ini bisa dijadikan masukan untuk pegawai suatu organisasi/perusahaan.

#### c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan. Selain itu peneliti juga bisa memenuhi tugas akhir syarat untuk kelulusan di perkuliahan.

d. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber referensi kepustakaan bagi para peneliti kedepannya, sehingga mampu memberikan kontribusi ilmiah dan tambahan bukti empiris mengenai pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan.

