

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Organisasi pemerintah merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi adalah suatu sistem kerja sama yang terkoordinasi secara sadar dan dilakukan oleh dua orang atau lebih (Hadi, 2022:82), organisasi pemerintah akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya, sumber daya manusia sangat dibutuhkan organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan. Aktivitas pelayanan yang diberikan oleh Organisasi pemerintah berperan penting dalam jalannya kelancaran suatu kegiatan, pelayanan dalam organisasi pemerintahan dituntut harus cepat dan tepat, dikarenakan hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan agar terciptanya sebuah kepuasan. Peranan pemerintah dalam menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menjelaskan bahwa “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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Algifari, (2019:8) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya.

hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sejauh ini masyarakat Kelurahan Gentong masih belum puas dengan apa yang perlihatkan pegawai, karena adanya banyaknya pengaduan dari masyarakat terhadap pegawai Kelurahan Gentong, hal tersebut disebabkan oleh pelayanan yang belum maksimal dan disiplin kerja pegawai yang kurang baik.

Jeany (2020:13) kualitas pelayanan merupakan suatu pengukuran kinerja perusahaan dalam kebutuhan produk dan jasa yang diberikan kepada nasabah. Kantor Kelurahan Gentong Kecamatan Gadingrejo Kota Pasuruan, merupakan kantor atau instansi pelayanan tingkat kelurahan, dari hasil survey, pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Gentong masih harus ditingkatkan, prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Gentong kurang jelas dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat, sehingga masyarakat terkadang terlambat dalam memperoleh informasi penting, selain faktor tidak adanya papan informasi, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat masih dianggap kurang, penyebab hal tersebut diakibatkan komunikasi dengan masyarakat masih belum berjalan lancar.

Dikantor Kelurahan Gentong belum ada ruang tunggu yang digunakan untuk menunggu antrian, ruang tunggu merupakan bagian yang perlu diperhatikan dalam pelayanan, hal tersebut merupakan sebuah fasilitas yang harus ada dalam proses pelayanan agar masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu antrian untuk diberikan pelayanan. Selain tidak adanya ruang

tunggu, lahan yang diperuntukan untuk parkir yang ada di Gentong masih belum ada, Pada akhirnya banyak masyarakat yang sering parkir didepan pintu kantor, tidak adanya kedua hal tersebut merupakan masalah yang harus diperhatikan agar masyarakat dapat merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kelurahan Gentong.

Pegawai pemberi pelayanan juga harus mempunyai perilaku atau sikap yang baik kepada masyarakat. Sikap merupakan kecenderungan terhadap suatu objek atau subjek yang bersifat permanen mengenal aspek-aspek tertentu dalam lingkungannya sedangkan perilaku merupakan suatu reaksi psikis seseorang terhadap lingkungannya. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor kelurahan Gentong selama survey sudah baik namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang keramahan pegawai kantor kelurahan Gentong. Banyak persepsi dari masyarakat yang beranggapan bahwa pegawai Kantor Kelurahan Gentong dirasa kurang ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, masih terdapat pegawai yang membedakan masyarakat dalam pelayanan, seperti mendahulukan orang kenal dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa kurang puas dan kurang adil dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Gentong.

Keluhan masyarakat Kelurahan Gentong terkait disiplin kerja , pegawai di Kantor Kelurahan Gentong masih belum optimal, masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan kedisiplinan bekerja, hal tersebut terlihat dari kehadiran pegawai yang masih terlambat datang, untuk jam

operasional kelurahan Gentong mulai pukul 08.00 WIB dan selesai pada pukul 14.00 WIB. Hal tersebut membuat kegiatan di kelurahan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut. Selain itu, ada beberapa pegawai yang juga menunda pekerjaan, yang lebih mementingkan obrolan yang tidak penting dan tidak berkaitan dengan adanya beberapa pegawai kelurahan yang juga sering keluar kantor pada saat jam kerja tanpa izin yang membuat citra pegawai menjadi kurang baik di mata masyarakat Gentong. Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan di kelurahan Gentong saya mendapati beberapa masyarakat yang mengeluhkan ketidakpuasan atas pelayanan dan kedisiplinan dari pegawai kelurahan Gentong saat saya wawancara.

Andayani (2021:14) menjelaskan Disiplin kerja adalah suatu cara yang digunakan para manajer untuk melakukan komunikasi dengan karyawan agar mereka mau untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu usaha untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kurangnya kesadaran kerja juga terlihat dari beberapa pegawai yang juga terlihat mengabaikan tugasnya kerja, sering membicarakan hal yang kurang penting, dan hal tersebut mengakibatkan pencapaian hasil kerja yang kurang optimal, banyaknya waktu yang terbuang sia-sia menyebabkan pekerjaan menjadi terhambat. Berdasarkan penjabaran masalah di atas, diketahui bahwa pegawai kelurahan gentong belum memberikan kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang maksimal kepada masyarakat

. Maka dilakukan sebuah kajian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gentong Kota Pasuruan.”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gentong Kota Pasuruan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gentong Kota Pasuruan?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gentong Kota Pasuruan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gentong kota Pasuruan.
2. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gentong Kota Pasuruan.
3. Mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Gentong Kota Pasuruan

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan kontribusi bagi beberapa pihak terkait, antara lain :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan ilmiah dan pengalaman bagi penulis, terutama dalam mengaplikasikan teori yang diterima di perguruan tinggi dengan praktik yang ada dan bahan penyusunan kertas kerja utama yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.

2. Bagi pemerintah Kantor Kelurahan Gentong

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pegawai kantor Kelurahan Gentong dalam melayani masyarakat.

3. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam mengembangkan media pembelajaran atau penerapan media pembelajaran secara lebih lanjut. Selain itu, juga menjadi sebuah nilai tambah pengetahuan ilmiah dalam bidang manajemen.

4. Bagi Masyarakat umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar dapat lebih peka