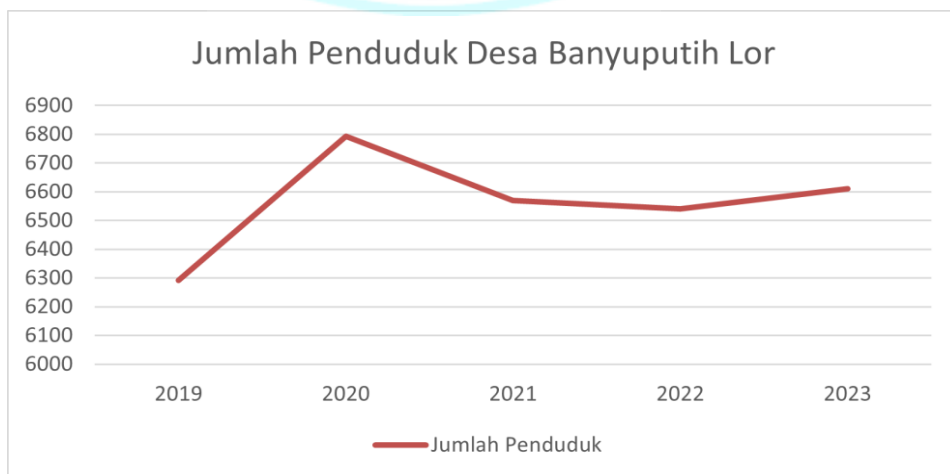


# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman tingkat pemerintahan di Indonesia telah mengalami perubahan yang signifikan, terutama dalam struktur kekuasaan dan organisasi pemerintahan. Adanya perubahan tersebut diiringi dengan pertumbuhan penduduk yang begitu pesat. Banyak faktor yang melatar belakangi adanya pertumbuhan penduduk, mulai dari tingkat kelahiran tinggi, penurunan angka kematian, dan migrasi. Dengan terus bertambahnya populasi, Indonesia menghadapi tantangan besar dalam penyediaan kebutuhan dasar seperti pangan, perumahan, pendidikan dan kesehatan. Adanya pengendalian pertumbuhan penduduk melalui kebijakan yang tepat seperti program keluarga berencana, peningkatan kualitas pendidikan, serta pemerataan pembangunan sangat penting untuk memastikan keseimbangan antara jumlah penduduk dan kesejahteraan masyarakat, khususnya masyarakat desa.



Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Desa Banyuputih Lor  
Sumber : Badan Pusat Statistik. 2019-2023

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah penduduk Desa Banyuputih Lor dari tahun 2019-2023. Terlihat bahwa pada tahun 2019 jumlah penduduk sekitar 6.300 jiwa, kemudian mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2020 hingga mencapai lebih dari 6.700 jiwa. Namun, setelah itu jumlah penduduk mengalami penurunan pada tahun 2021 dan 2022, meskipun penurunannya tidak terlalu drastis. Pada tahun 2023, jumlah penduduk kembali mengalami sedikit peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan adanya fluktuasi jumlah penduduk desa Banyuputih Lor dalam periode lima tahun terakhir.

Fluktuasi jumlah penduduk seperti yang terlihat dalam grafik menunjukkan pentingnya peran organisasi pemerintahan dalam mengelola dan merencanakan pembangunan daerah. Pemerintahan desa, sebagai bagian dari organisasi pemerintahan, memiliki tanggung jawab dalam menciptakan kebijakan yang mendukung kesejahteraan masyarakat, seperti perencanaan infrastruktur, pelayanan kesehatan, serta program ekonomi yang dapat menstabilkan pertumbuhan penduduk. Selain itu, organisasi pemerintahan juga berperan dalam menyediakan fasilitas dan layanan publik yang memadai bagi masyarakat, termasuk pendidikan, kesehatan dan lapangan pekerjaan. Dengan kebijakan yang tepat, pemerintahan dapat mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk mendukung pertumbuhan penduduk yang berkelanjutan serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa.

Pelayanan dapat didefinisikan semua bentuk jasa layanan yang diberikan organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah memiliki peran penting yaitu memberikan/menyediakan layanan publik yang sesuai dengan UU N0.25 Tahun 2009 mengenai layanan public pasal 1 yaitu “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”. Kualitas layanan sendiri tidak lepas dari hubungan dengan pelanggan dalam arti jasa. Pelayanan publik adalah layanan yang tersedia yang diberikan kepada orang-orang yang memerlukan suatu layanan, baik bersifat kepentingan umum atau pribadi maupun kepentingan organisasi. Maka dari itu penyedia layanan/aparatur pemerintah wajib memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas. Selain itu dalam memberikan pelayanannya, aparatur pemerintah dituntut untuk berorientasi kepada masyarakat dan dituntut agar lebih responsif dalam menangani masalah/kebutuhan masyarakat sehingga efisiensi pelayanan publik ditingkatkan dengan tujuan akhir menciptakan suatu kepuasan bagi masyarakat.

Dalam suatu organisasi, kinerja menjadi aspek penting keberhasilan suatu organisasi. Selain pemimpin, pegawai dalam suatu organisasi memiliki peran penting dalam melayani masyarakat. Organisasi dapat berkembang dilihat dari sumber daya di dalamnya, termasuk sumber daya manusia. Kinerja aparatur pemerintah kerap menjadi sorotan utama masyarakat, sehingga cenderung aparatur sering dianggap tidak mampu memberi pelayanan sesuai harapan masyarakat. Perlu ditegaskan lagi dalam hal ini agar tercipta kesadaran bagi

seluruh aparatur pemerintah, mengingat fungsi-fungsi pemerintahan di Indonesia meliputi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Salah satu tugas dari setiap instansi pemerintahan menyelenggarakan dan menyediakan layanan publik yang berkualitas dan sesuai harapan agar terwujud kesejahteraan bagi masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan tercipta apabila pegawai melakukan indikator dengan tepat. Pelayanan yang baik dapat dilihat melalui layanan yang diberikan dan mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugasnya. Hal ini akan dapat dijadikan sebagai motivasi kerja terhadap pegawai dan tujuan organisasi dapat terwujud secara keseluruhan.

Sutrisno (2017:96) disiplin kerja adalah sikap bersedia untuk mematuhi dan mengikuti aturan dan norma yang berlaku dilingkungannya, adanya disiplin kerja pada karyawan akan mempercepat tercapainya tujuan perusahaan, sementara penurunan disiplin kerja akan menghambat proses tersebut, bisa dikatakan tujuan perusahaan susah untuk diraih. Adanya disiplin kerja menciptakan kesadaran terhadap pemimpin dan pegawai dalam suatu organisasi tentang tugas dan kewajiban yang harus dikerjakan. Namun, ada beberapa pegawai yang kurang menerapkan disiplin kerja dalam melakukan pekerjaannya.

Kantor pemerintahan desa atau biasa disebut dengan kantor balai desa merupakan sebuah instansi pemerintah atau kantor pelayanan publik tingkat desa yang memiliki tugas utama melakukan pengolahan data kependudukan, membidangi pembinaan terhadap masalah kependudukan, serta penataan, pengelolaan wilayah desa dan melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya.

Desa Banyuputih Lor letaknya di Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang. Setiap Kantor Balai Desa yang ada di Kabupaten Lumajang pasti memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, tidak semua kantor balai desa memberikan pelayanan yang sempurna dan sesuai harapan masyarakat. Kinerja pegawai dapat dilihat dari cara mereka memberikan pelayanannya. Biasanya masyarakat berkunjung ke Balai Desa memiliki tujuan tertentu, seperti mengurus surat pindah, mengurus sertifikat tanah, surat keterangan tidak mampu dan tujuan individu lainnya. Kantor Balai Desa harus meningkatkan kinerja pegawainya agar visi misinya dapat terwujud dan menciptakan kepuasan Masyarakat

Kantor Balai Desa Banyuputih Lor berada di Kecamatan Randuagung lebih tepatnya berada di Kabupaten Lumajang. Kantor Balai Desa Banyuputih Lor memiliki Kepala Desa bernama H.Fatoni dan terdapat pegawai sebanyak 15 orang termasuk bendahara dan sekretaris desa. Kabupaten Lumajang terletak di Provinsi Jawa Timur, memiliki 21 kecamatan salah satunya adalah Kecamatan Randuagung. Desa Banyuputih Lor memiliki luas sekitar 7,54 km<sup>2</sup> dengan mata pencaharian penduduknya adalah sebagai petani, pedagang dan peternakan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan publik di kantor balai desa Banyuputih Lor yang menjadi faktor utama memengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan administratif seperti pembuatan KTP, akta dan keperluan lainnya sering kali menilai kualitas pelayanan berdasarkan kecepatan dan kemudahan yang diberikan petugas dalam memberikan layanan. Namun kenyataanya, ketidak puasan masyarakat muncul akibat waktu tunggu yang lama, antrean yang panjang dan kurangnya pengarahan tentang informasi mengenai

prosedur yang harus dilalui untuk menerima layanan. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan masih terlalu rumit. Respons/tanggapan dari petugas mengenai keluhan dan permintaan masyarakat juga sangat menentukan tingkat kepuasan yang di rasakan. Masyarakat yang membutuhkan bantuan dan informasi seringkali menilai apakah petugas dapat merespon permintaan mereka dengan cepat dan tepat. Namun, fenomena yang ada di kantor balai desa Banyuputih Lor menunjukkan bahwa petugas terlalu sibuk dengan tugas-tugas administratif lainnya, sehingga masyarakat merasa bahwa petugas tidak cukup sigap dalam memberikan solusi/tanggapan terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Hal ini bisa menimbulkan adanya ketidakpuasan dan kepercayaan yang menurun yang bisa berdampak pada hubungan antara pemerintah dan desa. Tidak hanya kualitas pelayanan dan respon petugas dalam memberikan layanan, disiplin kerja pegawai juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan optimal. Pegawai yang menerapkan disiplin tinggi/menerapkan disiplin kerja dalam melakukan pekerjaannya akan hadir tepat waktu, tanggung jawab dengan tugasnya serta mematuhi prosedur yang telah ditetapkan. Namun, fenomena yang sesungguhnya terjadi di kantor balai desa Banyuputih Lor menunjukkan bahwa terdapat pegawai yang masih sering terlambat dan tidak berada di tempat padajam operaional. Sebagai contoh, saat acara pembagian sertifikat tanah yang di mulai tidak sesuai jam yang tertera di jadwal undangan, alasanya karna pegawai belum berada di kantor balai desa. Hal ini menunjukkan bahwa petugas kurang optimal karna tidak mematuhi peraturan yang telah di tetapkan. Disiplin kerja yang kurang optimal biasanya terjadi akibat kurangnya pengawasan dari atasan. Adanya fenomena tersebut diperkuat dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

sebesar 93,12 yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bisa dikategorikan sangat baik. Namun, terdapat sedikit tantangan yang perlu diatasi terkait fasilitas dan sumber daya manusia yang masih perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan tetap konsisten dan dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat sekaligus menciptakan pelayanan publik yang efisien.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Marni (2022) kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan. Bina (2022) kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian tentang responsivitas terhadap kepuasan menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Nurhidayat (2021) menyatakan bahwa responsivitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sementara Langkamau (2024) menyatakan bahwa responsivitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian tentang disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Sabirin (2020) menyatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh negatif bagi kepuasan. Sementara Sari (2022) menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja tidak memiliki pengaruh atau dampak signifikan bagi kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan adanya penelitian ulang yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat agar permasalahan yang ada dapat diperbaiki dan dapat menciptakan hasil yang konsisten.

Adanya latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, saya memutuskan untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Balai Desa Banyuputih Lor Kecamatan Randuagung Kabupaten Lumajang)”.

## **1.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan informasi sebelumnya, maka permasalahan pada penelitian ini perlu diberi batasan yang jelas. Berikut batasan masalah yang terkandung dalam penelitian ini:

1. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat
2. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh responsivitas terhadap kepuasan masyarakat
3. Penelitian bertujuan untuk mengetahui disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang ada dalam penelitian ini, maka selanjutnya dapat dirumuskan beberapa pokok- pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Banyuputih Lor?
2. Apakah Responsivitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Banyuputih Lor?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Banyuputih Lor?



#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berhubungan dengan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik Kantor Balai Desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Banyuputih Lor.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh responsivitas Kantor Balai Desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Banyuputih Lor.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja pegawai Kantor Balai Desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Banyuputih Lor.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian menjadi bernilai jika dapat memberi manfaat dan kegunaan. Peneliti berharap adanya penelitian ini akan diperoleh manfaat berupa:

##### a. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian bisa memberi wawasan baru dalam pengembangan teori tentang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi kasus Balai Desa Banyuputih Lor).

##### b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat kelulusan guna meraih gelar sarjana manajemen (S.M) dan agar dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang sumber daya manusia, terutama berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi, masukan maupun pembandingan bagi penelitian yang sejenis dan dapat menambah wawasan terutama dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

3. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi instansi terkait dalam merumuskan kebijakan sumber daya manusia, khususnya yang berhubungan dengan peningkatan kualitas layanan public, responsivitas, disiplin kerja pada pegawai serta kepuasan masyarakatnya.

