

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menynergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan merupakan aset terpenting dalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan membutuhkan karyawan sebagai yang menjalankan setiap kegiatan yang ada di dalam perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, suatu perusahaan harus dapat dalam mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dengan baik, sehingga perusahaan berhasil dalam mencapai visi, misi dan tujuan. Hal yang terpenting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah dapat meningkatkan kinerja karyawan agar tetap optimal. Karena terdapat adanya hubungan antara kinerja karyawan dengan kinerja perusahaan. Dimana dengan kinerja karyawan yang baik dan meningkat maka kinerja perusahaan tersebut akan meningkat. Begitu pula dengan kinerja karyawan yang menurun maka akan berdampak pada kinerja perusahaan

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara [1] kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan.

Kinerja adalah sepadan dengan prestasi kerja *actual performnce*, yang merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan.

Menurut AG. Subarsono [2] mendefinisikan pelayanan publik sebagai rentetan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pemerintahan yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan publik adalah tindakan pemerintah yang dilakukan dengan tujuan membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat, serta pelaksanaan pelayanan publik juga merupakan upaya yang dilakukan pemerintah dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat untuk memenuhi berbagai hak dan kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan bernegara. Opini yang berkembang di masyarakat dalam hal kualitas pelayanan publik tentu dapat menjadi alat kontrol terhadap pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Pelayanan publik sebagai rentetan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pemerintahan yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan publik adalah tindakan pemerintah yang dilakukan dengan tujuan membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat.

serta pelaksanaan pelayanan publik juga merupakan upaya yang dilakukan pemerintah dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat untuk memenuhi berbagai hak dan kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan bernegara. Opini yang berkembang di masyarakat dalam hal kualitas pelayanan publik tentu dapat menjadi alat kontrol terhadap pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan untuk membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan apa yang telah tercantum dalam undang-undang untuk warga negara atas barang/jasa. Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan membantu dan memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara. Kecamatan merupakan lembaga yang memiliki peran strategis dalam mengelola kewenangan tugas-tugas yang diberikan oleh bupati kepada camat untuk membantu pelayanan publik di masyarakat. Karena kecamatan merupakan instansi yang memiliki fungsi untuk dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran seperti *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan pelanggan. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan

untuk memberikan pelayanan yang tepat. Dan *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi. Salah satu birokrasi yang diberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kantor Desa. Kantor Desa merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dan harus diselenggarakan secara budaya yang berhasil.

Permasalahan terkait kepuasan masyarakat dengan variabel Y (kepuasan masyarakat) umumnya berkaitan dengan berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut dalam konteks pelayanan publik. Berikut adalah beberapa permasalahan utama yang sering ditemukan:

- Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya survei[kepuasan masyarakat sehingga responden tidak memberikan pendapat yang obyektif dan serius, yang berdampak pada validitas data kepuasan masyarakat
- Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap upaya perubahan kualitas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah atau penyedia layanan publik yang menyebabkan ketidakpuasan dan kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam evaluasi pelayanan
- Kualitas pelayanan yang belum memenuhi kepuasan masyarakat seperti lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta ketidaksesuaian prosedur pelayanan dengan standar yang

ditetapkan. Hal ini menimbulkan keluhan dan citra buruk terhadap instansi penyedia layanan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA BANJAR TANGGUL KECAMATAN PUNGGING KABUPATEN MOJOKERTO”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Banjar Tanggul Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto ?
2. Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Banjar Tanggul Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto?
3. Apakah kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Banjar Tanggul Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai mana berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Banjar Tanggul Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto,
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Banjar Tanggul Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto.
3. Untuk mengetahui apakah kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Banjar Tanggul Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis:

Penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur mengenai pengelolaan sumber daya manusia di Desa Banjar Tanggul, khususnya dalam memahami hubungan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat:

- a) Menambah perspektif baru dalam kajian manajemen sumber daya manusia di sektor ekonomi desa.

- b) Mengembangkan konsep mengenai faktor penentu kualitas pelayanan di organisasi berbasis komunitas seperti di Desa Banjar Tanggul.
- c) Memberikan bukti empiris tentang pengaruh simultan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan kepada kepuasan masyarakat
- d. Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- e. Selain itu penelitian ini juga sebagai sarana untuk mengembangkan dan menerapkan SDM yang sudah diperoleh di bangku perkuliahan

1.4.2. Manfaat Praktis:

Temuan penelitian ini memberikan panduan konkret bagi pengelola di Desa Banjar Tanggul dan pemangku kepentingan terkait dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Secara khusus, manfaat praktis dari penelitian ini meliputi:

- a) Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Banjar Tanggul
- b) Membantu pengelola di Desa Banjar Tanggul dalam menyusun kebijakan pengembangan SDM yang berbasis pada hasil penelitian empiris.

c) Menyediakan panduan bagi Desa Banjar Tanggul di wilayah lain untuk meningkatkan pelayanan yang berkelanjutan dan membangun kepercayaan masyarakat.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, maka skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian ini dibatasi pelayanan publik di Kantor Desa Banjar Tanggul, dengan fokus pada pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Yang di fokuskan kepada kepuasan masyarakat yang telah di layani. Penelitian ini tidak mencakup faktor-faktor eksternal lain yang mungkin juga memengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi aparatur desa sebagai bahan evaluasi dan peningkatan pelayanan.