

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Organisasi adalah sebuah sistem asosiasi formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja. (Hasibuan, 2019). Organisasi adalah kesatuan dari segala kegiatan yang berkaitan erat satu sama lain secara terkoordinasi dan mempunyai tujuan tertentu. Organisasi dapat dilihat sebagai alat untuk mencapai tujuan, yang terdiri dari banyak komponen potensial, antara lain relasi kerja, antarindividu, pakar kerja, serta kesadaran rasional anggota berdasarkan keahlian dan kompetensinya masing-masing. Organisasi merupakan entitas sosial yang secara sadar terkoordinasi melalui indentifikasi batasan dan melakukan pekerjaan secara terus menerus guna mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan (Robbins & Coulter, 2018). Dengan batasan-batasan tersebut, seseorang yang bekerja sama dalam organisasi tidak berdasarkan kemauan sendiri karena dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.

Secara umum organisasi atau instansi didirikan dengan mempunyai tujuan dan cita-cita untuk dicapai. Pencapaian tersebut adalah sebuah tolak ukur keberhasilan dari suatu organisasi. Tujuan organisasi secara umum adalah memberikan kepuasan terhadap kebutuhan konsumen dengan menjalankan nilai-nilai tertentu. Tujuan organisasi bisa dicapai dengan memberikan kepuasan kepada konsumen atau pengguna jasanya melalui bagusnya kualitas kinerja pegawai. Salah satu tujuan utama dari instansi pemerintah adalah mensejahterakan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat, melalui UUD 1945 dijelaskan bahwa negara berkewajiban mengayomi, melindungi, dan melayani seluruh warga negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dalam instansi pemerintah merupakan implementasi nyata dari fungsi aparatur negara sebagai wujud mengabdikan kepada masyarakat dan negara. Pelayanan publik merupakan sebuah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah terhadap hak-hak rakyat, karena pemerintah sendiri memiliki sebuah peranan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan Undang-undang (UU) yang sudah

ditetapkan. Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan dalam pasal 1 tentang pelayanan publik, yakni serangkaian atau suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara berdasarkan regulasi yang telah diatur, antara lain pelayanan administratif, jasa, maupun barang yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan publik. Kegiatan utama dari pelayanan publik sendiri adalah dalam rangka pemenuhan keperluan layanan administrasi yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat atau memuaskan keinginan suatu warga negara akan pelayanan.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2017 dijelaskan bahwa Instansi pemerintah merupakan sebuah unit kerja penyelenggara layanan publik dalam lingkungan penyelenggara negara, lembaga independent, korporasi mengacu pada peraturan perundang-undangan guna menyediakan pelayanan publik serta badan hukum lainnya di mana pembentukannya bertujuan untuk pengimplementasian pelayanan publik. satuan kerja penyelenggara pelayanan publik dalam lingkungan penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen berdasarkan undang-undang untuk menyediakan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk demi tujuan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. Instansi pemerintah adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah untuk masyarakat. Instansi pemerintah merupakan sebuah tempat dimana orang-orang yang dipilih secara khusus melakukan kegiatan-kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Instansi pemerintah pada umumnya dibentuk untuk melaksanakan berbagai kegiatan pelayanan publik. Semua kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan dan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan.

Kepuasan masyarakat adalah salah satu ukuran kinerja dalam sebuah instansi pemerintah sebagai bentuk untuk memenuhi tugas dan kewajiban pemerintah. Kepuasan masyarakat tercapai apabila masyarakat terlayani dengan baik dan puas terhadap pelayanan, yang artinya penerima pelayanan mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan dan harapkan. Kepuasan masyarakat terbentuk dari bagaimana pegawai kantor pemerintahan melayani masyarakat, dan diukur berdasarkan tingkat pemenuhan harapan yang diperoleh masyarakat dari pelayanan tersebut.

Adapun data Indeks Kepuasan Masyarakat kecamatan di Jakarta disajikan dalam bentuk grafik:

Gambar 1. Grafik Nilai IKM Masyarakat per Kecamatan



Sumber : (Portal Statistik Sektorial Provinsi DKI Jakarta,2019)

Survei IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan untuk mengukur bagaimana kinerja unit pelayanan yang pelaksanaannya dilakukan secara teratur yang nantinya akan membantu dalam menetapkan kebijakan yang bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik setelahnya. Grafik diatas diperoleh melalui Badan Pusat Statistika survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada 8 kecamatan di Jakarta Barat yang dilakukan tahun 2018 terakhir. Nilai rata-rata IKM di Jakarta Barat secara keseluruhan adalah 85,35 (dari indeks 100) pada tingkat kecamatan. Dan IKM terendahnya adalah kecamatan Kalideres yang memiliki nilai sebesar 81,98. Dalam rangka meningkatkan indeks pelayanan yang rendah tersebut, penting untuk memperhatikan kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat ialah komponen afektif (perasaan), baik itu senang maupun kecewa individu, dalam hal ini adalah masyarakat, yang muncul akibat dari perbandingan harapan dengan tindakan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan. Kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pemerintahan sangat mempengaruhi baik buruknya kepuasan masyarakat. Jika terdapat keluhan dari masyarakat perihal pelayanan, itu artinya pelayanan instansi terkait tidak berjalan secara efektif dan efisien. Kepuasan masyarakat akan tercapai jika

Resti Apriyanti, 2022

PENGARUH KINERJA, KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN KALIDERES

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

penyelenggara pelayanan memberikan kepuasan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk memuaskan masyarakat dan menghasilkan pandangan masyarakat yang baik bagi instansi pemerintah. Berikut data kepuasan masyarakat yang disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 1. Pra-Survei Kepuasan Masyarakat 15 responden

Pertanyaan	Ya	Tidak	Total
Penanganan komplain diatasi dengan cepat	13%	87%	100%
Prosedur pelayanan berbelit-belit	27%	73%	100%
Persyaratan pelayanan sulit diperoleh	20%	80%	100%
Jadwal pelayanan sudah sesuai	33%	67%	100%
Pelayanan tidak memandang status sosial	47%	53%	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil pra-survei yang tersaji pada tabel diatas, dinilai melalui 5 pertanyaan yang diberikan kepada 15 responden, salah satu yang cukup signifikan adalah mengenai penanganan komplain tidak diatasi dengan cepat. Sebesar 87% masyarakat menyatakan bahwa penanganan komplain tidak diatasi dengan cepat, sebesar 73% masyarakat menyatakan bahwa prosedur pelayanan di kecamatan berbelit-belit, sebesar 80% banyak persyaratan yang sulit dipenuhi saat melakukan pengurusan administrasi, sebesar 67% masyarakat menyatakan bahwa jadwal pelayanan tidak sesuai, dan sebesar 53% masyarakat menyatakan bahwa pelayanan di kecamatan kalideres masih memandang status sosial dengan memprioritaskan orang yang berseragam dan memiliki pangkat, sehingga hal tersebut menghambat proses penyelesaian pengurusan berkas yang diperlukan dan membuat masyarakat

tidak mendapatkan kepuasan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat yang rendah tersebut, diperlukan peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan masyarakat dapat dipicu dari kinerja yang dihasilkan oleh setiap pegawai didalam organisasi. Rasa puas masyarakat didukung oleh kinerja pegawai melalui perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kinerja merupakan pencapaian hasil pekerjaan yang diraih oleh seorang karyawan. Didukung oleh (Armstrong & Baron, 2016). kepuasan konsumen berhubungan erat salah satunya dengan kinerja hasil pekerjaan dari penyelenggara pelayanan. Apabila kinerja atau pelayanannya tidak sesuai dengan harapan konsumen, akibatnya konsumen pasti akan kecewa (tidak puas), namun apabila kinerjanya selaras dengan harapan, maka tentunya konsumen akan puas. Berikut data pra-survei sebagai berikut:

Tabel 2. Pra-Survei Variabel Kinerja 15 responden

Pertanyaan	Ya	Tidak	Total
Pelayanan yang diberikan memuaskan	33%	67%	100%
Pelayanan sesuai permintaan pemohon	47%	53%	100%
Pelayanan efektif dan efisien	27%	73%	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Mengacu hasil pra-survei pada tabel diatas dinilai melalui 5 pertanyaan yang diberikan kepada 15 responden, salah satu yang cukup signifikan adalah mengenai ketidakefektifan serta ketidakefisienan pelayanan. Sebesar 73% masyarakat menganggap bahwa pelayanan di kecamatan kalideres dinilai masih tidak efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan. Sebesar 67% masyarakat menyatakan bahwa masyarakat tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sebesar 53% masyarakat menyatakan bahwa masyarakat dalam memperoleh pelayanan terkadang tidak sesuai dengan permintaan pemohon karena ketidaktelitian pegawai. Sehingga hal tersebut membuat proses pelayanan menjadi terhambat, dimana masyarakat harus bolak-balik untuk mengurus berkas. Dengan demikian, dapat

dikatakan dengan kinerja pegawai yang kurang mendukung tugas pelayanan yang berkaitan dengan kompetensi pegawai.

Kompetensi yang dimiliki oleh setiap pegawai didalam organisasi dapat memicu kepuasan masyarakat. Perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakter seseorang akan memunculkan yang namanya kompetensi, yang sangat diperlukan dalam mencapai keberhasilan sebuah pekerjaan (Marwansyah, 2019). Dalam melayani masyarakat membutuhkan kompetensi untuk dapat menimbulkan kepuasan masyarakat, dimana kompetensi pegawai berguna untuk menarik dan mempertahankan masyarakat. Pegawai yang kompeten adalah kunci untuk memberikan layanan berkualitas tinggi untuk menarik dan mempertahankan pelanggan karyawan adalah garis kontak pertama dalam organisasi mana pun dan mereka adalah pemain utama untuk menciptakan kesan pertama dan bertahan lama pada organisasi dan memproyeksikan citra positif atau negatif di benak pelanggan. Berikut data pra-survei sebagai berikut:

Tabel 3. Pra-Survei Variabel Kompetensi 15 responden

Pertanyaan	Ya	Tidak	Total
Pegawai memiliki keterampilan dalam melayani	37%	73%	100%
Pegawai memiliki pengetahuan dalam melayani	40%	60%	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel diatas dinilai melalui 5 pertanyaan yang diberikan kepada 15 responden. Sebesar 73% masyarakat menyatakan bahwa kurangnya keterampilan yang dimiliki pegawai dalam melayani. Sebesar 60% masyarakat menyatakan bahwa kurangnya pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam melayani. Dapat dikatakan bahwa terdapat masalah kompetensi pegawai dalam pelayanan pada kantor kecamatan kalideres. Salah satu yang cukup signifikan adalah mengenai keterampilan pegawai yang dimiliki kurang, dimana keterampilan tersebut bisa disebabkan dengan kurangnya disiplin pegawai dalam mengikuti aturan dan prosedur pelayanan pada instansi.

Resti Apriyanti, 2022

PENGARUH KINERJA, KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN KALIDERES

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

Setiap pegawai didalam organisasi memiliki tingkat disiplin yang dapat memicu kepuasan masyarakat apabila tingkatannya tinggi. Disiplin sendiri ialah kerelaan dan kesadaran individu untuk mematahu seluruh regulasi pada sebuah instansi. Didukung oleh pernyataan (Hasibuan, 2019), bahwa dengan adanya disiplin kerja berarti karyawan tersebut dapat meningkatkan prestasi kerjanya. Jika prestasi kerja yang dihasilkan baik, maka akan menciptakan kepuasan konsumen. Setiap pegawai yang memiliki disiplin yang tinggi pasti terdorong untuk bekerja sebaik-baiknya berdasarkan dengan prosedur kerja dan peraturan yang ditetapkan dalam organisasi. Tujuan organisasi akan sulit untuk dicapai jika disiplin kerja tidak dimiliki oleh pegawai. Jika kebutuhan yang diinginkan tercapai, masyarakat akan merasa puas. Disiplin kerja dari pegawai inilah yang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat. Sikap hormat pegawai pada peraturan dan ketetapan kantor kecamatan ditunjukkan dari sikap disiplin. Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan data pra-survey disiplin kerja:

Tabel 4. Pra-Survei Variabel Disiplin Kerja 15 responden

Pertanyaan	Ya	Tidak	Total
Pegawai berada dikantor pada waktu jam kerja	40%	60%	100%
Penyelesaian berkas tepat dengan waktu yang dijanjikan	27%	73%	100%
Pegawai menaati aturan dalam melayani	13%	87%	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil pra-survei pada tabel diatas dinilai melalui 3 pernyataan yang diberikan kepada 15 responden, salah satu yang cukup signifikan adalah pegawai yang tidak menaati aturan. Sebesar 87% masyarakat menyatakan bahwa masih banyak pegawai yang belum menaati aturan organisasi dengan baik. Salah satunya dalam aturan berpakaian. Sebesar 73% masyarakat menyatakan bahwa penyelesaian berkas tidak selesai tepat waktu dengan yang dijanjikan yang mungkin

terindikasi karena pegawai yang menunda pekerjaan, sehingga pegawai tidak dapat menyelesaikan berkas/dokumen tepat waktu, ditunda dalam waktu ke depan. Sebesar 60% masyarakat menyatakan bahwa masih sering pegawai tidak berada di kantor pada saat waktu pelayanan. Sehingga hal tersebut membuat pelayanan menjadi terhambat dimana masyarakat pada saat datang untuk mengurus keperluan berkas harus menunggu pegawai karena tidak ada di kantor.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai variabel kinerja, kompetensi, dan disiplin kerja yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berdasarkan terkait variabel kinerja terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh (Prayogo & Ismiyati, 2019) mengatakan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan masyarakat secara positif dan signifikan. Tetapi, bertolak belakang dengan penelitian tersebut, (Ana Solekhati & Muhsin, 2019) menemukan hal yang berbeda di mana kinerja karyawan tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan

Selanjutnya, penelitian terdahulu juga pernah dilaksanakan (Ermayenti & Heryanto, 2019) yang mengatakan bahwa kompetensi mempengaruhi kepuasan secara positif. Tetapi, bertolak belakang dengan penelitian tersebut, (Hermawati, 2018) menemukan bahwa kompetensi tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu mengenai variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat oleh (Wijayanti et al., 2020) juga menemukan bahwa disiplin kerja karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Tetapi, bertolak belakang dengan temuan tersebut, (Hermawati, 2018) menemukan bahwa disiplin kerja tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena dan masalah beserta *gap research* di atas, penulis ingin meneliti kinerja pegawai, kompetensi, dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja, Kompetensi, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Kalideres”.

I.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan *gap research* yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah yakni:

1. Apakah kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalideres?
2. Apakah kompetensi pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalideres?
3. Apakah disiplin kerja mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalideres?
4. Apakah kinerja pegawai, kompetensi pegawai, dan disiplin kerja secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalideres?

I.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalideres
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalideres
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalideres
4. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kinerja pegawai, kompetensi pegawai, dan disiplin kerja secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kalideres

I.4. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambahkan ilmu pengetahuan serta bisa dijadikan sebagai acuan untuk peneliti lain yang ingin meneliti terkait topik yang relevan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lingkungan pendidikan dan akademik, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan wawasan untuk praktisi pendidikan serta meningkatkan SDM yang lulus dari UPN Veteran Jakarta.
- b. Bagi instansi, peneliti berharap hasil penelitian ini bisa menjadi bahan kajian dan rekomendasi terkait pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya mengenai disiplin kerja, kompetensi, serta kinerja pegawai.

- c. Bagi peneliti, peneliti berharap hasil penelitian ini bisa meningkatkan wawasan dan agar peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang telah didupatkannya mengenai MSDM di dalam praktik realnya.