

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat diabaikan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Peran pelayanan akan lebih besar apabila kegiatan-kegiatan jasa pada masyarakat itu terdapat persaingan, tantangan guna mencapai efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan tugas organisasi atau pemerintah. Persaingan yang ada tidak hanya dari segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi.

Kualitas layanan pada suatu organisasi atau lembaga apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Lewis dan Booms dalam Fandy Tjiptono (2011:157) menyatakan Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan

Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2011:157) mengatakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*)

Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintahan. Bentuk layanan pada lembaga pemerintahan sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara, antara lain dalam pembuatan dokumen-dokumen penting seperti kartu identitas, sertifikat kepemilikan suatu barang, dan lain sebagainya.

Organisasi pemerintah dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola dengan baik untuk menentukan kelangsungan dari organisasi tersebut, hal ini menjadi tanggung jawab manajemen atau pimpinan organisasi karena itu manajemen harus membuat perencanaan yang matang misalkan menyusun strategi yang efektif serta mampu mengkoordinasikan semua komponen organisasi, karena dengan adanya kualitas sumber daya manusia yang baik maka akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan suatu organisasi dalam pencapaian suatu tujuan.

Dalam pelaksanaannya sumber daya manusia dan organisasi merupakan dua hal yang saling membutuhkan yaitu pertama jika pegawai berhasil mencapai tujuan maka dapat memberikan kemajuan bagi instansi dan kedua bagi pegawai keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri dan peluang untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi organisasi di masa yang akan datang.

Kantor Kecamatan Noemuti adalah suatu lembaga instansi pemerintah yang di pimpin oleh camat dan dibantu oleh beberapa seksi untuk menjalankan pemerintahan di wilayah kecamatan, Kantor Kecamatan Noemuti sebagai organisasi publik dan pelayanan masyarakat dimana suatu tempat terselenggaranya tugas-tugas pemerintahan juga berlangsungnya tempat pelayanan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan lain sebagainya, dalam kaitanya memberikan pelayanan terhadap masyarakat saat ini dirasa sangat kurang maka dengan adanya kualitas pelayanan yang prima diharapkan dapat memperbaiki mutu pelayanan yang pada akhirnya akan tercipta pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu surat yang wajib dimiliki setiap orang di Indonesia yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Mengenai pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) misalnya pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan.

Dalam menjalankan aktivitas di dalam organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, ketersediaan fasilitas penting guna menunjang pekerjaan dan pelayanannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Fasilitas yang lengkap akan memberikan dampak positif baik untuk karyawan maupun pelanggannya. Bagi karyawan fasilitas yang lengkap akan menunjang kinerja karyawan tersebut, sedangkan bagi pelanggan dengan fasilitas yang memadai akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan ketika proses layanan berlangsung. Menurut A.S Moenir (1987:197) Fasilitas adalah

segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Misalnya fasilitas yang berupa komputer dan laptop yang ada tetapi tidak semua pegawai bisa mengoperasikannya hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada pada kantor kecamatan tersebut.

Pembahasan disiplin pegawai dalam manajemen sumber daya manusia berawal dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, luput dari kesalahan. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan atau peraturan yang harus ditaati oleh para karyawan atau pegawainya. Menurut Sondang P. Siagian (2003:305) Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut. Sedangkan Abdurahmat Fathoni (2006:172) menyatakan Kedislipinan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan kata lain pendisiplinan pegawai merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Kedislipinan pegawai yang masih rendah misalnya ketidaktepatan dalam kehadiran, tidak berangkat kerja tanpa ijin tertulis dan jam istirahat yang tidak digunakan semaksimal mungkin. Selain itu waktu pembuatan KTP yang biasanya memakan waktu 1 sampai 2 hari atau bahkan lebih, padahal bisa

selesai dalam waktu 45 menit sampai satu jam. Hal tersebut memungkinkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan karena tingkat kedisiplinan dalam penggunaan waktu tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan pada kantor kecamatan dengan baik.

Permasalahan yang ada pada Kantor Kecamatan Noemuti masih terlihat akan kurangnya mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat misalkan dalam penyelesaian pengurusan surat membutuhkan waktu yang lama karena kendala fasilitas yang kurang memadai selain itu dari segi kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih tergolong lambat sehingga banyak pekerjaan yang tidak terselesaikan dengan tepat waktu.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis ingin meneliti lebih dalam dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Fasilitas (X_1) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Noemuti?
2. Apakah Disiplin Kerja (X_2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Noemuti?
3. Apakah Fasilitas (X_1) dan Disiplin kerja (X_2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kecamatan Noemuti?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Kantor Kecamatan Noemuti.
- b. Untuk mengetahui berpengaruh Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Kantor Kecamatan Noemuti.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Noemuti.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Manfaat Teoritis

1. Sebagai pengembangan wawasan secara teoritis dalam konsentrasi sumber daya manusia (SDM).
2. Sebagai referensi bagi pembaca untuk peneliti selanjutnya.

1.3.2.2 Manfaat Praktis

Sebagai masukan bagi pihak instansi (kantor kecamatan Noemuti) untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.