

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan senantiasa berhubungan dengan dua pihak, yaitu pemberi pelayanan ( pegawai) serta penerima pelayanan ( masyarakat ). Mutu pelayanan dimaksud selaku sesuatu aksi, kinerja ataupun komitmen sebaliknya konsep mutu pelayanan didasarkan pada anggapan konsumen yang dikemukakan oleh Zaitaml, Parasuraman serta Berry selaku derajat kesenjangan antara harapan ataupun kemauan konsumen dengan realitas yang dialaminya. Pelayanan pemerintah hendaknya diupayakan sebaik- baiknya dengan meningkatkan rasa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat wajib diutamakan dengan membagikan pelayanan dengan mutu terbaik serta membagikan insentif supaya kinerja pegawai terus menjadi maksimal dalam melaksanakan gunanya. Sisi internal penyedia layanan menyangkut bagaimana sistem serta prosedur dan totalitas proses layanan dikembangkan serta dilaksanakan oleh lembaga terpaut, serta di sisi eksternal ialah masyarakat yang dilayani. Terciptanya kinerja yang baik dalam industri jasa berbentuk pelayanan yang baik, disiplin, tanggung jawab, ketepatan waktu serta ketepatan waktu, keramahan serta kesopanan, ikatan warga yang baik, ketangkasan serta penampilan yang menarik. Keahlian kinerja pegawai khususnya dalam bidang jasa akan berdampak positif terhadap terealisasinya rencana yang sudah diprogramkan

Kualitas pelayanan di kantor desa Wates menjadi perbincangan warga yang berurusan dengan kebutuhan administratif. Mereka menyampaikan ketidaksesuaian kualitas pelayanan dan kinerja, keluhan masyarakat atau pengguna layanan ini dapat kita lihat dimedia sosial, mulut ke mulut oleh masyarakat misalnya dari keluhan pada saat pengurusan lamanya proses Kartu Tanda Penduduk, ketidaksesuaian input akta kelahiran, kehilangan berkas yang belum terproses dan berbagai hal administrasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan kantor desa.

Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur yang dapat digunakan lembaga pemerintah dalam menjalankan mandatnya. Hal ini muncul sesudah masyarakat berinteraksi dan menggunakan layanan berbagai kepentingan pada organisasi tersebut. Dengan hal tersebut, instansi pada pemerintahan tentunya berupaya untuk memperbaiki diri dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dalam suatu organisasi hendaknya ditandai dengan proses pelayanan yang sederhana, mudah dipahami masyarakat, ramah dan santun.

Menurut latar belakang yang telah terurai diatas maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR DESA WATES.**

## **B. Permasalahan**

Kantor Desa Wates merupakan salah satu sektor publik yang memberikan layanan pada masyarakat, diantaranya pengurusan aktivitas administratif misalnya pengurusan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran, surat izin usaha, akta kematian dan sebagainya. Harapan masyarakat untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang diharapkan belum terpenuhi, dalam hal kualitas pelayanan pegawai kantor desa wates kurangnya keramahan dalam melayani masyarakat dan kinerja pegawai kantor desa wates masih belum sesuai dalam hal ini terbukti bahwa terjadi kehilangan berkas masyarakat yang belum terproses. Kualitas pelayanan dan kinerja yang baik diharapkan agar pemerintah desa dapat merealisasikan program kerjanya dan akhirnya dapat memberikan kepuasan untuk masyarakat.

## **C. Rumusan masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan kantor desa Wates terhadap kepuasan masyarakat?
2. Bagaimana kinerja pegawai kantor desa Wates terhadap kepuasan masyarakat?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat?

**D. Tujuan penelitian**

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan kantor desa Wates terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk menganalisis kinerja pegawai kantor desa Wates terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

**E. Kegunaan penelitian**

Menurut tujuan penelitian yang telah terurai, kegunaan penelitian ini adalah:

**1. Secara Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, referensi atau kajian ilmu bagi STIE Kesuma Negara Blitar maupun bagi peneliti dan peneliti selanjutnya tentang pengetahuan kualitas sumberdaya manusia khususnya dalam bidang pelayanan dan kinerja.

**2. Secara Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan salah satu acuan bagi kantor desa wates untuk perkembangan organisasi, serta bagi masyarakat penelitian meningkatkan transparansi pemerintah desa,