

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dilakukan oleh instansi terhadap masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang membutuhkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan Kualitas pelayanan juga tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan keinginan masyarakat dengan kenyataan yang mereka butuhkan dan pengertian dan pendapat. di atas di simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan yang di lakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau public berupa barang atau jasa atau hal-hal yang bersifat administrative. Pelayanan yang di harapkan oleh semua orang terutama kantor Camat Susua kabupaten nias selatan.

Menurut Tjiptono (2022). Pada dasarnya masyarakat butuh pelayanan jika mengalami suatu keluhan di instansi yang berhubungan dengan kebutuhan terutama kebutuhan rumah tangga. Aparatur pemerintahan setempat dituntut untuk menjalankan tugasnya sehari-hari, terlebih tugas yang berkaitan melalui penyediaan informasi dan data yang diperlukan.

Menurut Apriliana (2022) bahwa Kualitas merupakan suatu kualitas yang dikatakan baik jika penyediaan jasa memberikan layanan serta dengan yang di harapkan oleh masyarakat dengan demikian pencapaian kepuasan masyarakat atau publik memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Kualitas pelayanan pada suatu organisasi atau lembaga apabila dikelola dengani baik dan tepat waktu akan berdampak baik terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas imasyarakat. Kualitasi ipelayanan dapat diketahui dengan membandingkan kesan masyarakat terhadap pelayanan yang sesungguhnya mereka terima dan harapkan dari staf. Pelayanan yang baik dilaksanakan dengan mengikuti tata cara yang benar, ramah, dan memiliki etika

yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan dari kebutuhan yang diterima masyarakat. Dalam suatu organisasi, persaingan tidak hanya dalam hal kualitas dan kuantitas saja, tetapi juga dalam hal pelayanan. Pelayanan terbaik yang memenuhi standar mutu pelayanan disebut pelayanan bermutu. Standar pelayanan merupakan metrik yang menjadi acuan penilaian mutu sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka penyediaan pelayanan bermutu tinggi, cepat, sederhana, murah, dan terukur itu lah pelayanan yang di inginkan masyarakat Kecamatan Susua dari pegawai Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan.

Hasil penelitian terdahulu dari Mochammad Sakir (2022) pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor camat suwawa kabupaten bone Balong. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kompetensi karyawan ymemiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan kepada karyawan meningkat seiring dengan meningkatnya disiplin kerja dan kompetensi karyawan, dan menurun seiring dengan menurunnya disiplin kerja dan kompetensi karyawan.

Menurut Ferdinand (2021) kedisiplinan dapat mencakup berbagi faktor, termasuk konsistensi, kendala dan Kompetensi atau kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Dalam pelaksanaan kerja karyawan, pertimbangan kedisiplinan sangatlah penting. Seorang pekerja meskipun atasannya tidak hadir, karyawan yang memiliki disiplin akan menaati peraturan yang ada di lingkungan kerja dengan penuh kesadaran tanpa adanya rasa tertekan. Karena menggunakan waktu kerja seefisien mungkin untuk menyelesaikan tugas dengan kompeten. Pekerja yang memiliki disiplin tinggi seharusnya dapat mengerjakan tugas dengan cepat dan tepat sehingga dapat meningkatkan semangat dalam bekerja.

Menurut Darmawan Emba (2023), disiplin kerja merupakan suatu sikap, perilaku, dan tindakan yang sesuai dengan ketentuan organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin merupakan suatu tindakan manajemen untuk mendorong anggota organisasi agar memenuhi tuntutan berbagai ketentuan.

Dengan kata lain, disiplin pegawai merupakan suatu bentuk, sikap, dan perilaku pegawai agar secara sukarela berusaha bekerja sama dengan pegawai lainnya. Untuk meningkatkan kompetensi pegawai yakni melalui penerapan disiplin Kerja yang baik. adanya disiplin kerja dalam lingkungan organisasi akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan kerja, sehingga pegawai bekerja secara efisien.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Januari Sianturi (2024) dengan judul pengaruh disiplin kerja terhadap Kualitas pelayanan pegawai di kantor camat siempat nempu kabupaten Daeri. disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai pegawai di kantor camat siempat nempu kabupaten daeri, hal ini berarti disiplin kerja memiliki peranan penting terhadap kualitas pelayanan pegawai salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan disiplin kerja yang baik agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan maksimal terhadap masyarakat.

Kompetensi pegawai adalah merupakan peranan sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat penting didalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. kompetensi menjadi salah satu dalam pengembangan SDM untuk menciptakan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Spencer dan Spencer dan Ahmat, (2021) kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. kompetensi merupakan suatu hasil yang bisa di ukur dari tingkat efisiensi dan efektivitas seseorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang di dukung oleh sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan. kompetensi juga merupakan kualifikasi, keterampilan, dan kemampuan yang di perlukan untuk melakukan pekerjaan tertentu dengan efektif. Kompetensi pegawai dapat dilihat dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai dalam menyelesaikan tugasnya harus lah mempunyai semangat yang tinggi dan menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya.

Namun sebagai hasil penelitian yang penulis dengar dari masyarakat sekitar Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan diketahui adanya fenomena yang terjadi yaitu bahwa kondisi kualitas pelayanan pegawai kantor camat susua masih

kurang optimal dan kurang maksimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat susua. dan banyak pegawai yang memberikan pelayanan jaminan (*assurance*) kepada masyarakat Kantor Camat Susua, yang artinya pegawai memberikan pelayanan terbaik bila ada jaminan dari masyarakat berupa uang tip dan memberikan pelayanan terbaik kepada orang-orang yang berkedudukan saja. kurangnya penerapan kesamaan hak dalam pelayanan antara masyarakat berstatus sosial tinggi dengan masyarakat berstatus menengah dan bawah. kualitas pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan masih belum sesuai dengan pemahaman pegawai Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan.

Begitu juga dengan kondisi kedisiplinan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan, banyak pegawai yang tidak disiplin dengan waktu seperti tidak datang dengan tepat waktu dan jam istirahat lebih panjang. sehingga masyarakat kecewa dan lama menunggu kedatangan para pegawai yang kurang disiplin dengan waktu mereka datang terlambat dan pulang cepat sehingga tugas-tugas kantor dan keperluan masyarakat tidak siap sesuai dengan waktu yang ditetapkan, dimana juga kompetensi pegawai di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan. pegawai tidak memiliki kompetensi *task skills* yang artinya mereka tidak melaksanakan tugas-tugas kantor sesuai dengan standar yang diterapkan ditetapkan ditempat kerja, banyak pegawai mengabaikan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan dan mengabaikan keperluan yang dibutuhkan masyarakat. sehingga dikatakan tidak mampu dan tidak memiliki dalam bekerja sehingga keterampilan dan kompetensi yang dimiliki pegawai tidak berguna bagi masyarakat. kondisi fenomena diatas yang menyebabkan keluhan masyarakat Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan.

Kantor Camat Susua yang berperan dalam memberikan pelayanan berdasarkan yang penelitian ketahui bahwa Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan masih kurang dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dan belum disiplin untuk mengerjakan pekerjaan dalam waktu yang tepat. beberapa masalah di temukan antara lain: Di Kantor Kecamatan Susua Kabupaten Nias Selatan, disiplin kerja pegawai masih rendah, terbukti dengan jam kerja yang masih belum memanfaatkan waktu secara maksimal. Misalnya, pegawai kurang

disiplin dalam bekerja, sering datang terlambat dan pulang cepat, serta sering menumpuk pekerjaan sehingga kurang efektif dan metode kerja yang ditetapkan instansi kurang optimal. Selain itu, kompetensi pegawai optimal, serta kualitas pelayanan masih rendah dan belum optimal.

Tabel 1.1
Hasil Evaluasi Pelayanan Pegawai Kantor Camat Susua Kabupaten Nias selatan

| No | Bentuk Pengurusan | Standar penyelesaian | Penyelesaian |
|----|----------------------|----------------------|--------------|
| 1 | Kartu Keluarga | 7 hari | 2 minggu |
| 2 | Kartu Tanda Penduduk | 4 hari | 1 minggu |
| 3 | Akta Kelahiran | 13hari | 1 bulan |
| 4 | Akta Perkawinan | 13 hari | 1 bulan |
| 5 | Akta Kematian | 13 hari | 1 bulan |

Sumber : Data Kantor Camat Nias Selatan 2024

Menunjukkan bahwa pelayanan pegawai kantor camat susua tidak sesuai dengan standar yang sudah di tentukan, Seperti peneliti ketahui dari masyarakat yang ingin mengurus KK (Kartu Keluarga) pada Kantor Camat Susua kabupaten Nias Selatan, pegawai mengatakan bahwa hasilnya akan diterima dalam jangka waktu satu minggu. Namun setelah ditunggu sampai hari yang telah ditentukan, pegawai belum juga memberikan informasi tentang kesiapan kartu keluarga tersebut. Setelah didesak warga, hasil penyelesaian keluar dalam jangka waktu dua minggu. begitu juga dengan pengurusan KTP (kartu tanda penduduk) waktu standar yang sudah di tentukan 4 hari akan tetapi hasil penyelesaian keluar dalam jangka waktu 1 Minggu, dan akta kelahiran standar yang di tentukan akan siap dalam jangka 13 hari akan tetapi hasil penyelesaian keluar dalam jangka waktu 1 bulan, akta kawin dan akta kematian standar waktu yang sudah 13 hari hasil akan keluar akan tetapi penyelesaian keluar dalam jangka waktu 1 bulan, ini lah yang membuat pelayanan pegawai Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan masih belum maksimal.

Berdasarkan dari hasil observasi penelitian yang dilakukan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan, maka penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan**"

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Disiplin kerja pegawai masih rendah dapat dilihat pada am kerjanya yang masih kurang memanfaatkan waktu dalam kerja.
2. Kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masih kurang efektif dan kurang maksimal.
3. Kualitas pelayanan masih rendah dan belum maksimal

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh disiplin kerja dan Kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah

1. Adakah pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Susun Kabupaten Nias Selatan?
2. Adakah pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan?
3. Adakah pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan ?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin Kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan .

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Benelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan dan pola pikir dalam menganalisis disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Susua Kabupaten Nias Selatan.

2. Bagi instansi

Memberikan masukan bagi kantor camat susua kabupaten nias selatan dalam mengelola pemerintahan yang baik kepada pegawai dan masyarakat di sekecamatan susua.

3. Bagi penelitian dan akademi

Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang nantinya dapat umemberikan perbandingan udalam mengadakan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.