

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu indikasi berjalannya tata Kelola pemerintahan yang baik adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Tata kelola yang baik sendiri dapat dipandang sebagai salah satu pendekatan untuk mengkonseptualisasikannya (Mardawani,2021). Kehadiran kegiatan pelayanan dalam suatu lembaga atau organisasi sangat diperlukan demi kelancaran fungsi operasional organisasi. Selain memenuhi kebutuhan masyarakat, layanannya juga menawarkan pelayanan publik. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28D ayat (1) menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh pelayanan publik yang adil, cepat, dan berkualitas. Namun, sering kali masyarakat merasa bahwa pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan. Fenomena ini menarik untuk diteliti, karena kualitas dan fasilitas pelayanan yang baik seharusnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Wickof mendefinisikan kualitas layanan sebagai mengelola tingkat kesempurnaan yang dimaksudkan untuk memenuhi harapan pelanggan dan memberikan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dalam Zulian (2023). Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara pelayanan yang baik dan buruk karena masyarakat merupakan faktor utama dalam menilai kepuasan dan standar penilaian mutu. Masyarakat tertarik pada pelayanan yang baik, dan mereka mengharapkan pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memenuhi harapan mereka. Untuk memuaskan pelanggan, layanan harus diberikan dengan cara yang memenuhi keinginan dan harapan mereka. Arip Budiman (2022) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan prasyarat dalam memberikan layanan yang berkualitas. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat, pemerintah harus akuntabel dan memberikan pelayanan yang sebesar besarnya kepada masyarakat. Pejabat publik yang dipekerjakan oleh negara dituntut untuk bekerja secara efektif, efisien, dan produktif.

Selain itu, penting untuk dicatat bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat meningkatkan citra pemerintah desa. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung lebih percaya dan mendukung kebijakan yang diambil oleh pemerintah desa. Ini menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya dapat memperkuat demokrasi lokal.

Kantor Desa Saringkulit harus mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap Masyarakat, namun dari hasil pengamatan peneliti bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan di Kantor Desa Saringkulit masih kurang. Dari segi kecepatan pegawai dalam menanggapi masyarakat, pegawainya kurang ramah. Dari segi fasilitas Kantor Desa seperti parkir yang kurang luas, toilet yang kurang bersih, ruang tunggu kurang nyaman karena kurang pencahayaan, barang elektronik kamera, komputer yang kurang memadai.

Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu diisi, yaitu bagaimana kualitas dan fasilitas pelayanan dapat ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat desa. Selain itu, dengan adanya data yang lebih akurat, pihak desa dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran dalam meningkatkan pelayanan. Misalnya, hasil penelitian dapat digunakan untuk merancang program pelatihan bagi staf desa agar lebih memahami kebutuhan masyarakat. Alasan mengambil topik ini penting untuk diteliti adalah karena hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi pihak kantor desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, yang pada gilirannya akan membawa manfaat bagi seluruh masyarakat Desa Saringkulit dan meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan.

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat Desa Saringkulit

Kelompok usia	Jumlah
Anak – Anak	212
Dewasa	300
Total	512

Sumber: Hasil Olah Data Primer 2025

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa jumlah masyarakat Anak – anak sebanyak 212 orang, sedangkan dewasa berjumlah 300 orang. Dari jumlah dewasa 300 orang penulis mengambil seluruh jumlah masyarakat dewasa untuk populasi.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Saringkulit”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian yang di lakukan penulis pada kantor Desa Saringkulit maka dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan di kantor Desa Saringkulit petugas kurang ramah.
2. Fasilitas yang kurang memadai di kantor desa saringkulit.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini di batasi agar lebih praktis. Penelitian ini untuk meneliti bagaimana kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat pada kantor Desa Saringkulit saja. Responden yang diikuti adalah warga yang pakai layanan kantor selama pengumpulan data. Hal-hal lain yang bisa pengaruh kepuasan, tidak di Bahasa di sini. Data dikumpulin lewat kuesioner dan observasi cara kuantitatif.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di Desa Saringkulit.
2. Bagaimana pengaruh Fasilitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di Desa Saringkulit.
3. Bagaimana pengaruh Kualitas dan Fasilitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Saringkulit.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Saringkulit.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Saringkulit.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas dan Fasilitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di Desa Saringkulit.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi kantor Desa Saringkulit dalam upaya meningkatkan kualitas dan fasilitas pelayanan yang lebih baik.

1. Bagi akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas dan fasilitas pelayan terhadap kepuasan Masyarakat di Desa Saringkulit

2. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan pengaruh kualitas dan fasilitas terhadap kepuasan Masyarakat.

3. Bagi Kantor Desa Saringkulit

Penelitian ini dapat membantu Kantor Desa Saringkulit dalam merumuskan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif, guna meningkatkan kualitas dan fasilitas agar lebih baik kedepannya.

