

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang paling penting dalam mengelola dan menjalankan fungsi organisasi dalam sebuah pemerintahan. Fungsi organisasi dalam sebuah pemerintahan di pegang penuh oleh Sumber Daya Manusia. pemerintahan yang memiliki sumber daya manusia yang baik akan mampu menjalankan fungsi organisasi dengan baik pula. Fungsi organisasi yang di jalankan dengan benar oleh Sumber Daya Manusia yang ada pada pemerintahan akan mampu menunjang kinerja staf dan meningkatkan kualitas pelayanan pada pemerintahan tersebut.

Dalam konteks pemerintahan, termasuk pemerintahan desa, Kepala Desa mempunyai peran yang sangat strategis. Berjalannya roda pemerintahan desa dan tata kelolanya secara baik sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya kepala desa. Kepala Desa yang sudah lama menjabat tentu punya pengalaman melaksanakan tugas pemerintahan desa, dari pengalaman inilah sangat diharapkan Kepala Desa bisa mengembangkan kecakapannya untuk mengurai dan memberikan solusi dari berbagai masalah masyarakat yang ada di desanya. Perangkat desa hanya cenderung sebagai pelengkap dari rutinitas pekerjaan Kepala Desa, paradigma lama ini harus sedikit demi sedikit ditinggalkan agar kualitas pelayanan pemerintahan desa juga bisa berkembang dengan baik, akan

menjadi sia-sia jika Kepala Desanya berprestasi baik tetapi tidak didukung oleh Perangkat Desa yang berkinerja baik juga. Lemahnya dan rendahnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan pada satu sisi dapat dipahami bahwa pemerintah sebagai pelayan publik masih mengalami ketidakefektivan dan ketidakberdayaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketidakberdayaan ini tidak saja menghinggapi pemerintah pada level pusat dan daerah tetapi juga dialami oleh pemerintahan pada level terkecil yakni desa atau nagari (Purba, Lengkong, & Loindong, 2015)

Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan (Pahrizal, 2018). Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah dalam memenuhinya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa hal. Untuk mengetahui lebih jauh, berikut faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan struktur organisasi, pertama komponen struktur organisasi, inilah yang mempengaruhi kualitas

pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Kedua faktor aparat, Kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Ketiga faktor sistem pelayanan publik, sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Adiguzel et al., 2020).

Pemerintah nagari adalah bagian dari pelayanan publik yang semestinya memberikan kepuasan pada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pemerintah nagari kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan

publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi setiap masyarakat atas pelayanan yang mereka peroleh dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan dan sebaliknya. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat (Botutihe, 2017).

Dari data yang dikumpulkan dilapangan didapatkan bahwa masyarakat memiliki persepsi yang kurang baik terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah nagari. Dari 10 orang yang yang diminta secara acak untuk mengisi kousioner di beberapa nagari di Kecamatan Koto VII, mereka mangatakan kurang merasa puas dengan layanan yang di berikan oleh perangkat nagari itu

sendiri. Hal ini menunjukkan rendahnya kualitas layanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Berikut merupakan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan perangkat nagari di Kecamatan Koto VII.

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Atas Pelayanan Perangkat Nagari di Kecamatan Koto VII

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (%)	Nilai Rata-Rata Tertimbang (%)	IKM (%)
1	persyaratan	2,81	0,28	8,68
2	prosedur	2,36	0,23	5,98
3	waktu	2,36	0,23	5,98
4	biaya tarif	3,54	0,35	13,65
5	produk	2,45	0,24	6,84
6	kemampuan petugas	1,27	0,12	1,68
7	keramahan petugas	1,36	0,13	1,95
8	keadilan dan kesetaraan	2,36	0,23	5,98
9	kepuasan	1,09	0,10	1,2
10	sarana dan prasarana	2,72	0,27	8,1
11	ketersediaan pengaduan	0,90	0,09	0,9
	JUMLAH	23,22	2,27	60,94

Sumber: survey awal pada masyarakat Kecamatan Koto VII tahun 2021

Berdasarkan dari data diatas, unsur yang berkontribusi memberikan indeks tertinggi adalah unsur biaya tarif sebesar 13,65%. Hal ini mengindikasikan biaya tarif yang dibebankan pada masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Sedangkan unsur yang kepuasan dan ketersediaan pengaduan memiliki persentase paling sedikit yaitu unsur kepuasan sebesar 1,2% dan ketersediaan pengaduan 0,9%. Sesuai data tersebut dapat

disimpulkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh perangkat nagari masih rendah.

Ada beberapa variabel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu kepemimpinan melayani, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja. Kepemimpinan melayani adalah pendekatan kepemimpinan holistik yang melibatkan pengikutnya dalam berbagai hal seperti rasionalitas, emosional, spiritual, sehingga bisa diberdayakan untuk tumbuh menjadi apa yang mereka inginkan. Kepemimpinan melayani mampu membangun rasa identitas sosial bagi pengikut mereka serta menciptakan tim yang menyerupai hubungan kekerabatan yang ditemukan dalam masyarakat (Eva, Robin, Sendjaya, van Dierendonck, & Liden, 2019). Seorang pemimpin dalam sebuah instansi pemerintahan juga mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemimpin yang kurang memberikan motivasi kepada staf atau perangkat nagari akan menimbulkan masalah-masalah dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain itu sikap seorang pemimpin juga mempengaruhi, seperti ketegasan seorang pemimpin dalam menyelesaikan masalah dalam pelayanan.

Dalam pemerintahan dipengaruhi beberapa faktor untuk menjadikan *good government*, seperti faktor kepemimpinan melayani, kepuasan kerja, dan motivasi kerja pegawai pemerintahan khususnya perangkat desa. Kepemimpinan yang melayani memiliki peran penting dalam memotivasi perangkat nagari untuk melakukan aktivitas untuk membantu kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Fokus kepemimpinan melayani bukanlah kepala

desa itu sendiri, melainkan perangkat nagari yang mengikutinya. Kepemimpinan melayani adalah rasa kepemimpinan yang melindungi kepentingan pengikutnya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kepemimpinan yang dibutuhkan adalah yang mampu mengarahkan dan menggunakan sumber daya manusia yang tersedia secara optimal. Kepemimpinan melayani bertujuan untuk kewajiban moral untuk meningkatkan kualitas pelayanan perangkat nagari terhadap masyarakat (Adiguzel, Ozcinar, & Karadal, 2020).

Senada dengan kepemimpinan, motivasi kerja menjadi salah satu prediktor bagi kualitas pelayanan. Motivasi kerja sangat penting dalam pemerintahan karena dengan motivasi kerja yang tinggi maka kepuasan kerja yang tinggi akan dicapai. Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan (Handoko, 2016). Dengan motivasi yang kuat, daya dorongannyapun kuat juga untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Motivasi kerja akan mengarahkan individu atau kelompok dan memperbesar arti tingkat kepuasannya. Motivasi dapat diciptakan atau ditingkatkan dengan kemampuan manajemen dalam memenuhi kebutuhan pegawai, memeberikan perhatian terhadap bawahannya dan menganggap pegawai sebagai insan yang tidak semata mata sebagai karyawan. Menggerakkan motivasi kerja karyawan merupakan tugas yang tidak sederhana. Motivasi kerja pemenuhannya hanya dapat dilakukan melalui bekerja. Sebuah pekerjaan yang secara intrinsik memuaskan akan lebih

memotivasi bagi kebanyakan orang dari pada sebuah pekerjaan yang tidak memuaskan.

Manajemen sumber daya manusia yang baik penting untuk memastikan kepuasan kerja karyawan sesuai dengan kriteria peningkatan kerja. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai persepsi individu ketika manfaat yang diperoleh dari pekerjaan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kepuasan kerja menurun ketika karyawan harus menghadapi sikap dan perilaku negatif. Sikap dan perilaku para pemimpin memiliki karakteristik antara lain terbukadan adil, memiliki prinsip persahabatan dan ketulusan, memberikan kesempatan pada karyawan untuk mengembangkan karir dan menumbuhkan rasa percaya pada karyawannya. Indikator dari kepuasan kerja terbagi dalam dua kelompok, yaitu ekstrinsik (kebersihan) dan ekstrinsik (motivasi). Faktor kebersihan mengukur tingkat ketidakpuasan karyawan dan dapat diberlakukan sebagai kondisi yang diperlukan untuk kepuasan kerja namun faktor ekstrinsik yaitu motivasi harus ditekankan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Bezdrob & Sunje, 2021). Pentingnya kepemimpinan melayani adalah meningkatkan kreativitas karyawan sesuai dengan gaya kepemimpinan lainnya. Pemimpin yang memberdayakan, inklusif, bermoral, seimbang dan fokus pada kemajuan dan kesuksesan orang lain dan memperhatikan organisasi serta masyarakat. Kepemimpinan yang melayani menunjukkan perilaku yang menguntungkan diri sendiri untuk menciptakan perbedaan yang positif dalam pemerintahan. Faktor lain yang menentukan

kualitas pelayanan pada pemerintahan desa adalah disiplin kerja. Disiplin kerja dalam suatu pekerjaan adalah kehendak dan kesediaan pekerja untuk mematuhi dan mentaati segala peraturan-peraturan dan ketentuan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis (Patmarina, 2012). Dalam berjalannya pemerintahan desa harus disertai dengan disiplin kerja yang baik oleh perangkat nagari itu sendiri.

Permasalahan umum yang terjadi pada kantor desa adalah lemahnya pelayanan pada masyarakat. Hal ini kemungkinan terjadi karena kinerja kepala desa dan perangkat desa kurang baik, selain itu kurangnya motivasi kerja, kualitas pelayanan yang buruk sehingga kurangnya kepuasan kerja akibat faktor-faktor tersebut. Memotivasi pegawai secara terus menerus akan mampu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Motivasi dapat dipengaruhi oleh faktor sosiologis maupun psikologis. Faktor sosiologis yaitu yang berkenaan dengan hubungan sosial antara pegawai dalam suatu birokrasi dengan lingkungan masyarakat sedangkan faktor psikologis yaitu berkenaan dengan sifat-sifat dan kepribadian setiap pegawai baik statusnya sebagai pimpinan maupun staf. Walaupun kondisi lingkungan sudah tercipta dengan baik, tetapi kalau kondisi psikologis pegawai kurang menunjang maka akan berpengaruh terhadap proses kegiatan pelayanan yang akhirnya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul ***"Pengaruh Kepemimpinan Melayani, Kepuasan Kerja, Motivasi***

Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perangkat Nagari se-Kecamatan Koto VII”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar penelitian yang diuraikan diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Kurangnya kualitas pelayanan dan kepemimpinan melayani.
- b. Kurangnya motivasi wali nagari terhadap pelayanan perangkat nagari.
- c. Kurangnya kegiatan peningkatan kapasitas kepemimpinan wali nagari
- d. Kurang puasnya perangkat nagari dengan pekerjaan yang dilakukan
- e. Kurang kompetennya seorang wali nagari yang dapat mengurangi motivasi perangkat nagari untuk memberikan pelayanan
- f. Wali nagari yang tidak memberikan contoh disiplin kerja kepada perangkat nagari
- g. Kurangnya motivasi kerja akan mengurangi kepuasan kerja
- h. Perangkat nagari menjadi stres karena kepuasan kerja tidak terpenuhi
- i. Kurangnya kepuasan kerja akan menimbulkan kualitas pelayan yang tidak baik
- j. Ketidak puasan perangkat nagari dalam bekerja akan mengurangi kualitas pelayanan

1.3 Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan masalah agar tidak terjadi penyimpangan sehingga penelitian ini memiliki ruang lingkup dan arah yang jelas. Penelitian ini memfokuskan pengaruh kepemimpinan melayani, kepuasan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor wali nagari se-Kecamatan Koto VII Kabupaten Sijunjung.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh kepemimpinan melayani terhadap kualitas pelayanan perangkat nagari di Kecamatan Koto VII Kabupaten Sijunjung?
- b. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat nagari di Kecamatan Koto VII Kabupaten Sijunjung?
- c. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat nagari di Kecamatan Koto VII Kabupaten Sijunjung?
- d. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat nagari di Kecamatan Koto VII Kabupaten Sijunjung?
- e. Bagaimana pengaruh kepemimpinan melayani, motivasi kerja, kepuasan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan perangkat nagari di Kecamatan Koto VII Kabupaten Sijunjung?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat dan menganalisis :

- a. Pengaruh kepemimpinan melayani terhadap kualitas pelayanan perangkat nagari di Kecamatan Koto VII.
- b. Pengaruh kepuasan kerja perangkat nagari terhadap kualitas pelayanan perangkat nagari se-Kecamatan Koto VII.
- c. Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat nagari se-Kecamatan Koto VII.
- d. Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan perangkat nagari se-Kecamatan Koto VII.
- e. Pengaruh kepemimpinan melayani, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan perangkat nagari se Kecamatan Koto VII.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat praktik sebagai berikut:

- a. Bagi akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika.

- b. Bagi peneliti

Sebagai sumber referensi dan informasi tentang penelitian terkait kualitas pelayanan perangkat nagari.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai sumber referensi dan informasi untuk memungkinkan penelitian selanjutnya mengenai topik ini.