

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam penilaian kinerja instansi pemerintahan. Dalam rangka upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, faktor internal seperti perilaku dan disiplin pegawai menjadi aspek yang sangat penting. Pegawai yang menunjukkan perilaku positif dan disiplin kerja yang tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, reponsif, cepat, dan ramah kepada masyarakat pengguna layanan

Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang yang merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, memiliki peran yang penting dalam memberikan layanan administrasi dan pembinaan pendidikan kepada masyarakat Kabupaten Jombang di bidang pendidikan menengah dan pendidikan khusus. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor ini harus mencerminkan profesionalisme dan akuntabilitas publik.

Namun dalam praktiknya, masih ditemukan keluhan dari masyarakat terkait proses pelayanan yang dianggap lambat, kurang reponsif dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat telah sesuai dengan harapan, dan sejauh mana perilaku serta disiplin pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

Perilaku pegawai yang mencakup sikap, etika kerja, komunikasi dan empati kepada pengguna layanan, sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Menurut teori perilaku Organisasi, perilaku individu dalam organisasi dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan pelanggan (Tewal, 2017). Di sisi lain, disiplin pegawai yang meliputi ketepatan waktu, tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, serta kepatuhan terhadap peraturan menjadi kontribusi besar dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Teori disiplin kerja menyatakan bahwa disiplin yang baik akan meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan (Novita, 2015). Berlandaskan teori tersebut, maka disusun definisi operasional variabel disiplin kerja adalah sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok sesuai dengan aturan kerja yang berlaku dalam organisasi ditunjukkan dari Retributif (*Retributive*), Korektif (*Corrective*), hak-hak individu (*Individual Rights*), dan Utilitarian (*Utilitarian*).

Penelitian sebelumnya tentang pentingnya perilaku dan disiplin pegawai dalam meningkatkan kepuasan masyarakat diantaranya adalah penelitian oleh (Saefullah, 2022) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kadugede, dengan pengaruh langsung sebesar 12,18% dan pengaruh total melalui kualitas pelayanan sebesar 34,93%. Demikian pula penelitian oleh (Nani Septiana, Durotun Nasikah, 2024) menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, Disiplin kerja yang baik dari pegawai meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini penulis memilih Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang yang berlokasi di Jalan Dokter Wahidin Sudirohusodo Nomor 6 Sengon Jombang. Pemberlakuan Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan SE Kemendagri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Kelas Cabang Dinas dan UPTD adalah dasar terbentuknya Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang dibawah naungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Dalam rangka untuk mencapai kepuasan pengguna layanan, Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang mengedepankan pegawai sebagai sumber daya manusia yang menjadi inti dari proses operasional yang akan memberikan pelayanan terbaik semua lapisan masyarakat untuk mendapatkan haknya serta memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat tentang pendidikan.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan cerminan dari kinerja aparatur pemerintah yang profesional dan berintegritas serta menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sebagai instansi pelaksana kebijakan untuk jenjang SMA, SMK dan SLB di tingkat wilayah kabupaten dituntut untuk memberikan layanan yang prima, profesional, dan akuntabel kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, penting untuk dilakukan penelitian mengenai pengaruh perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan layanan masyarakat, khususnya di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran secara empiris mengenai

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan serta menjadi masukan yang membangun untuk peningkatan kualitas publik di lingkungan pendidikan, dan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PERILAKU DAN DISIPLIN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH KABUPATEN JOMBANG”

1.2. Perumusan Masalah

Perilaku pegawai yang mencakup sikap, komunikasi, empati serta profesionalisme dalam bekerja, berperan penting dalam membentuk citra pelayanan yang diberikan. Begitu pula dengan disiplin kerja, yang mencakup ketepatan waktu, tanggung jawab, konsistensi, dan kepatuhan terhadap aturan, merupakan elemen kunci dalam mendukung kelancaran pelayanan publik. Apabila kedua aspek ini tidak dapat berjalan optimal, maka kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pun akan terpengaruh. Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan dan penelitian dapat terarah dan fokus, maka dalam penelitian ini dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah perilaku pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang?
2. Apakah disiplin pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang?
3. Apakah perilaku dan disiplin pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan. Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang sebagai penyelenggara layanan publik di bidang pendidikan dituntut mampu memberikan pelayanan yang baik, berkualitas, efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh perilaku pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang;
2. Mengetahui pengaruh disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang;
3. Mengetahui pengaruh perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang pengaruh perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk menambah kajian di bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik, khususnya mengenai perilaku dan disiplin pegawai terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil dari

penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti atau mengkaji tema serupa, terutama dalam konteks pelayanan publik di sektor pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Dapat meningkatkan kompetensi diri, mengembangkan potensi berfikir, ketrampilan dan kepribadian serta pandangan tentang masa depan. Selain itu juga dapat menjadi bahan pembelajaran serta implementasi ilmu pengetahuan bidang manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia.

b. Bagi Kantor Cabang Dinas pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang

Dapat memberikan kontribusi pemikiran atau masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan perilaku kerja dan peningkatan disiplin pegawai.

c. Bagi pimpinan atau pengambil kebijakan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam merancang program pengawasan, pelatihan dan pengembangan diri pegawai untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan yang diberikan oleh Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Kabupaten Jombang.

d. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, responsif, profesional dan memuaskan.