

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Instansi pemerintah merupakan salah satu tempat yang digunakan oleh sebagian orang untuk melakukan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Instansi pemerintah akan berjalan dengan baik apabila sumber daya manusia dan sumber daya lain yang tersedia sangat memadai. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh instansi pemerintah dalam kaitannya dengan aktivitas pelayanan. Aktivitas pelayanan menjadi tugas dan fungsi utama dari instansi pemerintahan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan kepada masyarakat. Dengan adanya aktivitas pelayanan yang baik diharapkan mampu mempertahankan masyarakat untuk selalu menggunakan jasa pelayanan publik (Masram & Mu'ah, 2015).

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu yang mengelola sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Pada dasarnya semua manajer membuat segala sesuatu pekerjaan dapat dilakukan melalui upaya-upaya orang lain, sehingga diperlukan manajemen sumber daya manusia yang efektif. Instansi yang menginginkan sumber daya manusia yang kompeten. Sumber daya manusia yang kompeten disini adalah yang mempunyai skill dan pengetahuan yang baik dalam bidang pekerjaannya (Masram & Mu'ah, 2015).

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia sangat berperan besar dalam kesuksesan organisasi. Banyak organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing mereka membuat sasaran, inovasi, dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia salah satu unsur penting bagi suatu organisasi. Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan peraturan administrasi pemerintahan atau suatu mekanisme, sistematis yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan

akurat dengan demikian sumber daya manusia yang dimiliki suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi institusi tersebut. Aparat instansi pemerintah dan kualitas sumber daya manusia sangat berperan dalam kemajuan tersebut, selain itu aparat pemerintah dan instansi sumber daya manusia sebagai penopang atau pendorong peningkatan kualitas institus menjadi lebih baik (Tampubolon, 2016).

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat strategis dan fundamental dalam organisasi dibandingkan dengan faktor lain, sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga. Peran sumber daya manusia akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai visi dan misi yang telah diterapkan, oleh karena itu sumber daya manusia sangat penting bagi organisasi, selain menentukan keberhasilan kedudukan sumber daya manusia dalam organisasi saat ini bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya aktivitas organisasi di dalam desa (Tampubolon, 2016).

Aparat desa sebagai unsur aparatur Negara mempunyai peran dan kedudukan yang sangat penting di dalam rangka melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan desa yang bisa diartikan keberhasilan di dalam penyelenggaraan pemerintah Desa, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat desa sangat ditentukan oleh kemampuan kesungguhan dan kinerja dari aparat desa sebagai tanggung jawabnya (Ogotan, 2016).

Peran aparatur pemerintahan desa sangat diharapkan dalam rangka mewujudkan peran pemerintahan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah dalam UU No.32 tahun 2004, yakni pemerintah desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya masing-masing demi kesejahteraan rakyat yang berimbas kepada terwujudnya pembangunan nasional.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, dikatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintah Negara

Kesatuan Republik Indonesia. Desa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang Kepala Desa) atau desa merupakan kelompok rumah di luar kota yang merupakan kesatuan. Proses pembentukan sebuah desa harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu, jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, perangkat desa, serta sarana dan prasarana pemerintahan. Perangkat desa bagian dari syarat pembentuk desa, sebab perangkat desa termasuk dalam unsur penyelenggara pemerintah desa yang membantu kepala desa dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Perangkat desa memiliki peran yang sangat penting dalam kemajuan desa, tetapi masih ada perangkat desa yang memiliki sumber daya manusia yang belum memenuhi.

Undang-Undang dasar 1945 memberikan keleluasan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi desa guna menekankan pada prinsip demokrasi serta pemerataan daerah. Untuk mengawali otonomi daerah dibentuklah Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 yang merupakan cikal bakal dari peraturan pemerintah daerah. Untuk memenuhi perkembangan keadaan dan ketatanegaraan maka peraturan tersebut diperbaharui menjadi Undang-Undang nomor 32 tahun 2004. Pada tahun 2014 peraturan nomor 32 tahun 2004 perlu diperbaharui lagi karna sudah tidak sesuai dengan keadaan dan tuntutan penyelenggaraan pemerintah daerah, maka peraturan tersebut diperbaharui menjadi Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 . Untuk menyelaraskan tugas dan wewenang dewan perwakilan daerah maka peraturan pemerintah daerah perlu disesuaikan dengan peraturan mengenai pemilihan gubernur, bupati dan walikota, sehingga Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 diperbaharui menjadi Undang-Undang nomor 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, pemberian otonomi kepada daerah dimaksudkan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah di daerah, terutama dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan terhadap masyarakat serta untuk meningkatkan pembinaan kestabilan politik dan kesatuan bangsa. Peran pemerintah untuk memajukan kesejahteraan masyarakat penting untuk ditingkatkan. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk

mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setiap daerah sesuai dengan aspirasi masyarakat. Bertitik dari pemikiran ini, pemerintah juga ikut serta dalam mengembangkan dan memajukan kehidupan masyarakat yang mampu bersaing dengan negara maju. Maka peningkatan kinerja aparatur merupakan hal yang sangat penting dalam menghasilkan prestasi kerja pegawai.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara lebih luas dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Manusia selalu membutuhkan pelayanan. Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi semakin kritis pula cara berpikir masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. Perubahan yang semakin maju dan ketat dalam pemerintahan sekarang ini sangat membutuhkan perubahan individu ke arah yang lebih positif, seringkali organisasi pemerintahan mempunyai permasalahan karena sumber daya manusia yang menyebabkan organisasi itu sendiri mengalami kegagalan, untuk mengantisipasi kegagalan tersebut diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Karena kinerja merupakan faktor yang paling berdampak dalam pencapaian keputusan organisasi meskipun organisasi tersebut memiliki kompetensi yang baik apabila tidak ada sumber daya manusia yang memadai akan sulit maju dan berkembang, hal ini menunjukkan bahwa sebuah organisasi khususnya di pemerintahan tidak bisa terlepas dari peran tenaga kerja manusia yang harus diperhatikan segala kebutuhannya (Sellang, 2016).

Desa Kutapohaci adalah salah satu lembaga tingkat desa yang terletak di Kecamatan Ciampel, Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat. Hasil observasi awal ke Kantor Desa dan melakukan wawancara langsung dengan salah satu aparat di desa tersebut khususnya bagian kesejahteraan rakyat (KESRA), didapatkan hasil bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada Masyarakat di Desa Kutapohaci yaitu meliputi pembuatan surat keterangan Desa, surat keterangan usaha, surat numpang nikah / ngendon, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili pribadi / perusahaan, surat jalan / surat keterangan KTP, KK, akta lahir, akta kematian, dan surat keterangan tanah / Akta Jual beli (AJB) / hibah. Dari beberapa pelayanan yang tersedia, pelayanan yang paling banyak

diminta oleh masyarakat yaitu pembuatan KTP dan KK. Di bawah ini tabel penjelasan mengenai data pelayanan yang paling banyak diminta oleh masyarakat.

**Tabel 1.1**  
**Data Mengenai pelayanan yang telah dilakukan aparatur Desa pada Kantor Desa Kutapohaci Kecamatan Ciampel Kabupaten Karawang**

Surat	Waktu Penyelesaian
Surat keterangan/surat jalan pembuatan KTP dan KK	1 (satu) Hari
Akta lahir	1 (satu) Hari
Akta kematian	1 (satu) Hari
Akta jual beli (AJB) Hibah	1 (satu) Hari
Surat keterangan desa	1 (satu) Hari
Surat keterangan usaha	1 (satu) Hari
Surat keterangan nikah/ngendon	1 (satu) Hari
Surat keterangan tidak mampu	1 (satu) Hari
Surat keterangan domisili pribadi/perusahaan	1 (satu) Hari
Surat keterangan/surat jalan pembuatan KTP dan KK	1 (satu) Hari

Sumber: Kantor Desa Kutapohaci Kec.Ciampel Kabupaten Karawang, Tahun 2021

Selanjutnya tabel penjelasan mengenai jumlah aparatur dan jumlah masyarakat desa Kutapohaci.

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Aparatur Desa dan Masyarakat pada Kantor Desa Kutapohaci Kecamatan Ciampel Kabupaten Karawang Tahun 2020-2021**

Keterangan	2020	2021
Kepala Desa	1 Orang	1 Orang
Sekretaris Desa	1 Orang	1 Orang
BPD	9 Orang	9 Orang
Kaur & kasi kantor Desa	4 Orang	4 Orang
Kepala dusun	3 Orang	3 Orang

Keterangan	2020	2021
RT & RW	28 Orang	28 Orang
Staf kantor desa	10 Orang	10 Orang
Masyarakat	7.809 Orang	7.770 Orang
Jumlah	7.857 Orang	7.818 Orang

Sumber: Kantor Desa Kutapohaci Kec.Ciampel Kabupaten Karawang, Tahun 2021

Kemudian penetapan jam kerjanya umum seperti aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu dari jam 08:00 WIB – 15:30 WIB, namun pada saat dilakukan observasi di desa tersebut, terlihat masih ada dari beberapa aparat desa yang pulang lebih awal dari jam kerja yang telah ditetapkan, karena beranggapan sudah tidak ada lagi masyarakat yang datang ke kantor desa untuk meminta pelayanan kepada aparat Desa. Kemudian dapat diketahui bahwa di desa tersebut tidak ada absensi baik secara manual maupun di digital untuk aparat desa. Hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kedisiplinan dari aparat desa tersebut.

Kemudian pada saat melakukan observasi selanjutnya kepada masyarakat setempat, dapat diketahui masih ada dari beberapa masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak desa, khususnya dalam pembuatan KTP dan KK masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan, karena dalam proses pembuatan KTP dan KK cukup sulit dan menunggu waktu yang lama dengan alasan masih dalam proses pembuatan. Hal ini tentu menjadi faktor penghambat terwujudnya rasa kepuasan dari masyarakat, seharusnya aparat harus lebih bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja agar dapat terciptanya sebuah kepuasan masyarakat. Berikut ini adalah hasil survey pra-penelitian menggunakan media kuesioner yang di isi langsung oleh masyarakat Desa Kutapohaci Kecamatan Ciampel Kabupaten Karawang.

**Tabel 1.3**  
**Hasil PraPenelitian Tentang Variabel (Y) Kepuasan Masyarakat**

NO	Dimensi	Rata-Rata jawaban responden					Jumlah responden
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Petugas mengevaluasi dan melaksanakan saran dan kritik dari warga terkait pelayanan dikantor desa	5	10	9	6	0	30
2	Aparat desa menerapkan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)	9	8	7	5	1	30

Sumber: Hasil Pra Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 1.3 hasil observasi tentang kepuasan masyarakat didapatkan hasil aparat desa tidak mengevaluasi kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan desa sehingga tidak ada perubahan ke arah yang lebih baik terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudian masih ada dari beberapa masyarakat yang merasa tidak mendapatkan respon yang baik dari aparat desa pada saat meminta pelayanan sehingga masyarakat merasa kurang nyaman terhadap sikap aparat desa yang kurang ramah.

Berdasarkan survey pra-penelitian yang di lakukan dalam penelitian ini di Desa Kutapohaci kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dapat diketahui :

1. Aparat desa belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat
2. Tingkat disiplin kerja aparatur desa masih rendah
3. Tingkat kepuasan masyarakat masih rendah

Penelitian yang dilakukan oleh Tyas Purnaningsih pada 2018 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan disiplin kerja (Tyas Purnaningsih, 2018). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang lakukan oleh Iwan pada 2015 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan disiplin kerja (Iwan, 2015).

**Tabel 1.4**  
**Hasil Survey PraPenelitian Tentang Variabel (X1) Kualitas Pelayanan**

NO	Dimensi	Rata-Rata Jawaban Responden					Jumlah responden
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Pegawai desa disiplin dalam bekerja	8	11	8	1	2	30
2	Petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat	6	13	6	2	3	30
3	Petugas memiliki respon yang baik dalam menerima saran dari warga terkait pelayanan dikantor desa	7	9	7	4	3	30
4	Petugas melaksanakan administrasi secara jujur	6	11	9	3	1	30
5	Petugas memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian	8	11	6	3	2	30

Sumber: Hasil Pra Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 1.4 hasil survey prapenelitian tentang kualitas pelayanan menunjukkan bahwa masih ada aparat desa yang tidak disiplin dalam bekerja hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat kepada pelayanan di desa. Selain itu masih ada petugas yang tidak memberikan informasi yang jelas terhadap masyarakat sehingga memungkinkan terjadinya kesalahpahaman antara aparat dan masyarakat. Masih ada aparat yang memberikan respon yang kurang baik atas kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat. Masih ada aparat yang tidak jujur dalam pelayanan administrasi, hal tersebut memungkinkan terjadinya ketidakpercayaan masyarakat terhadap aparat desa. Masih ada beberapa aparat yang kurang peduli terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang nyaman terhadap sikap aparat desa.

Penelitian yang dilakukan oleh Yunanto pada 2016 yang menunjukan bahwa Variabel kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di PT askes Kediri. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rochmani & Arisyahiddin pada 2016 yang menunjukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Gigi dan mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Survey PraPenelitian Tentang Variabel (X2) Disiplin Kerja**

NO	Dimensi	Rata-Rata jawaban responden					Jumlah responden
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Aparat hadir sesuai jam kerja	4	8	7	7	4	30
2	Mentaati jam kerja yang telah ditentukan	8	10	8	2	2	30
3	Aparat desa tidak pernah absen dari pekerjaannya tanpa alasan	4	9	10	9	4	30
4	Aparat dalam pelayanannya tidak membedakan	7	11	7	2	3	30

Sumber: Hasil Pra Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 1.5 hasil observasi tentang disiplin kerja, dapat diketahui bahwa tingkat kehadiran aparat desa bisa dikatakan masih rendah dibuktikan dengan masih adanya aparat yang tidak hadir sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan, sehingga pada saat dibutuhkan petugas pelayanan tidak ada ditempat. Selain itu masih ada dari beberapa aparat desa yang selalu pulang lebih awal dari jam kerja yang telah ditentukan, dengan alasan sudah tidak ada lagi masyarakat yang meminta pelayanan. Petugas masih ada yang tidak hadir tanpa alasan, hal tersebut juga disebabkan karena tidak adanya sistem absensi yang diterapkan dikantor desa. Terkadang dari beberapa masyarakat ada yang merasa dibeda-bedakan oleh aparat desa saat meminta pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nuhidayat & Bahtiar pada tahun 2021 yang menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yang pernah datang ke kantor balai desa Purwosari kecamatan Kaliwiro kabupaten Wonosobo. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh variable disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Desa Kurau Kecamatan Kurau Kabupaten Tanah Laut.

Kemudian, menurut Tyas Purnaningsih (2018) terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan disiplin kerja, sedangkan menurut Nurazatun Zakiyah (2020) tidak adanya hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan disiplin kerja.

Selanjutnya, menurut Wahdianor (2020) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan menurut Elizah Wahyono

(2019) tidak terdapat pengaruh signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Kemudian, menurut Wahdianor (2020) disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan menurut Nurazatun Zakiyah (2020) tidak terdapat pengaruh pada variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, menurut Wahdianor (2020) kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan menurut Elizah Wahyono (2019) tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis bermaksud untuk meneliti lebih dalam lagi tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kutapohaci”. Penelitian ini menyoroti kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan kepuasan masyarakat, dari semua itu dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat desa.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat masih rendah
2. Aparat masih kurang profesional dalam memberikan pelayanan
3. Kritik dan saran masyarakat tidak diterapkan
4. Respon aparat desa terhadap masyarakat kurang baik.
5. Informasi yang diberikan aparat desa kepada masyarakat masih kurang jelas
6. Disiplin aparat desa masih rendah
7. Respon terhadap kritik dan saran yang diberikan masyarakat diterima kurang baik
8. Aparat desa tidak menaati jam kerja yang telah ditentukan
9. Aparat desa tidak hadir tanpa alasan

### 1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok permasalahan agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Dalam penelitian ini penulis mempersempit masalah yang menjadi bahan dalam penelitian. Adapun batasan masalah sebagai berikut:

1. Bidang ilmu yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia.
2. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Kutapohaci
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Disiplin kerja (X2) terhadap (Y) Kepuasan masyarakat.
4. Metode analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis)

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalahnya:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Desa Kutapohaci?
2. Bagaimana disiplin kerja di Desa Kutapohaci?
3. Bagaimana kepuasan masyarakat di Desa Kutapohaci?
4. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan disiplin kerja di Desa Kutapohaci?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dikantor desa Kutapohaci?
6. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dikantor desa Kutapohaci?
7. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dikantor desa Kutapohaci?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan kualitas pelayanan di desa Kutapohaci

2. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan disiplin kerja di desa Kutapohaci
3. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan kepuasan masyarakat di desa Kutapohaci
4. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan hubungan kualitas pelayanan dengan disiplin kerja di desa Kutapohaci
5. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Kutapohaci.
6. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Kutapohaci.
7. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Kutapohaci.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberi gambaran yang jelas dari seluruh tujuan penelitian, khususnya pada manfaat teoritis dan manfaat praktis.

##### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kepuasan pelayanan dan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis yaitu, dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata, dan dapat mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat dan juga dapat memberikan pengetahuan baru yang cukup luas tentang apa saja yang ada di Desa tersebut.

###### b. Bagi Desa

Manfaat bagi Desa diharapkan hasil penelitian dapat memberi suatu masukan berbagai pihak khususnya pelaksanaan Kepuasan Pelayanan, dalam hal ini kantor desa agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

c. Bagi Masyarakat

Manfaat bagi masyarakat hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan dan proses pembuatan KTP dan Kartu Keluarga di Desa tersebut

