# BAB I PENDAHULUAN

## LatarBelakangMasalah

Sebuah Organisasi Merupakan suatu wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerja sama. Organisai akan berkembang dengan sangat baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber dayamanusia maupun sumber daya yang lain. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam suatu organisai pemerintah maupun swasta dalam aktifitas pelayanan. Dalam organisai pemerintah pelayanan yang baiak tercermin dari setiap efektivitasdanefesiensikegiatanyang dilakukan.Semakincepatdanakurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat sehingga pelayanan tersebut akan dinilai semakin bermutu, (Karlina, et al, 2019).

Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman masuatakay terhadap pelayanan dan disiplin kerja pegawai yang di peroleh. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya masyarakat memiliki kecendrungan untuk membangun nilai nilai ekspektasi tertentu. Nilai kepentasi tersebut akan memberikan dampak magi masyarakat untuk melakukan perbandingan terhadap organisai tersebut.secara langsung penilaian tersebut akan mempengaruhi pandangan dan penilaian masyarakat terhadap organisasi.

1

Keberadaan sebuah organisasi bukan terbentuk dengan begitu saja, tetapi melalui suatu proses budaya pada komunitas manusia tertentu, dimanaterciptanya suatu identitas yang tergambar dengan interaksi antara anggota komunitas manusia yang satu dengan manusia yang lainnya sehingga dapat menjadi proses memanusiakan manusia dalam sebuah organisasi. Budaya organisasi yang unggul menjunjung target organisasi, sebaliknya ketika budaya organisasi itu lemah atau negatif akan menghambat atau bertentangan dengan tujuan-tujuan organisasi. Budaya Organisasi merupakan suatu kesatuan sosialdari sekelompok manusia, yang saling berinteraksi menurut suatu pola, sehingga anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, (Zulaiha, 2022). Sedangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 39 tahun 2012 Tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja , budaya organisasi adalah sistem nilai bersama dalam suatu organisasi yang menjadi acuanbagaimana para pegawai melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan atau cita-cita organisasi.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 39 tahun2012 tentang pedoman pengembangan budaya kerja dan organisasi digunakan bagi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk 1). Membantu pengembangan budaya kerja dalam pelaksanaan reformasi birokrasi; 2). Membantu Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk mendorong perubahan sikap dan perilaku pejabat serta pegawai di lingkungan masing- masingagardapatmeningkatkankinerjauntukmempercepatpelaksanaan

reformasi birokrasi; 3). Memberikan panduan dalam merencanakan, melaksanakan, dan melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengembangan budaya kerja.

Budaya organisasi memiliki peranan penting dalam pencapaian dan keberhasilan tujuan suatu organisasi dengan adanya budaya organisasi baikdalam suatu perusahaan akan mendukung terciptanya lingkungan kerja yangbaik. Budaya organisasi didefinisikan tata nilai yang disepakati dan dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi yang sifatnya dinamis dan mampu untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Berikut ini adalah kuesioner prasurvey yang dibagikan kepada 30 responden pada Tabel 1.1 berikut:

## Tabel1.1

**HasilKuesionerPrasurveyVariabel BudayaOrganisasi(X1)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pernyataan** | **Setuju** | **Persentase** | **Tidak Setuju** | **Persentase** |
|  | **BudayaOrganisasi** |
| 1 | Sebagai masyarakat, sejauhinipegawaiKantor Kepala Desa Kota Pari KecamatanPantaiCermin sudah bekerja sesuai dengannormayangberlakudi instansi | 17 | 57% | 13 | 43% |
| 2 | Sayasebagaimasyarakat merasa bahwa pegawai sudah melakukan pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab dalammelaksanakanpekerjaan | 14 | 47% | 16 | 53% |
| 3 | Sejauh ini, Saya sebagai masyarakat merasakan bahwa pegawai sudah bekerjasesuaidenganperaturandanprosedur | 15 | 50% | 15 | 50% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | yangsudahditetapkan |  |  |  |  |
| 4 | Sebagai masyarakat saya merasa bahwa pegawai memiliki perilaku atau karakteristik yang baik dalam melayanimasyarakat | 16 | 53% | 14 | 47% |

Sumber:MasyarakatDesaKotaPariKecamatanPantaiCermin,2024

Pada hasil kuesioner prasurvey pada Tabel 1.1 diketahui masih terdapat responden yang menjawab “Tidak Setuju” pada pernyataan “Saya sebagai masyarakat merasa bahwa pegawai sudah melakukan pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan” sebesar 53%. Saat ini beberapa pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari KecamatanPantaiCermin masih belum melaksanakan tanggung jawab yang penuh dalammelaksanakan pekerjaan hingga selesai. Permasalahan ini dapat dilihat dari beberapa pegawai yang telat masuk kantorpadapagihari,kemudian terdapatbeberapapegawai yangpulang lebihdari jam yang sudah ditentukan. Selain itu terdapat beberapa pegawai telat dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini terlihat dari masyarakat yang melakukan pengurusan pemberkasan pada Desa Kota Pari Kecamatan PantaiCermin yang kenyataannya masih terdapat masyarakat yang menerima pemberkasan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan janji yang diberikan oleh para pegawai. Tentu hal ini menyebabkan budaya organisasi yang kurang baik didalam instansi tersebut sehingga dapat menyebabkan rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

Disiplin kerja menurut (Sutrisno, 2017) menyatakan bahwa disiplin kerja adalahsikapkesediaandankerelaanseoranguntukmematuhidanmenaatai

norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Penegakan kedisiplinan pegawai, merupakan suatu yang penting bagi kualitas pelayanan, sebab kedisiplinan membuat pekerjaan yang dilakukan semakin efektif dan. Disiplin dapat meningkatkan kualitas organisasi dan menghasilkan sesuatu dengan kebutuhan masyarakat. Kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja pegawai dan pemerintah, karena kedisiplinan sebagai bentuk latihan bagi pegawai dalam melaksanakan aturan-aturan pemerintah. Semakin disiplin semakin tinggi produktivitas kerja pegawai dan kinerja pemerintah.

## Tabel1.2

**HasilKuesionerPrasurveyVariabel DisiplinKerja(X2)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Indikator** | **Setuju** | **Persentase** | **Tidak Setuju** | **Persentase** |
|  | **Disiplin Kerja** |
| 1 | Sebagai masyarakat, Saya merasa bahwa pegawai patuh kepada pimpinan | 22 | 73% | 8 | 27% |
| 2 | Sejauh ini pegawaiKantor Kepala Desa Kota PariKecamatanPantaiCermin sudah bersikapadildalammelayanimasyarakat | 19 | 63% | 11 | 37% |
| 3 | Sebagai masyarakat, saya melihat bahwa pegawai selalu diberikan pengawasan olehpimpinanketikabekerja | 20 | 67% | 10 | 33% |
| 4 | Pegawai pada Kantor KepalaDesaKotaPari Kecamatan Pantai Cermin diberikansanksiketegasan apabila melakukan kesalahandalammelayanimasayarakat | 12 | 40% | 18 | 60% |

Sumber:MasyarakatDesaKotaPariKecamatanPantaiCermin,2024

Berdasarkan hasil kuesioner prasurvey yang peneliti lakukan bahwa masih ditemukan yang menjawab “Tidak Setuju” pada pernyataan “Pegawai padaKantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan PantaiCermin diberikan sanksi ketegasan apabila melakukan kesalahan dalam melayani masayarakat” sebesar 60%. Dari hasil tersebut dinyatakan bahwa saat ini disiplin pegawai masih dikatakan rendah. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang melakukan kesalahan pada saat melaksanakan pekerjaan seperti halnya dalam melayani masyarakat. Fenomena ini terjadi ketika pegawai melayani masyarakat yang masih bersifat kurang baik seperti terlihat kurang ramah, kemudian dari tekstur wajah yang tidak melakukan senyumdan sapadan pegawai masih melakukan keterlambatan seperti pegawai memberikan janji kepada pegawai bahwa pemberkasan atau surat menyurat akan siap pada hari dan jam yang sudah ditentukan, tetapi ketika masyarakatdatangsesuaidenganjanjiyangsudah disepakati,kenyataannyamasih belum juga siap serta beberapa masyarakat disuruh menunggu di kantor Desa tersebut sehingga selesai pada beberapa jam kedepan. oleh karena itu, dalam hal ini kepuasan masyarakat masih tergolong rendah dikarenakan beberapa pegawai masih melakukan tindakan yang kurang disiplin sehingga merugikan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, (Deviana dan Samosir, 2020). Dalam sebuah instansi atau perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat perlu adanya cara memberikan kualitas jasa yang baikkepadamasyarakatataupelanggan.Pelayananyangmaksimaluntuk

masyarakat bisa dilakukan dengan cara memenuhi atau melebihi ekspektasi masyarakat yang menjadi sasaran. Ukuran terhadap seberapa idealnya tingkat layanan yang telah diberikan oleh pegawai, sehingga seimbang dengan ekspektasi masyarakat. Apabila dibandingkan pelayanan yang diinginkan tehadap pelayanan nyata yang dirasakan oleh masyarakat merupakan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai acuan sikap atau hubungan yang dihasilkan oleh perbandingan antara ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pegawai.

## Tabel1.3

**HasilKuesionerPrasurveyVariabel KualitasPelayanan(X3)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Indikator** | **Setuju** | **Persentase** | **Tidak Setuju** | **Persentase** |
|  | **KualitasPelayanan** |
| 1 | Saya merasa bahwa pegawaiKantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cerminsejauh ini dapatdiandalkan | 13 | 43% | 17 | 57% |
| 2 | Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari KecamatanPantaiCermin sejauhinicepattanggapdalam melayani masyarakat | 16 | 53% | 14 | 47% |
| 3 | Sayayakinbahwapegawai Kantor Kepala Desa Kota PariKecamatan Pantai Cermin mempunyai pengetahuan yang luas serta sopandalammelayani masyakat | 19 | 63% | 11 | 37% |
| 4 | Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin sejauh ini mampu memberikan perhatiandalam melayani | 18 | 60% | 12 | 40% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | masyarakat |  |  |  |  |
| 5 | Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin selalumemberikanwujud fisikdalammemberikan pelayanan kepadamasyarakat | 22 | 73% | 8 | 27% |

Sumber:MasyarakatDesaKotaPariKecamatanPantaiCermin,2024

Pada Tabel 1.3 diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Saat ini masih berlangsung kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner prasurvey masih terdapat masyarakat yang menjawab “Tidak Setuju” pada pernyataan “Saya merasa bahwa pegawaiKantor Kepala Desa Kota Pari KecamatanPantaiCermin sejauh ini dapat diandalkan” sebesar 57%. Saat ini pegawai pada kantor Desa Kota Pari Kecamatan PantaiCermin masih belum memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pegawai yang masih belum bisa diandalkan ketika masyarakat membutuhkan tenaga atau saran dari pegawai kantor Desa Kota Pari Kecamatan PantaiCermin. Seperti halnya masyarakat masih menunggu pegawai ketika masyarakat membutuhkan arahanataupunpemberkasanyangdikeluarkanoleh pegawaidikarenakanterdapat beberapa pegawai yang tidak berada di ruang kerja, kemudian masih terdapat pegawai yang juga yang bekerja tidak maksimal seperti memanfaatkan waktu istirahat lebih lama dari jam yang sudah ditentukan sehingga ketika masyarakat membutuhkan jasa pegawai maka penduduk ataupun masyarakat harus menghubungi ataupun menunggu pegawai untuk bertemu kepada masyarakat tersebut.selainitu,masyarakatjugaterdapatyangtidakmelakukansenyumsapa

serta salam kepada masyarakat serta pegawai juga masih bersifat tidak ramah atau apatis kepada masyarakat sehingga masyarakat menyimpulkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Desa Kota Pari Kecamatan PantaiCermin masih sepenuhnya belum baik.

Pendapat(Atmaja, 2018) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperlukan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan. Baik buruknya kepuasan yang didapatkan masyarakat begantung kepada mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien, pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah hal penting yang wajib dilakukan. Jika masyarakat komplain pada layanan yang dilakukan seorang pegawai dalam sebuah instansi, maka dapat dipastikan pelayanan intansi tersebut tidak efektif dan efisien. Tujuan dari pengukuran kepuasan masyarakat ini untuk mencari tau penyebab apa saja yang membuat masyarakat tidak puas dan segera untuk diperbaiki sampai masyarakat puas dengan layanan yang diterima oleh kepuasan masyarakat.Berikut ini adalah hasil kuesioner prasurvey yang dibagikan kepada 30 orang responden terkait kepuasan masyarakat pada Tabel 1.4 berikut:

## Tabel1.4

**HasilKuesioner PrasurveyVariabelKepuasanMasyarakat(Y)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Indikator** | **Setuju** | **Persentase** | **Tidak Setuju** | **Persentase** |
|  | **Kepuasan Masyarakat** |
| 1 | Saya sebagai masyarakat mempunyaikebutuhandan kepentingan terhadap pegawai Kantor Kepala Desa Kota PariKecamatanPantaiCermin | 21 | 70% | 9 | 30% |
| 2 | Saya menggunakan jasa dan pelayanan pegawai Kantor Kepala Desa Kota PariKecamatanPantaiCermin karena pengalaman masalaluyangcukupbaik | 15 | 50% | 15 | 50% |
| 3 | Saya menggunakan jasa dan pelayanan pegawai Kantor Kepala Desa Kota PariKecamatan Pantai Cermin karenadirekomendasioleh masyarakat sekitar | 14 | 67% | 16 | 53% |
| 4 | Saya merasa bahwa komunikasi pegawaisudahbaik dalam melayani masyarakat | 20 | 67% | 10 | 33% |

Sumber:MasyarakatDesaKotaPariKecamatanPantaiCermin,2024

Pada Tabel 1.4 diketahui bahwa kepuasan masyarakat Saat ini masih berlangsungbelumbaik.Hal ini dapatdilihatdari hasilkuesioner prasurveymasih terdapat masyarakat yang menjawab “Tidak Setuju” pada pernyataan “Saya menggunakan jasa dan pelayanan pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari KecamatanPantaiCermin karena direkomendasi oleh masyarakat sekitar” sebesar 53%. Pegawai kantor Desa Kota Pari Kecamatan PantaiCermin saat ini masih belummampuuntukmembuatkepuasanmasyarakatterhadapKantorKepala

Desa Kota Pari Kecamatan PantaiCermin. Hal ini dapat dilihat dari masih minimnya respon positif dari masyarakat sekitar terhadap Kantor Kepala Desa KotaPariKecamatanPantaiCermin.Daripermasalahantersebutdapatdinyatakan bahwasebagian besar masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Kantor Kepala DesaKota Pari Kecamatan PantaiCermin masalah yang terjadi tidak terlalu banyak, seperti beberapa masyarakat merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai, pegawai yang kurang ramah melayani masyarakat, sering memanggil dengan suara nada tinggi karena masyarakat tidak mendengar panggilan pegawai tersebut, pegawai yang lambat melayani masyarakat sehingga mengakibatkan proses pelayanan yang begitu lama, waktu pelayanan terkadang ada yang kurang sesuai dengan SOP yang berlaku.

Berdasarkan fenomena yang telah digambarkan, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“**Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin**”.**

## IdentifikasiMasalah

MenurutSugiyono(2019),identifikasimasalahadalahmengenalimasalah dengan cara mendaftarfaktor-faktoryangberupapermasalahan, mengidentifikasi masalah-masalah penelitian bukan sekedar mendaftar jumlah masalah,tetapijugakegiataninilebihdaripadaitu,karenamasalahyang

dipilihhendaknyamemilih nilai yang sangat penting atau signifikan untuk dipecahkan. Masalah-masalah yang ditemukan Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin dapat didentifikasikan sebagai berikut:

1. Pegawai pada Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan PantaiCermin saat ini masih belum mampu memberikan budaya organisasi yang baik terhadap pegawailainnyamaupunkepadamasyarakat. SaatinibeberapapegawaiKantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan PantaiCermin masih belum melaksanakan tanggung jawab yang penuh dalam melaksanakan pekerjaan hingga selesai.
2. Disiplin pegawai masih dikatakan kurang optimal. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang melakukan kesalahan pada saat melaksanakan pekerjaan seperti halnya dalam melayani masyarakat hingga membuat masyarakat menunggu kehadiran pegawai untuk proses pengurusan ataupun perbaikan pemberkasan.
3. Saat ini pegawai pada kantor Desa Kota Pari Kecamatan PantaiCermin masih belum memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pegawai yang masih belum bisa diandalkan ketika masyarakat membutuhkan tenagaatausarandaripegawaikantorDesaKotaPari Kecamatan Pantai Cermin.
4. Pegawai kantor Desa Kota Pari KecamatanPantaiCermin saat ini masih belum mampu untuk membuat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Kepala Desa KotaPariKecamatanPantaiCermin. Halinidapatdilihatdarimasih minimnya respon positif dari masyarakat sekitar terhadap Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

## BatasanMasalah

Menurut Sugiyono (2019), Batasanmasalahberkaitandenganpemilahan masalah dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi. Dalam penelitian ini diberikan batasan masalah agar penelitian tidak terlalu luas darihasilyang diharapkan, sehinggapenelitian melakukan pembatasan masalah obyek penelitian hanya pada Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

## RumusanMasalah

Menurut Sugiyono (2019) Rumusan Masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah yang dapat digambarkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin?
2. Apakah disipin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin?
4. Apakah budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin?

## TujuanPenelitian

Menurut Sugiyono (2019) Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, membuktikan dan mengembangkan sesuatu persoalan atau pengetahuan dengan menggunakan prosedur-prosedur ilmiah. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakatpadapegawaiKantorKepalaDesaKotaPari Kecamatan Pantai Cermin.
2. Untuk mengetahui disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakatpadapegawaiKantorKepalaDesaKotaPari Kecamatan Pantai Cermin
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin**.**

## ManfaatPenelitian

Menurut Sugiyono (2019) Manfaat penelitian yaitu untuk menyelidiki keadaan, alasan, maupun konsekuensi terhadap keadaan tertentu. Manfaat penelitian menjadi dua yaitu:

1. ManfaatTeoritis

Secara teoritis penilitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, terutama pihak pihak yang terlibat langsung dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang mendalam untuk kajian mengenai budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

1. ManfaatPraktis
2. Manfaatbagipenulis

Diharapkan dapat memperkaya wawasan berpikir penulis dalam masalah manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai budayaorganisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan yang berkaitan pada kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin.

1. ManfaatBagi Instansi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin

1. ManfaatBagiUniversitasMuslimNusantaraAl-Washliyah

Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan sumber inspirasi dan refrensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat.

1. ManfaatBagiPenelitiSelanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi untukmenambah pengetahuan dan referensi tambahan untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.