**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Organisasi tidak lepas dari unsur-unsur yang mendukung tercapainya tujuan bersama. Kegiatan organisasi tidak akan terealisasi dengan baik dan membawa hasil yang memuaskan tanpa adanya unsur pendukung administrasi yaitu pegawai dan fungsi manajemen yang dilaksanakan pada organisasi tersebut. Organisasi tempat bagi sejumlah orang untuk berinteraksi dan bekerjasama dalam mencapai tujuan yang diarahkan sesuai perencanaan yang dilakukan sebelum organisasi dibentuk. Tujuan dari organisasi dicerminkan oleh sasaran yang harus dilakukan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, tujuan ini mempengaruhi kualitas dalam organisasi itu sendiri.

Kondisi ideal hanya dapat tercipta jika di dalam organisasi pemerintah berlangsung mekanisme sistem manajemen yang efektif dan efisien serta inovatif. Pelaksanaan manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien serta inovatif mengharuskan organisasi pemerintah untuk memberikan keleluasaan kepada aparatnya untuk mengembangkan metode koordinasi dalam internal organisasi yang efektif sesuai dengan tujuan yang diharapkan organisasi.

Semakin berkembangnya zaman suatu organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong karyawan bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Salah satu faktor kepuasan kerja karyawan yaitu, dimana karyawan merasa senang dengan pekerjaan yang ia lakukan, sehingga mendorong karyawan untuk menunjukkan produktivitas bekerja. Kenyamanan dan keamanan dalam lingkungan kerja karyawaan, mempengaruhi kapasitas karyawan memberikan pelayanannya terhadap sesama maupun konsumen. Meningkatnya kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu pekerjaan dengan harapan-harapannya . Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Pemerintah mulai bergerak sejak undang-undang no 32 tahun 2004,tentang pemerintah daerah. Hal ini membawa dampak yang signifikan terhadap beban, tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah, secara tegas kondisi ini pada akhirnya memebawa tuntutan baru dari masyarakat danlingkungannya terhadap perubahan dan penyesuaian paradigma dan praktek pemerintahan dan pembangunan daerah. Pemerintah daerah beserta aparatnya harus menyiapkan diri dengan sebaik mungkin untuk dapat memberikan tanggapan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat seiring dengan perkembangan kesadaran masyarakat akan pentingnya perananan pemerintahan pada masyarakat. Pengembangan kemampuan aparat pemerintah sudah seharusnya mendapat perhatian yang lebih serius guna peningkatan kualitas pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yakni dengan meningkatkan motivasi kerja para pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya yang akhirnya bermuara pada pada tercapainya pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang lebih baik.

Motivasi kerja pegawai salah satu aspek yang penting diperhatikan dalam pengelolaan suatu organisasi agar dalam pelaksanaan organisasi dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan secara berdaya guna dan berhasil. Dengan tingkat motivasi kerja yang tinggi akan diperoleh penampilan kerja yang tinggi pula dan memberikan andil besar dalam pencapaian tujuan organisasi. Dengan motivasi diharapkan tidak melalaikan tugas atau kewajiban yang telah dipercayakan oleh organisasi tempat kerja. Untuk dapat memelihara dan meningkatkan motivasi kerja pegawai dalam suatu instansi bukanlah pekerjaan yang mudah dalam pelaksanaannya, mengingat masalah pegawai memiliki permasalahan yang kompleks berkaitan dengan banyak  faktor  yang saling berpengaruh baik secara internal maupun secara eksternal.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi bagi kepuasan anggota. Organisasi harus memperhatikan hal-hal penting bagi anggotanya, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkin untuk memahami harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan.

Motivasi kerja memegang peranan penting dalam mencapai dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pencapain ini sangat ditentukan keberhasilannya oleh pemimpin yang didasarkan pada prinsip maupun metode standar operasional peraturan yang dijalankan didalam dinas.

 Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung merupakan suatu lembaga Dinas daerah di lingkungan Pemerintah Kota bandung yang mengemban tugas di bidang ketenagakerjaan sebagaimana diatur dalam Peraturan daerah nomor 13 tahun 2007 tentang pemebentukan susunan Organisasi Dinas daerah; diubah kembali dengan Peraturan daerah nomor 05 tahun 2013 tentang perubahan kedua atas peraturan Daerah Kota Bandung nomor 13 tahun 2007 tentang pembentukan dan susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung

 Berdasarkan dari hasil penjajagan yang dilakukan peneliti pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung terdapat permasalahan masih rendahnya kualitas pelayanan , hal ini terlihat dari dimensi berikut ini:

1. Keandalan merupakan kemampuan organisasi untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten.

Contoh : seorang pegawai mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik, ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Kenyataanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas tenaga kerja kota bandung belum dapat menampilkan pelayanan yang dijanjikan.

1. Daya tanggap merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.

Contoh : kesigapan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Kenyataannya kesigapan di dinas tenaga kerja kota bandung dalam melaksanakan tugas pelayanan belum memberikan kesigapan pelayanan yang menyebabkan tidak selesai atau tepat waktu dalam penyelesaian pekerjaan.

 Berdasarkan permasalahan di atas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Penyebab di duga motivasi belum berdasarkan indikator:

1. Kebutuhan untuk berprestasi :

seseorang akan bekerja secara profesional bilamana seseorang memiliki kemampuan kerja yang tinggi dan motivasi untuk mengerjakan dengan sebaik-baiknya. Sebaliknya, seseorang tidak akan bekerja secara profesional bilamana hanya memenuhi salah satu persyaratan di atas. Jadi betapa pun tingginya kemampuan seseorang ia tidak akan bekerja secara profesional apabila tidak memiliki motivasi kerja yang tinggi.

1. Target kerja
2. Kualitas kerja
3. Tanggung jawab
4. Resiko
5. Kebutuhan untuk menguasai sesuatu pekerjaan

suatu penyusunan desain pekerjaan, kemudian melakukan suatu penilaian kinerja para pegawai sebagai acuan untuk pemberian kompensasi serta tunjangan yang dibutuhkan oleh para karyawan agar dapat meningkatkan motvasi kerja para pegawai.

1. Pemimpin
2. Duta perusahaan
3. Keteladanan

 Berdasarkan uraian latar belakang di atas, yaitu tentang pentingnya motivasi kerja serta kualitas pelayanan dalam organisasi, maka penulis tertarik untuk membahas dan meneliti masalah dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDUNG”**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motvasi kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas tenga kerja kota bandung?
2. Apa yang menjadi hambatan di dalam pengaruh motivasi kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas tenaga kerja kota bandung?
3. Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan di dalam pengaruh motivasi kerjaTerhadap Kualitas Pelayanan di Dinas tenaga kerja kota bandung?

* 1. **Tujuan Penelitian**
1. Menemukan data dan menggambarkan informasi mengenai pengaruh motivasi kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas tenaga kerja kota bandung
2. Mengembangkan informasi yang mengenai pengaruh motivasi kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas tenaga kerja kota bandung
3. Menerapkan upaya gambaran yang menjadi pengaruh motivasi kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas tenaga kerja kota bandung
	1. **Kegunaan Penelitian**

 Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Secara teoritis**

 Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dengan memberi masukkan terhadap masalah yang dihadapi oleh organisasi serta dapat dijadikan dasar dan referensi penelitian lebih lanjut mengenai motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan

1. **Secara praktis**

 Diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk perbaikan kualitas pelayanan ketenaga kerjaan kota bandung, serta untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas tenaga kerja kota bandung.