# **ABSTRAK**

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada Dinas tenaga kerja kota bandung, diperoleh bahwa masih rendahnya motivasi, oleh karena itu diperlukan suatu peningkatan kualitas pelayanan tersebut dengan memperhatikan pegawainya dapat dilihat dari Indikator motivasi: kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan memperluas pergaulan, kebutuhan untuk menguasai sesuatu pekerjaan. Peningkatan pegawai tersebut dilakukan oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja kota bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dan metode yang digunakan yaitu metode asosiatif, teknik pengumpulan data dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan angket yang disebarkan kepada responden sebanyak 72 orang pegawai dengan menggunakan teknik sensus dan teknik pengumpulan data menggunakan skala ordinal dengan menggunakan teknik likert.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan motivasi terhadap kualitas pelayanan yaitu : Tingkat kesadaran dalam diri pegawai, hal tersebut menjadi hambatan yang dimana masih kurangnya kedisiplin waktu, kedisplinan peraturan, dan kebersihan tempat kerja. Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi perilaku pegawai menjadi terbiasa dan tidak patuh pada aturan yang berlaku, kurangnya fasilitas yang tersedia di dinas tenaga kerja kota bandung.

Usaha – usaha yang di lakukan Dinas tenaga kerja kota bandung. khususnya dalam Pelayanan organisasi kerja adalah sebagai berikut : Pimpinan dinas berusaha membuat aturan dan sanksi yang tegas agar dapat mengatasi masalah dalam kedisiplinan para pegawai, Sarana dan prasarana terus ditingkatkan oleh dinas tenaga kerja walaupun sangat terbatas oleh dana.

**Kata Kunci : *Motivasi, Kualitas Pelayanan, organisasi***

**ABSTRACT**

Based on the observations of researchers at the Department of labor in Bandung, it was found that motivation is still low, therefore an improvement in the quality of service is needed by paying attention to employees can be seen from the indicators of motivation: the need for achievement, the need to expand relationships, the need to master work. The increase in staff was carried out by the Head of the Bandung City Manpower Office.

This study uses a quantitative approach and the methods used are associative methods, data collection techniques and field research consisting of observations, interviews, and questionnaires distributed to respondents as many as 72 employees using census techniques and data collection techniques using ordinal scales using techniques likert.

Constraints faced in increasing motivation towards service quality are: Level of self-awareness in employees, it becomes an obstacle where there is still a lack of time discipline, regulatory discipline, and cleanliness of the workplace. These things can affect the behavior of employees to become accustomed to and not comply with the rules that apply, the lack of facilities available in the city of Bandung's labor agency.

The efforts carried out by the Department of Labor in Bandung. especially in the service of work organizations are as follows: Office leaders try to make strict rules and sanctions in order to overcome problems in the discipline of employees, facilities and infrastructure continue to be improved by the labor department even though very limited by funds.

Keywords: Motivation, Service Quality, organization

**Ringkeusan**

Dumasar kana panunuan anu panalungtik di Dinas tenaga kerja di Bandung, kapendak yén motivasi masih handap, ku kituna ningkatkeun kualitas layanan anu perlu dipanatkeun ku nengetan karyawan tiasa ditingali tina indikator motivasi: kabutuhan prestasi, kabutuhan kanggo dilegakeun hubungan, peryogi ngawasaan karyana. Kanaékan tanaga dilaksanakeun ku Kapala Kantor Tenaga Kerja Kota Bandung.

Panalungtikan ieu ngagunakeun pendekatan kuantitatip sareng métode anu digunakeun nya éta métode pakaitna, teknik pendataan sareng panitanganan lapang anu diwangun ku observasi, wawancara, jeung angkét sumebar ka réspondén saloba 72 pagawé ngagunakeun téknik sensus sareng teknik pendataan ngagunakeun skala ordinal ngagunakeun téknik likert.

Konstrain anu disingkah dina nyatatkeunna kana kualitasna layanan nyaéta: Tingkatan kasadaran diri dina karyawan, janten kendangan dimana dia masih aya kurangna disiplin waktu, disiplin pangaturan, sareng kabersihan beawaran. Hal-hal ieu tiasa mangaruhan paripolah karyawan kanggo biasa sareng teu sasuai jeung aturan anu lumaku, teu aya fasilitas anu aya di kota agénsi kuli Bandung.

Usaha dipigawé ku Dinas Tenaga Kerja di Bandung. khususna dina panglayanan organisasi organisasi nyaéta kieu: Pamimpin Kantor ngusahakeun ngadamel aturan sareng sangsi anu ketat pikeun nungkulan masalah anu dina disiplin karyawan, fasilitas sareng infrastruktur ditingkatkeun kamampuhna dironjatkeun ku departemén kuli sanajan diwatesan ku dana.

Konci: Motivasi, kualitas pelayanan, organisasi

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan proposal ususlan penelitian skripsi ini dengan judul PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDUNG, sesuai dengan yang direncanakan. Laporan proposal ususlan penelitian skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk ujian . Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, laporan proposal ususlan penelitian skripsi ini tidak dapat penulis selesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ine Mariane, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah mendidik dan membimbing penulis dalam mengerjakan laporan penelitian ini.
2. Bapak Arief Syaefydin, selaku kepala dinas tenaga kerja kota bandung.
3. Seluruh staff dinas tenaga kerja kota bandung.
4. Orang tua dan keluarga yg telah membantu dan mendukung saya
5. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2015.
6. Kakak dan adikku tersayang triswandi, Anjelia Rakhik Kamelia dan Kaylatun Nurizkia Azahra, terima kasih atas do’a, dukungan dan nasehatnya kepada penulis
7. Dinas tenaga kerja kota bandung. Terima kasih sudah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di disnaker.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu kelancaran penelitian.
9. Sahabat – sahabatku, algy pratama,rahmat iqbal,fadillah nizar,fitrah,rickya atmaja,robby hamzah,bagus abdul aziz,bagus rahardjo,walter yohakim,abri ade,egi ramadan,rijal ucok. Terima kasih atas do’a, bantuan, motivasi dan keceriaannya kepada penulis. Terima kasih atas kebersamaan dan kekeluargaan kita selama kuliah
10. Teman - teman seperjuangan (administrasi publik 2015) yang telah memberikan do’a dan dukungan kepada penulis. Terima kasih atas kesan dan kebersamaan yang takkan pernah terlupakan sampai kapanpun

Akhir kata, kami berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga laporan proposal usulan penelitian skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Untuk itu, saya sangat menghargai segala saran dan pendapat dari pihak lain guna mendapatkan penulisan yang lebih baik di kemudian hari

Bandung, juni 2019

Diki Mauludin

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**Data Pribadi**

Nama : Diki Mauludin

Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 19 juli 1996

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Alamat : jl. Teuku umar gg. Nona merah RT.06 RW.07 desa telaga asih kecamatan. Cikarang barat kabupaten bekasi timur.

Email : [dickyscoot90@gmail.com](mailto:dickyscoot90@gmail.com)

**Riwayat Pendidikan**

Tahun 2002-2003 TK Bougenvil IV

Tahun 2003-2009 SDN Cikaduwetan

Tahun 2009-2012 MTSN Daar el-istiqomah

Tahun 2012-2015 MANU PUTRA buntet pesantren

Tahun 2015-2019 Universitas Pasundan

**Pengalaman Organisasi**

**Data Orang Tua**

Nama Ayah : Kasdi

Tempat Tanggal Lahir :kuningan 05-03-1966

Agama : Islam

Pekerjaan : Wirausaha

Alamat : jl. Teuku umar gg. Nona merah RT.06 RW.07 desa telaga asih kecamatan. Cikarang barat kabupaten bekasi timur.

Nama Ibu : Lilis

Tempat Tanggal Lahir : kuningan 19-04-1973

Pekerjaan : Wirausaha

Agama : Islam

Alamat : jl. Teuku umar gg. Nona merah RT.06 RW.07 desa telaga asih kecamatan. Cikarang barat kabupaten bekasi timur.

**DAFTAR ISI**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**VISI DAN MISI**

**MOTTO**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR iv**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP vi**

**DAFTAR ISI viii**

**DAFTAR TABEL xi**

**DAFTAR GAMBAR xii**

**DAFTAR LAMPIRAN xiii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. latar belakang penelitian 1
  2. perumusan Masalah 6
  3. tujuan Penelitian 6
  4. kegunaaan penelitian 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8**

2.1 kajian pustaka 8

2.1.1 Pengertian Administrasi 8

2.1.2 Organisasi 10

2.1.3 Manajemen 11

2.1.4 Administrasi Publik 13

2.1.5 Manajemen Sumber Daya Manusia 20

2.1.6 Motivasi 21

2.1.7 Kualitas Pelayanan 28

2.2 Kerangka Pemikiran 31

2.3 Hipotesis 32

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 34**

3.1 Objek Penelitian 34

3.1.1 Gambaran Umum Disnaker 34

3.1.2 Visi dan Misi 37

3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi 38

3.1.4 Tujuan dan Sasaran Strategis 57

3.1.5 Struktur Organisasi 61

3.1.6 Sumber Daya Manusia 62

3.2 Metode Penelitian 63

3.2.1 Operasional Variabel 64

3.2.2 Populasi dan Sampel 66

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data 66

3.2.4 Teknik Analisis Data 68

3.2.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian 73

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 74**

4. 1 Hasil penelitian 74

4.1.1 Analisis Kuantitatif pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan di dinas tenagakerja kota bandung 74

4.2 Pembahasan 90

4.2.1 interpretasi pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan di dinas tenagakerja kotabandung 91

4.2.4 Hambatan-Hambatan 99

4.2.5 Usaha-usaha mengatasi hambatan 99

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 101**

5.1 Kesimpulan 101

5.2 Saran 103

**DAFTAR PUSTAKA 104**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 sasaran strategis 50

Tabel 3.2 daftar pegawai menurut eselon 53

Tabel 3.3 daftar pegawai menurut golongan 53

Tabel 3.4 daftar pegawai menurut pendidikan 54

Tabel 3.5 skor pernyataan 59

Tabel 4.1 daftar skor jawaban variabel X (motiasi) 76

Tabel 4.2 tabeluasi korelasivariabel X (motivasi) 78

Tabel 4.3 daftar skor jawaban variabel Y (kualitas pelayanan) 80

Tabel 4.4 tabulasi korelasi variabel Y (kualitas pelayanan) 83

Tabel 4.5 uji reliabilitas variabel X (motivasi) 85

Tabel 4.6 uji reliabilitas variabel Y (kualitas pelayanan) 86

Tabel 4.7 reliabilitas motivasi terhadap kualitas pelayanan 86

Tabel 4.8 uji koefisien regresi 87

Tabel 4.9 uji model 88

Tabel 4.10 persamaan regresi 89

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 paradigma pengaruh 28

Gambar 2 struktur dinas 52

Gambar 3 sikap responden terhadap motivasi 80

Gambar 4 sikap responden kualitas pelayanan 85

Gambar 5 paradigma pengaruh 88

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 surat keterangan angket

Lampiran 2 petunjuk pegisian angket

Lampiran 3 pedoman angket

Lampiran 4 pedoman observasi

Lampiran 5 pedoman wawancara