**PENGARUH MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**DI KECAMATAN BOJONGLOA KIDUL KOTA BANDUNG**

**JURNAL**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Sidang Tesis**

**Guna Menempuh Gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P)**

**Pada Konsentrasi Kebijakan Publik Program Magister Ilmu Administrasi**

**Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung**

**Oleh :**

**WAHYU ADHI PRABOWO**

**NPM: 1880.100-26**

****

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG 2020**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**DI KECAMATAN BOJONGLOA KIDUL KOTA BANDUNG**

**Oleh :**

**WAHYU ADHI PRABOWO**

**NPM: 1880.100-26**

***ABSTRACT***

Penelitian tentang pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung, dilakukan karena belum efektifnya kerja pegawai sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongloa Kidul? Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongloa Kidul.

Teori motivasi kerja dalam penelitian ini menggunakan teori dari David MC.Cleland (Sondang P. Siagian) dimana motivasi kerja dipengaruhi oleh tiga kebutuhan yaitu kebutuhan prestasi, kebutuhan affiliasi dan kebutuhan kekuasaan. Sedangkan teori kualitas pelayanan menggunakan Zeithaml (Hardiyansyah) dimana kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi, yaitu *tangibel, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy.*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif, dengan populasi sebanyak 60 orang, teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan angket. Sedangkan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongloa Kidul secara optimal yaitu sebesar 53,20%, artinya pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan menunjukan pengaruh yang positif. Dimana nilai tersebut menunjukan motivasi kerja yang telah dilakukan oleh pimpinan untuk membangun dan menumbuhkan motivasi dari pegawai untuk memiliki keunggulan dalam bekerja, mampu menyelesaikan masalah, mampu bekerjasama, memiliki jiwa kompetensi dan mampu bersaingan sehingga hal tersebut dapat menumbuhkan motivasi kerja dan dapat mendorong kualitas kerja pegawai sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

Kata Kunci : Motivasi, Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan.

**Daftar Pustaka**

Abdurrahman, Soejono. 2015. *Metode Penelitian Suatu Metode dan Penerapan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Arikunto Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Buehl. 2017. *Learning by Example. Bogor : Graha Indonesia.*

*Mc Cleland, David* yang dikutip Siagian, Sondang P. 2018. *Teori Motivasi dan Aplikasiny*a. Jakarta: Rineka Cipta 2016.

*Dunn, Wiliam*, 2010. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi kedua, Jogjakarta: Gajah Mada University.

Frederickson. 2017. *The Spirit Of Publik Administration.* San Fransisco: Jossey-Bas Publisher.

Gulo W. 2016. *Metode Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.

Hardiansyah. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik.* Jakarta: Gava Media.

Ibrahim. 2018. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya.* Bandung : CV. Mandar Maju.

Jasfar. 2015. *Manajemen Jasa.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Lovelock. 2018. *Managing Service.* Pretince Hall. Englewood Cliff. New Jersey.

Lovelock, and Wright. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Korler, Philip. 2017. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol.* Jakarta : PT. Prenhalundo.

Manjta, W. 2015. Desain Penelitian Kualitatif dan Manajemen Pendidikan. Malang. Wineka Media.

Thoha, Miftah. 2017. *Budaya Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ratminto, Winarsih Septi Atik. 2016. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sampara. 2018. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta : STIA LAN Press.

Siagian, Sondang P. 2017. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi.* Jakarta: Gunung Agung.

Subarsono, AG. 2015. *Analisis Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tangkilisan, Hessel, Nogi, S. 2018. *Implementasi Kebijakan Publik.* Jakarta:

Lukman Offset.

Tjiptono, Fandi. 2015. *Layanan Prima Dalam Bidang Jasa.* Yogyakarta : Andi Offset.

Wahab. 2017. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara.* Jakarta : Rineka Cipta.

Wahab, A. Solichin. 2017. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi*

*Kebijakan Negara.* Jakarta: Bumi Aksara

Widodo, Joko. 2016. *Analisis Kebijakan Publik.* Malang: Bayu Media

Winarno, Budi. 2018. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses.* Yogyakarta: Media

Pressindo

**Dokumentasi :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang [Pemerintahan Daerah](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan_daerah_di_Indonesia)