

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat ini sangat penting artinya di dalam pelaksanaan tugas-tugas aparatur pemerintahan, karena unsur utama yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas aparatur pemerintah adalah sampai sejauh mana fungsi pelayanan ini dihayati dan dilaksanakan oleh seluruh aparatur pemerintah serta pegawai lainnya, sehingga masyarakat benar-benar merasakan manfaatnya.

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan salah satu faktor yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu instansi. Oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan motivasi kerja pegawai. Selama ini banyak instansi pemerintah yang belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai.

Menimbang bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efesiensi kinerja aparatur kecamatan perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur di Kecamatan Ciparay, bahwa Standar Operasional Prosedur di Kecamatan Ciparay sebagaimana dimaksud pada huruf a, ditetapkan dengan Keputusan Camat.

Mengingat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 22 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan di wilayah Kabupaten Bandung (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2007 Nomor 22).

Keputusan camat ciparay tentang standar operasional prosedur pada kecamatan ciparay. Standar Operasional Prosedur pada Kecamatan Ciparay meliputi seluruh proses penyelenggaraan administrasi Pemerintahan yang dilaksanakan oleh sub bagian dan seksi yang ada di Lingkungan Kecamatan Ciparay. Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Kecamatan Ciparay sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam menyelesaikan Pekerjaannya dan sebagai alat kendali dan evaluasi pelaksanaan fungsi unit organisasi. Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan pada Kecamatan Ciparay sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum pada Lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini. Standar Operasional Prosedur dievaluasi secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Pelayanan yang sangat baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan sangat besar artinya dalam

upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu faktor yang sangat menentukan di dalam mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terletak pada aparatur pemerintah itu sendiri. Sebagai unsur pelaksana dalam pelaksanaan pembangunan aparatur pemerintah harus menyadari bahwa tugas-tugas mereka berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat, sehingga kemampuan dan keterampilan mereka di dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dituntut secara maksimal.

Mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas dan motivasi kerja yang prima pula. Oleh sebab itu para pegawai perlu terus dikembangkan agar mereka mempunyai kemampuan yang baik di dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pegawai merupakan sumber daya yang terpenting bagi institusi pemerintahan, salah satu implikasinya adalah pemerintah harus menyediakan investasi yang cukup di dalam mengembangkan para pegawainya, dalam arti bahwa investasi yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk para pegawai tersebut diarahkan pada penciptaan sumber daya manusia yang mempunyai nilai tambah bagi pemerintah dan masyarakat sehingga dapat menghasilkan efektivitas dan efisiensi di dalam pelaksanaan tugas-tugasnya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu “Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar

Negara Republik Indonesia Tahun 1945; dan “bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;”

Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Kemudian menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Bukti langsung yang sering terjadi di kantor kecamatan yang mana belum tercapai sepenuhnya dalam memberikan pelayanan.

Motivasi kerja berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar (Bangun, 2012:312). Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (dalam Bangun, 2012:312) mengatakan motivasi merupakan hasrat didalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan untuk mencapai suatu tujuan.

Nitisemito (2010:26) mengemukakan bahwa motivasi kerja adalah usaha atau kegiatan dari pimpinan untuk dapat menimbulkan dan meningkatkan semangat dan kegairahan kerja dari para pekerja-pekerja atau karyawan-karyawannya. Sedangkan Gibson, dkk dalam Kadarisman (2012:275) mengemukakan bahwa motivasi kerja adalah teori yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri karyawan yang memulai serta mengarahkan perilaku. Stokes dalam Kadarisman (2012:278) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah sebagai pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik dan juga merupakan faktor yang membuat perbedaan antara sukses dan gagalnya dalam banyak hal dan merupakan tenaga emosional yang sangat penting untuk sesuatu pekerjaan baru.

Hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan yaitu dapat menimbulkan kualitas pelayanan yang baik berasal dari motivasi kerja yang berjalan dengan baik menimbulkan kinerja pegawai yang baik pula untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan setiap permohonan masyarakat yang diajukan. Motivasi kerja sangat berpengaruh dalam kelangsungan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada Kecamatan Ciparay mengindikasikan motivasi kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat diketahui melalui berbagai gejala-gejala yang terjadi di lapangan, dimana para pegawai memiliki motivasi kerja yang berbeda-beda seperti datang tepat waktu dan ada juga yang datang dengan waktu yang lebih awal, komukiasi

antar pegawai efektif baik, kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, dan pelayanan yang diberikan memberikan motivasi kerja yang baik juga kepada masyarakat yang dilayaninya, serta menjalankan komitmen dan tanggung jawab sesuai dengan tugas masing-masing.

Kualitas pelayanan pada Kecamatan Ciparay menjadi hal wajib yang harus diperhatikan karena dalam semua fasilitas terutama dalam melayani masyarakat, tentu para pegawai dianjurkan memiliki motivasi kerja yang lebih baik dalam melakukan suatu pekerjaan. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari segi pelayanan terhadap masyarakat, tetapi dalam memberikan pelayanan harus tetap memperhatikan dimensi dari kualitas pelayan yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reability*, *Assurance* dan *Emphaty*. Sebagai hasil pengamatan sementara yang dilakukan dalam kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ciparay adalah pegawai memberikan perhatian dengan setulus hati dalam pelayanan (*Emphaty*) dan Kecamatan Ciparay selalu memperhatikan kebersihan serta kerapihan ruangan (*Tangible*). Motivasi kerja pada kantor kecamatan tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar dan menimbulkan kualitas pelayanan yang kurang, seperti ketidak tepatan waktu pelayanan.

Dengan demikian penelitian mengenai **“PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN CIPARAY”** menjadi sangat penting untuk dilakukan karena hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat tercipta pelayanan kepada masyarakat yang semakin berkualitas.

1.2. Rumusan Masalah

1. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ciparay?
2. Berapa besar pengaruh motivasi kerja pada Kantor Kecamatan Ciparay?
3. Berapa besar pengaruh motivasi kerja melalui Kebutuhan untuk berprestasi, Kebutuhan untuk berafiliasi dan Kebutuhan untuk berkuasa terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ciparay?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Ciparay.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja pada kantor Kecamatan Ciparay.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja melalui Kebutuhan untuk berprestasi, Kebutuhan untuk berafiliasi dan Kebutuhan untuk berkuasa terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ciparay?

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, sebagai bentuk penerapan/aplikasi dari ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di dalam bangku perkuliahan, dan bisa mengetahui bagaimana motivasi kerja tersebut berjalan dengan baik serta agar mengetahui pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ciparay yang sangat jelas harus di perhatikan oleh Pemerintah dan para petugas lainnya.
2. Bagi masyarakat, penelitian dapat digunakan sebagai gambaran tentang pelayanan Kantor Kecamatan Ciparay secara baik dan efektif terhadap pasien.
3. Bagi instansi, sebagai bahan masukan Kantor Kecamatan Ciparay dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan motivasi kerja, agar lebih baik, dan efektif dalam memberikan pelayanan.