

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan suatu proses penelaahan atau pengkajian terhadap berbagai literatur atau sumber kepustakaan yang diarahkan menemukan pegangan atau landasan teoritik yang kuat serta memiliki tingkat kebenaran yang tinggi.

2.1.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Peneliti | Persamaan Dan Perbedaan | | | |
|----|--------------------------|---|---|-------------|------------|---|
| | | | Teori | Pendekatan | Metode | Teknis Analisis |
| 1 | Elisabeth Desy Natalia S | PENGARUH MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kelurahan Titi Rantai, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan) | Motivasi : fisiologis, rasa aman, kepemilikan sosial, penghargaan diri, aktualisasi diri. Dan kualitas pelayanan publik | kuantitatif | Deskriptif | kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh motivasi kerja pegawai sebesar 22,8% sedangkan selebihnya 77,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya. |

Sumber : Hasil Penelitian 2016

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kelurahan Titi Rantai, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data-data

diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berjumlah 80 orang ditambah 5 orang pegawai Kelurahan Titi Rantai. Selanjutnya data yang diperoleh diolah dengan menggunakan koefisien korelasi product moment yang dilanjutkan dengan uji determinasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil bahwa motivasi kerja pegawai mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan publik dan pengaruhnya berada pada kategori yang sedang. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan koefisien korelasi product moment sebesar 0,4778. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan r hitung yaitu 0,4778 lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikan 5% sebesar 0,213. Ini berarti bahwa hipotesa kerja dapat diterima. Selanjutnya dengan perhitungan uji determinan diperoleh hasil sebesar 22,8%, yang artinya bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh motivasi kerja pegawai sebesar 22,8% sedangkan selebihnya 77,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan Dan Perbedaan | | | |
|--------------------------------|---------------|---|--|-------------|------------|--|
| | | | Teori | Pendekatan | Metode | Teknis Analisis |
| 2. | Mukhlis | PENGARUH MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT SUNGAI APIT KABUPATEN SIAK | Motivasi : pengakuan, tercapainya tujuan, pekerjaan itu sendiri, pengembangan dan tanggung jawab. Dan kualitas pelayanan | kuantitatif | Deskriptif | motivasi pegawai pada Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak adalah cukup baik sebesar 37 responden(42,05%). Tanggapan cukup baik didominasi pada indikator pengakuan sebanyak 44 responden (50,00%). |
| Sumber : Hasil Penelitian 2019 | | | | | | |

Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak. Berdasarkan hasil penelitian tentang motivasi, diketahui secara keseluruhan yang dirata-ratakan diperoleh tanggapan responden dominant menyatakan bahwa motivasi pegawai pada Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak adalah cukup baik sebesar 37 responden (42,05%). Tanggapan cukup baik didominasi pada indikator *Recognition* (pengakuan) sebanyak 44 responden (50,00%). Hasil penelitian kualitas pelayanan publik, diketahui secara keseluruhan yang dirata-ratakan diperoleh tanggapan responden dominant menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak adalah cukup baik sebesar 39 responden (44,32%). Tanggapan cukup baik didominasi pada indikator transparansi dan keseimbangan hak dan kewajiban, masing-masing sebanyak 44 responden (50,00%). Sehubungan dengan pengaruh motivasi pegawai dan kualitas pelayanan publik, maka dapat diketahui bahwa apabila terjadi peningkatan motivasi sebesar 1,046 satuan maka akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik sebesar 1,046 satuan. Dengan demikian, terdapat pengaruh antara motivasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak.

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan Dan Perbedaan | | | |
|----|---------------|---|--|-------------|------------|---|
| | | | Teori | pendekatan | Metode | Teknis Analisis |
| 3. | Oni Trianto | PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT PEMBERDAYAA | Motivaasi : sikap mental positif, kemajuan, tanggungjawab, situasi kerja dan | kuantitatif | Deskriptif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap kualitas pelayanan di PP-PON, disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan, motivasi kerja |

| | | | | | | |
|--------------------------------|--|---|--|--|--|---|
| | | N PEMUDA DAN OLAHRAGA NASIONAL KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA | kondisi pekerjaan. Dan kualitas pelayanan | | | berpengaruh positif dan signifikan dan secara bersamasama berpengaruh positif dan signifikan. |
| Sumber : Hasil Penelitian 2017 | | | | | | |

Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Pusat Pemberdayaan Pemuda dan Olahraga Nasional (PP-PON). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap kualitas pelayanan di PP-PON, disiplin kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan dan secara bersamasama berpengaruh positif dan signifikan. Kenaikan disiplin kerja 1 satuan meningkatkan kualitas pelayanan 0,063 satuan dan kenaikan motivasi kerja 1 satuan meningkatkan kualitas pelayanan 0,779 satuan. Proporsi pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 35,1% sedangkan sisanya 64,9% dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak ada didalam model regresi linier.

2.1.2 Administrasi

Istilah administrasi sering kita dengar terlebih dalam bidang yang berurusan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat-menyurat, pembuatan agenda, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dalam instansi pemerintahan atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaan administrasinya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik.

Pendapat para ahli tentang pengertian administrasi, Sondang P. Siagian dalam Anggara (2016: 21) menjelaskan bahwa “Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Selanjutnya menurut The Liang Gie dalam Anggara (2016:21) “Administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu”. Sedangkan menurut S. Prajudi Atmosudirdjo dalam Anggara (2016: 21) mengemukakan bahwa “Administrasi adalah proses dan tata kerja yang terdapat pada setiap usaha; usaha kenegaraan atau swasta, usaha sipil atau militer, usaha besar, atau kecil”.

Dari beberapa definisi administrasi di atas, dapat dimaknai bahwa administrasi merupakan usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Dan dari definisi diatas secara umum dapat dilihat ciri – ciri administrasi : adanya tujuan, adanya kelompok, adanya kerjasama, adanya kegiatan atau proses dan adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan.

Menurut Chandle & Plano dalam pasolong (2013:7) “Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

Menurut Henry dalam Pasolong (2013:8) mendefinisikan

“Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik”

Pendapat lain didefinisikan oleh Dwight Waldo dalam Pasolong (2013:8) menyebutkan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”.

Dari definisi yang disebutkan diatas dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

2.1.3 Manajemen

Menurut Koontz & Weihrich dalam Satibi (2012:3) mengartikan “Manajemen adalah berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain”. Sedangkan pendapat lain dikemukakan oleh Hasibuan dalam Mariane (2018:3) menjelaskan “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Secara sederhana kemudian Pasolong (dalam Satibi 2012:12) menyebutkan “Manajemen publik adalah manajemen instansi pemerintah. Pengertian semacam ini mengandung makna yang sangat umum, namun esensinya menyentuh kepada bagaimana upaya untuk mengelola suatu instansi pemerintah”.

Melihat berbagai penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa esensi manajemen publik sesungguhnya diarahkan pada upaya institusi publik untuk mengelola sektor-sektor publik secara profesional dan proposional melalui

pemanfaatan berbagai potensi atau sumber daya organisasi, sehingga diharapkan mampu memberikan produk pelayanan yang berkualitas, sesuai tuntutan dan kebutuhan publik. Dengan begitu, manajemen publik dalam pengelolaan sektor-sektor publik harus mampu mengelola dan memberikan dampak bagi kemaslahatan masyarakat secara optimal.

2.1.4 Motivasi

Clelland dalam Wibowo (2012:392) menjelaskan “Motivasi merupakan proses psikologis yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan”.

Penjelasan lain menurut Robbins dan Mary dalam Suwanto (2011:171) menyebutkan bahwa “Motivasi kerja sebagai kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuantujuan keorganisasian yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa menurut peneliti motivasi yaitu lebih kepada pemberian dorongan agar para pegawai dapat bekerja dengan baik sesuai tugasnya dengan tanpa adanya paksaan maka harus selalu diperhatikan kebutuhan setiap pegawainya untuk pencapaian tujuan lembaga atau organisasi tersebut.

Greenberg dan Baron dalam Djatmiko (2005:67) mendefinisikan bahwa motivasi kerja adalah suatu proses yang mendorong, mengarahkan dan memelihara perilaku manusia ke arah pencapaian suatu tujuan. Senada dengan pernyataan Kadarisman (2012:278) motivasi kerja adalah penggerak atau pendorong dalam diri

seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya.

Ada beberapa teori motivasi yang dikenal salah satunya teori kepuasan diantaranya yaitu :

1) Teori Hirarki Kebutuhan dari Maslow

Teori motivasi yang sangat terkenal adalah teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham Maslow. Menurut Maslow bahwa setiap diri manusia itu terdiri atas 5 (lima) kebutuhan yaitu:

- (1) Kebutuhan Fisiologis, yaitu kebutuhan yang bersifat materi atau sering disebut kebutuhan primer, seperti kebutuhan sandang, pangan dan papan.
- (2) Kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup.
- (3) Kebutuhan Sosial, yaitu kebutuhan murni yang ada kaitannya dari pengaruh orang lain terhadap dirinya , contohnya : rasa kasih sayang, rasa memiliki, rasa menerima, dan persahabatan.
- (4) Kebutuhan Penghargaan, yaitu kebutuhan akan harga diri, kebutuhan dihormati dan dihargai orang lain.
- (5) Kebutuhan aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, potensi, kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ideide, memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

2) Teori Prestasi dari Mc. Clelland.

Menurut McClelland bahwa setiap orang memiliki cadangan energi potensial untuk membantu seseorang melepaskan energi tersebut tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. McClelland mengelompokkan tiga kebutuhan manusia yang dapat memotivasi gairah kerja, yaitu :

(1) Kebutuhan akan prestasi

Kebutuhan akan prestasi merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat gairah kerja seseorang, karena itu kebutuhan ini akan mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitas dan mengerahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang optimal.

(2) Kebutuhan akan afiliasi

Kebutuhan akan afiliasi ini menjadi daya penggerak yang akan memotivasi semangat bekerja seseorang, karena itu kebutuhan ini yang merangsang gairah kerja seseorang.

(3) Kebutuhan akan kekuasaan

Kebutuhan akan kekuasaan ini merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang, karena itu kebutuhan ini yang merangsang dan memotivasi gairah kerja seseorang serta mengerahkan semua kemampuan demi mencapai kekuasaan atau kedudukan yang terbaik dalam organisasi.

3) Teori Dua Faktor dari Herzberg

Teori dua faktor dikembangkan oleh Herzberg. Ada dua faktor tentang motivasi yaitu, faktor yang membuat orang tidak puas dan faktor yang membuat orang puas (*hygiene-motivators*) (Gibson, 1996:107).

Adapun faktor yang memberi kepuasan kerja (motivator) antara lain pengakuan, tercapainya tujuan, pekerjaan itu sendiri, pengembangan dan tanggung jawab. Sedangkan faktor yang menimbulkan ketidakpuasan pegawai (*hygiene*) adalah kebijakan dan administrasi organisasi, pengawasan, kondisi kerja, gaji, hubungan dengan rekan sekerja, kehidupan pribadi, status dan keamanan.

4) Teori Tiga Tingkat Hirarki (ERG) dari Alderfer.

Teori ERG adalah teori motivasi kepuasan yang mengatakan bahwa individu mempunyai kebutuhan-kebutuhan akan Eksistensi (E) Keterkaitan-Relatedness (R) dan Pertumbuhan-Growth (G). Alderfer setuju dengan pendapat Maslow bahwa setiap orang mempunyai kebutuhan yang tersusun dalam suatu hirarki. Akan tetapi, hirarki kebutuhannya hanya meliputi tiga perangkat kebutuhan, yaitu :

- (1) Eksistensi : ini adalah kebutuhan yang dipuaskan oleh faktor-faktor seperti makanan, air, udara, upah dan kondisi kerja.
- (2) Keterkaitan : ini adalah kebutuhan yang dipuaskan oleh hubungan sosial dan hubungan antarpribadi yang bermanfaat.
- (3) Pertumbuhan : ini adalah kebutuhan dimana individu merasa puas dengan membuat suatu kontribusi (sumbangan) yang kreatif dan produktif.

2.1.4.1 Tujuan Motivasi

Motivasi kerja memiliki beberapa tujuan dalam pelaksanaannya, dimana tujuan motivasi menggambarkan suatu individu yang efektif dan efisien, ada beberapa tujuan motivasi menurut Hasibuan (2013:146) yaitu :

- (1) Mendorong gairah dan semangat kerja pegawai
- (2) Meningkatkan kepuasan kerja pegawai
- (3) Meningkatkan kreativitas dan partisipasi pegawai
- (4) Mempertinggi rasa tanggungjawab pegawai terhadap tugasnya
- (5) Meningkatkan produktivitas kerja pegawai

Pemberian motivasi yang dilakukan atasan kepada para pegawainya sangatlah penting, karena dengan motivasi diharapkan setiap individu karyawan atau pegawai memiliki kegairahan kerja untuk bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Kegairahan kerja adalah kemauan atau kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan.

2.1.4.2 Metode Motivasi

Ada dua metode yang digunakan untuk memotivasi pegawai (Hasibuan, 1913:147), yaitu :

- (1) Metode langsung adalah motivasi (materil dan non materil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu pegawai untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi, sifatnya khusus seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus, piagam dan lain sebagainya.

(2) Metode tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas, sehingga para pegawai betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya.

Kedua metode ini sangat besar pengaruhnya dalam meningkatkan kinerja para pegawai yaitu untuk merangsang semangat kerja pegawai, sehingga produktivitas kerja pegawai semakin meningkat. Semangat kerja adalah kemauan untuk melakukan pekerjaan dengan giat dan antusias, sehingga penyelesaian pekerjaan cepat dan baik. Rangsangan ini akan menciptakan motif dan motivasi yang mendorong orang bekerja (beraktivitas) untuk memperoleh kebutuhan dan kepuasan dari hasil kerjanya.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh instansi publik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administratif.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2018:15) “Pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Adapun makna pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Satibi (2012:30) yang mengartikan “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan

keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui, bahwa pelayanan umum atau publik yaitu pelayanan yang harus diberikan oleh instansi pemerintah yang dibutuhkan oleh masyarakat guna terpenuhinya kebutuhan atau kepentingannya berupa pelayanan produk dan jasa.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Salah satu bentuk pelayanan umum diantaranya pelayanan administratif yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Sertifikat Tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Paspor dan sebagainya.

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- 1) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Menurut Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, ada sepuluh prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan; Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- 6) Tanggungjawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja; peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses; Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang – kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

- 2) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat atau *stakeholde*.

Menurut Samparan dalam Hardiyansyah (2018:49) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik”.

Sedangkan menurut goetsch & Davis dalam Hardiyansyah (2018:49), “Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan

produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dapat diartikan dari pengertian diatas sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml et al. (1990), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

- (1) *Tangibel* (Berwujud), yaitu tampilan secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat dari mulai lokasi gedung, peralatan, kenyamanan ruangan pelayanan, kelengkapan fasilitas yang disediakan, pegawai serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
- (2) *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

- (3) *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kerelakan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas dengan bertindak yang tepat sesuai kebutuhan.
- (4) *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan para pegawai dan kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
- (5) *Empathy* (Empati), yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyelenggara kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan dimensi-dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml et al dengan begitu pelayanan akan terlihat sudah sesuai atau belum dengan harapan pelanggan.

2.1.6 Pengertian Salaman (selesai dalam genggaman)

Salaman (selesai dalam genggaman) merupakan inovasi Pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Bandung yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus dokumen kependudukan secara manual. Dengan adanya aplikasi warga tak perlu lagi antri dan menunggu lama untuk administrasi layanan kependudukan, namun bisa langsung diakses secara online melalui situs web dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung.

Selain itu, aplikasi ini mampu mengurangi antrian pengurusan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Guna melayani masyarakat Kota Bandung sangat aktif berselancar di dunia maya, Disdukcapil Kota Bandung meluncurkan Aplikasi Salaman pada Desember 2018. Kini dokumen Akta

Kelahiran, Akta Kematian, KIA, dan Surat Pindah Keluar Kota Bandung dapat dilakukan sambil bersantai di rumah kapanpun dimanapun melalui aplikasi Salaman yang bisa diunduh melalui *playstore*.

2.1.7 Pengertian Adaptasi Kebiasaan Baru

Saat ini, pemerintah Republik Indonesia tidak lagi menggunakan istilah “*new normal*” yang kerap digunakan selama pandemi COVID-19. Istilah tersebut telah diganti menjadi “adaptasi kebiasaan baru” atau AKB. Pada era ini, masyarakat bisa beraktivitas kembali secara produktif, namun tetap menerapkan langkah pencegahan COVID-19.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sudah menerbitkan aturan baru yang harus dipatuhi oleh masyarakat saat hendak bepergian keluar rumah. Dalam aturan ini, hal penting yang perlu diperhatikan sebelum keluar rumah adalah kondisi kesehatan. Pastikan kesehatan dalam kondisi yang sehat saat hendak keluar rumah. Jika sedang kurang sehat, sebaiknya tunda dulu bepergian ke luar rumah dan beristirahatlah sampai benar-benar pulih. Masyarakat juga diwajibkan untuk menggunakan masker saat beraktivitas di luar rumah dan melakukan pengukuran suhu tubuh menggunakan *thermogun* sebelum memasuki tempat tertentu. Selain itu, sering-seringlah mencuci tangan setelah menyentuh apa pun di luar rumah. Jangan menyentuh bagian wajah, seperti mata, hidung, dan mulut dengan tangan yang belum dibersihkan. Untuk memudahkan sebaiknya selalu bawa *hand sanitizer*.

2.2 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran merupakan kerangka untuk mengalirkan jalan pikiran yang logis (*logical construct*). Dengan perkataan lain, menyusun kerangka pemikiran sesungguhnya diarahkan untuk menjawab secara rasional atas masalah yang telah di rumuskan.

Peneliti bermaksud untuk mengemukakan teori-teori dari para ahli untuk dijadikan sebagai pedoman dalam mengukur kenyataan di lapangan dengan menghasilkan kesimpulan yang obyektif. Berikut ini peneliti akan mengemukakan pengertian motivasi menurut Sedermayanti (2018:154) “Motivasi adalah kekuatan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau tidak yang pada hakikatnya ada secara internal dan eksternal positif ataupun negatif untuk mengarahkannya sangat bergantung pada ketangguhan pimpinan”.

Teori yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu motivasi yang dikembangkan oleh Clelland. Teori ini digunakan untuk meneliti atau mempelajari motivasi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor kebutuhan pegawai agar menciptakan gairah kerja yang dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Seperti dalam penelitian ini peneliti berharap variabel independen yaitu motivasi pegawai mempengaruhi atau menjelaskan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan. Dalam mengukur sebuah motivasi pegawai menurut Clelland dalam Sedermayanti (2018:157) ada 3 (tiga) dimensi kebutuhan :

1. kebutuhan akan prestasi (*Need For Achievement*), yaitu keinginan untuk melakukan sesuatu dengan lebih baik/lebih efisien, menyelesaikan masalah/menguasai tugas sulit.

2. kebutuhan akan afiliasi (*Need For Affiliation*), yaitu keinginan untuk membangun dan memelihara hubungan bersahabat dan hangat dengan orang lain.
3. kebutuhan akan kekuasaan (*Need For Power*), yaitu keinginan untuk mengawasi/mengendalikan orang lain, mempengaruhi perilaku mereka/bertanggung jawab atas orang lain.

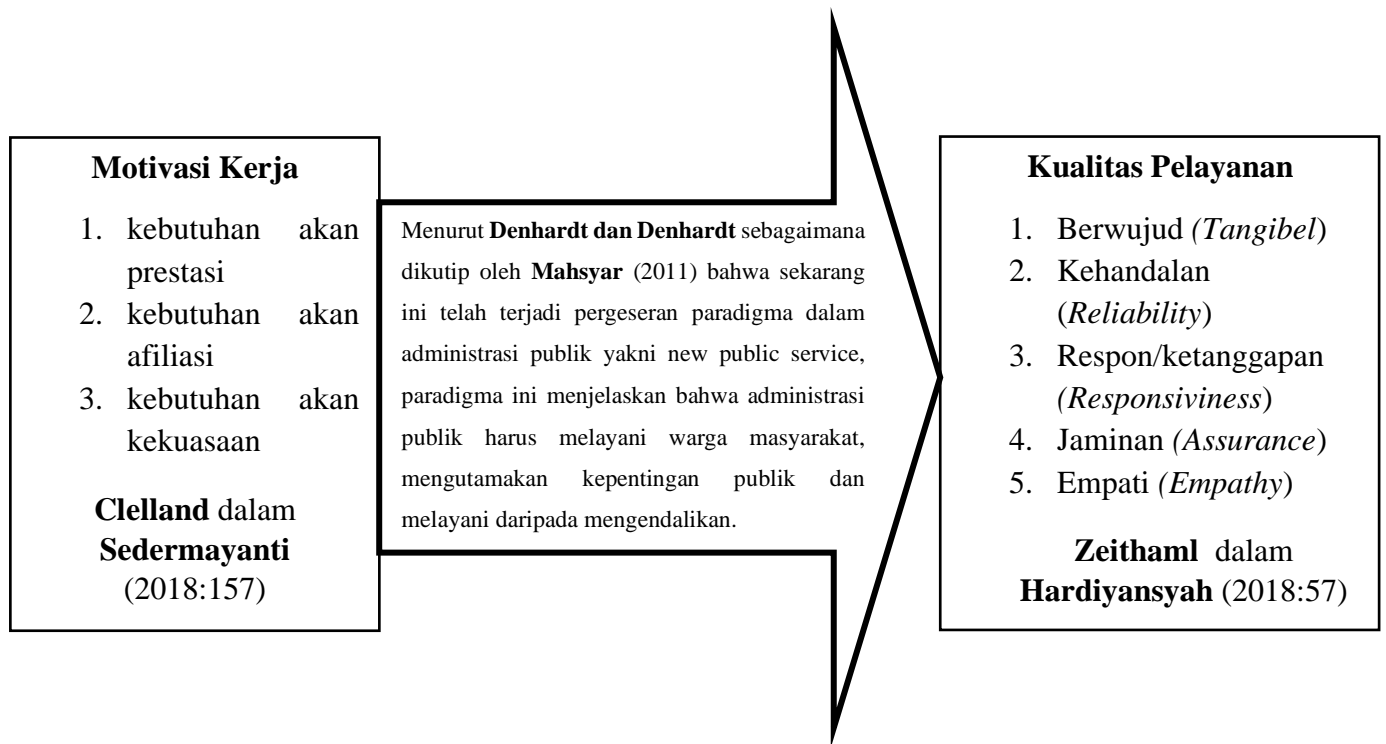
Sedangkan terkait dengan pengertian kualitas pelayanan, zeithaml et.al dalam hardiyansyah (2018) mengemukakan bahwa “Pelayanan yang berkualitas pada intinya adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan”. Menurut Zeithaml et al. Dalam hardiyansyah (2018:57), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable* (kehandalan), yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan para pegawai dan kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
5. *Empathy* (empati), yaitu perlakuan atau perhatian yang diberikan oleh penyelenggara kepada pelanggan.

2.2.1 Hubungan variabel bebas dengan variabel terikat menurut para ahli

Pentingnya pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pelayanan publik yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt sebagaimana dikutip oleh Mahsyar (2011) bahwa sekarang ini telah terjadi pergeseran paradigma dalam administrasi publik yakni new public service, paradigma ini menjelaskan bahwa administrasi publik harus melayani warga masyarakat, mengutamakan kepentingan publik dan melayani daripada mengendalikan. Berdasarkan perspektif tersebut, maka konsekuensinya adalah aparat sipil negara harus memiliki motivasi tinggi untuk memberikan pelayanan publik. Dengan adanya bentuk motivasi kerja pegawai dan didukung pula dengan indikator pelayanan publik, maka dapat diketahuai sejauh mana motivasi kerja memberikan dampak terhadap pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Dengan menggunakan kedua teori diatas dapat dilihat dimensi–dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam pemecahan masalah dengan sistematis dan terukur. Dengan begitu motivasi pegawai memiliki hubungan langsung dengan kualitas pelayanan dimana tujuan organisasi akan terwujud jika mempunyai sumberdaya manusia yang baik dan berkompeten dalam setiap penyelesaian tugas.



Gambar 2 1 Kerangka Berikir

Sumber : Peneliti (2021)

2.3 Hipotesis

Secara konseptual, hipotesis diterjemahkan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan rumusan masalah sebagaimana dijelaskan diatas maka peneliti merumuskan hipotesis, sebagai berikut:

1. Ada Pengaruh Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
2. Ada Pengaruh Motivasi Pegawai melalui Kebutuhan Prestasi, Kebutuhan Afiliasi, dan Kebutuhan Kekuasaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bandung