

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan publik karena kepuasan masyarakat juga menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat terkadang disampaikan dengan definisi kepuasan pelanggan dan yang membedakannya hanya pada siapa dan apa motif diberikan pelayanan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab instansi pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah untuk melayani kepentingan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan barang maupun jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Lewis dan Gilman (2005:22) “pelayanan publik adalah pelayanan yang dapat dipercaya oleh publik yang dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tanggung jawab”. Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan KepMenPAN no 26 tahun 2004 yaitu sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam suatu organisasi bisnis maupun non bisnis khususnya pemerintah memiliki tujuan strategis yang ingin dicapai yakni pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat oleh pemberi layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi tersebut.

Kualitas pelayanan (Service Quality) pada dasarnya merupakan harapan atau keinginan yang harus dipenuhi dalam sebuah organisasi baik bisnis maupun non bisnis. Pemenuhan harapan berkontribusi pada penciptaan diferensiasi dan strategis bersaing setiap organisasi penyedia jasa layanan. Perspektif pengukuran kualitas pelayanan dilihat dari dua jenis kelompok yakni kelompok internal dan eksternal. Selain itu juga bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat ditinjau dari dua dimensi yakni dimensi *customer* atau masyarakat penerima layanan (konsumen) dan *provider* atau pemberi layanan yang menjadi tugas dan tanggung jawab organisasi tersebut. Menurut Imu Kencana (2005:137) menyebutkan beberapa dimensi tentang kualitas pelayanan yakni: *reliability, responsiveness, competence, courtexy, communication, credibility, understanding, assurance*. Selanjutnya Goest dan Davis dalam Tjiptono (2006:115) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pemerintah sebagai organisasi non bisnis yang bergerak dan berorientasi pada pelayanan dihadapkan dengan berbagai persoalan yang harus dipenuhi dan salah satu tuntutan ialah pelayanan publik yang ditandai dengan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima layanan. Ketertinggalan kinerja pelayanan publik pada tataran global tidak dapat terlepas dari keterlambatan pemerintah dalam merespons atau menanggapi persoalan yang dialami oleh masyarakat berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang baik dan memuaskan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Pelaksanaan pelayanan publik menyangkut pelayanan administrasi pada Kantor Kelurahan Oesapa masih terdapat kekurangan yang menyebabkan masyarakat beranggapan berhubungan dengan pemerintah merupakan hal yang sangat lama dalam hal administrasi.

Untuk mendapat kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, organisasi mempunyai tugas untuk memberikan dorongan dan motivasi kepada para pegawai, agar mereka bekerja dengan giatnya sehingga mencapai target organisasi. Secara teori motivasi atau pendorong bagi seorang pegawai merupakan aspek penting dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan. Motivasi dalam arti psikologis bersumber dari kebutuhan, dimana kebutuhan inilah mengarahkan manusia dalam bertindak dan berperilaku. Menurut Hasibuan (1996:156), *“Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias agar mencapai hasil yang maksimal”*. Para pegawai akan berprestasi, apabila realisasi pemenuhan kebutuhan hidup bisa terpenuhi dengan baik Manullang (1990:113). Pegawai bekerja dengan harapan akan memperoleh upah/gaji yang dapat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dorongan seseorang untuk bekerja dipengaruhi adanya kebutuhan yang harus dipenuhi dan tingkat kebutuhan yang berbeda pada setiap pegawai, sehingga dapat terjadi perbedaan motivasi dalam berprestasi. Selain itu, pemenuhan kebutuhan dari para karyawan akan pelayanan dan penghargaan oleh atasan terhadap prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan prinsip keadilan yang dapat memotivasikerja mereka.

Berdasarkan uraian diatas bahwa pentingnya motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik maka penulis mencoba mengadakan penelitian tentang “ **Hubungan motivasi pegawai dengan kualitas pelayanan publik Administrasi pada kelurahan Oesapa**”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada kelurahan Oesapa ?
2. Bagaimana motivasi pegawai pada kelurahan Oesapa ?
3. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan motivasi pegawai pada kelurahan Oesapa ?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan**

### **1. Tujuan**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Gambaran tentang kualitas pelayanan publik pada kelurahan Oesapa
2. Gambaran tentang motivasi pegawai pada kelurahan Oesapa
3. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan publik dengan motivasi pegawai pada kelurahan Oesapa

### **2. Kegunaan**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan usaha yang bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi di lapangan
2. Bagi akademis program studi Ilmu Administrasi Negara, dapat menjadi bahan referensi atau bahan kajian dalam menambah ilmu pengetahuan
3. Bagi pihak kelurahan Oesapa, dapat memberikan masukan dan saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik