

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Konsep pelayanan publik pada era reformasi dinegara Indonesia merupakan suatu hal yang sangat mendasar yang merupakan kesatuan yang utuh dimana tingkat kegunaannya tidak terlepas dari kehidupan sehari – hari dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan adanya kebutuhan masyarakat akan mutu pelayanan yang diberikan baik itu dari sektor pemerintahan maupun sektor swasta. Pelaksanaan kebijakan pelayanan publik masih dirasakan lambat, tidak akurat, tidak fleksibel bahkan dirasakan proses pelayanan yang diberikan terkesan berbelit – belit dan selalu mempersulit para penerima pelayanan umumnya. Akibat dari hal tersebut timbul bermacam stigma pada masyarakat, bahwa pelayanan yang didapatkan kurang memuaskan yang mengakibatkan animo masyarakat terhadap pelayanan yang dimaksud selalu kearah yang negatif. Apabila ditarik presentasenya atau diadakan suatu studi banding akan hal pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan pihak swasta, justru pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah. Fakta dilapangan ditemukan bahwa tingkat pelayanan publik secara drastis mengalami titik kemunduran hal iniditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik yang dirasakan terlalu, diskriminatif yang telah membudaya dimulai dari *top management* hingga *low management*.

Pada hakekatnya peningkatan Sumber daya manusia dalam penerapannya terhadap pelayanan publik memegang peranan penting Hal ini merupakan faktor utama yang selalu harus diperhatikan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan

publik yang akan diberikan pada sebuah organisasi. Proses peningkatan ini harus menjadi prioritas utama yang harus diberikan kepada seorang pegawai, sehingga produktifitas kerja tetap terjaga dan kinerja pegawai tersebut akan memberikan hasil yang baik. Sehingga pencapaian tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan hal tersebut setiap pegawai berhak mendapatkan motivasi dalam bekerja demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk kepada konsep *public service motivation (PSM)*. Kabupaten Karimun adalah salah satu Kabupaten/Kota dengan tingkat kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik cukup tinggi, sehingga peran pemerintah dalam hal mengakomodir pelayanan tersebut merupakan prioritas utama. Adapun Organisasi Perangkat Daerah yang melakukan pelayanan administrasi di Kabupaten Karimun meliputi antara lain : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kesehatan, Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Kebersihan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, Dinas Perdagangan, Koperasi, UKM dan Energi Sumber Daya Mineral, Badan Pendapatan Daerah, Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian, Kantor Camat dan Kantor Lurah.

Dalam pelaksanaannya pelayanan yang dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Karimun dalam hal Pelayanan Administrasi masih banyak menemui permasalahan. Hal ini dapat dilihat dengan masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Keluhan ini adalah bukti bahwa kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

mengenai pelayanan administrasi yang diberikan masih belum sempurna. Hal ini diperkuat berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber baik itu golongan bawah sampai dengan golongan atas. Ada yang mengeluhkan lambatnya waktu pengurusan dalam hal penanganan permasalahan yang terjadi, sehingga membentuk opini bahwa SDM pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Karimun tingkat dedikasinya belum *qualified*. Hal ini terlihat seperti studi kasus yang terlihat yaitu mengenai penerbitan surat rekomendasi dimana waktu penertiban surat yang dimaksud telah melebihi batas waktu yang telah ditentukan dan bahkan dirasakan proses pengurusan terkesan dipersulit. Maka dari itu, latar belakang diatas dapat diketahui bahwa masih kurangnya motivasi pelayanan publik pada pegawai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Karimun untuk memberikan pelayanan administrasi yang maksimal bagi masyarakat. Berdasarkan paparan tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada Pelayanan Administrasi Kabupaten Karimun.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, pertanyaan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh pada kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun?
- b. Apakah kepuasan terhadap gaji berpengaruh terhadap kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun ?
- c. Apakah komitmen pada kepentingan publik berpengaruh pada kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun?
- d. Apakah pengorbanan diri berpengaruh pada kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun?
- e. Apakah dukungan organisasi berpengaruh pada kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun?
- f. Apakah otonomi kerja berpengaruh pada kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun?
- g. Apakah penetapan tujuan berpengaruh pada kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun?
- h. Apakah kepuasan pelatihan berpengaruh pada kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun.

- b. Untuk mengetahui kepuasan terhadap gaji terhadap kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun.
- c. Untuk mengetahui komitmen pada kepentingan publik terhadap kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun.
- d. Untuk mengetahui pengorbanan diri terhadap kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun.
- e. Untuk mengetahui dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun.
- f. Untuk mengetahui otonomi kerja terhadap kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun.
- g. Untuk mengetahui penetapan tujuan terhadap kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun.
- h. Untuk mengetahui kepuasan pelatihan terhadap kinerja pegawai OPD pelayanan administrasi Kabupaten Karimun.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak-pihak terkait, khususnya pada OPD dan ASN sebagai individu yang bekerja di Instansi tersebut mengenai motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di Kabupaten Karimun. Selain itu hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi

1.4 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan penelitiannya terdiri dari lima bab. Uraian tentang masing-masing isi di setiap bab dijelaskan seperti dibawah ini.

BABI : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan

BABII : KERANGKATEORITISDANPERUMUSANHIPOTESIS

Memuat konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Pembahasan pada bagian ini, difokuskan pada literatur yang membahas teori yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian

BABIII : METODEPENELITIAN

Mendeskripsikan uraian mengenai rancangan penelitian, objek penelitian, definisi operasional variable (penentuan construct sehingga menjadi variable yang dapat diukur), teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

BABIV : ANALISISDANPEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan proses pengujian data dan pembahasan yang meliputi: Deskriptif objek penelitian, statistik deskriptif, uji outlier, uji kualitas data, uji normalitas data dan uji hipotesis serta pembahasannya dari hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan memuat pendapat dan saran singkat peneliti berdasarkan hasil dan pembahasan pada bagian sebelumnya.

Keterbatasan pada bagian ini mengemukakan akan kelemahan-kelemahan yang disadari peneliti yang kemungkinan akan mempengaruhi hasil penelitian tersebut