

## Pengembangan motivasi dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan pada kantor suku dinas dan sju kotamadiya Jakarta utara

Raspu Fermana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109235&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penerangan Jalan Umum(PJU) dan Sarana Jaringan Utilitas(SJU) merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks dimaksud kualitas pelayanan merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian publik sebagai pengguna jasa Iayanan. Untuk itu setiap pegawai yang terlibat dalam pelayanan ini harus memiliki motivasi yang tinggi dalam suasana kerjafiklim organisasi yang kondusif sehingga dapat memberikan pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan motivasi kerja dan iklim organisasi terhadap kualitas penerangan jalan umum. Secara Iebih spesifik bertujuan untuk menganalisis signifikan hubungan antara variabel bebas, yakni motivasi kerja dengan variabel terikat yakni kualitas penerangan di Suku Dinas PJU dan SJU Kotamadya Jakarta Utara\_ Dalam penelitian ini, operasionalisasi konsep untuk mengukur variabel bebas motivasi kerja Teori Herberg. Untuk variabel bebas kedua iklim organisasi menggunakan Teed Litwin dan Stringer, sedangkan untuk variabel terikat menggunakan teori Parasuraman.

Populasi yang dijadikan sampef dalam penelitian ini terdiri dari 2(dua) kelompok, kelompok pertama unsur Suku Dinas PJU dan SJU Kotamadya Jakarta Utara, sedangkan kelompok kedua unsur masyarakat Kotamadya Jakarta Utara. Pengambilan sampef Suku Dinas PJU dan SJU Kotamadya Jakarta Utara dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh sedangkan untuk masyarakat teknik pengambilan menggunakan sampling insidental. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui koefisien spearman product moment dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya hubungan antara variabel motivasi kerja (X1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,483. Untuk variabel iklim organisasi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan koefisien korelasi sebesar 0,616. Sedangkan hubungan motivasi kerja (X1) dan iklim organisasi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) adatah 6,637 ini membuktikan kedua variabel motivasi kerja (X1) dan iklim organisasi (X2) terhadap kualitas pelayanan positif dan kuat.

Hal-hal yang direkomendasikan dari hasil penelitian ini, untuk indikator motivasi perlu mendapatkan perhatian yaitu : 1. kondisi kerja, 2. kepuasan penghasilan, 3. kepuasan kerja, 4. pekerjaan sesuai dengan kemampuan, 5. pencapaian prestasi. Untuk indikator iklim organisasi : 1. sistem penghargaan dan hukuman, 2. sistem kompensasi, 3. proses pengambilan keputusan, 4. pemahaman visi dan misi, 5. intensitas terjadinya konflik. Sedangkan indikator kualitas pelayanan : 1. ketepatan menyelesaikan masalah, 2. keberadaan pegawai, 3. ketanggapan pelayanan, 4. prosedur pelayanan, 5. kejelasan waktu.

Atas dasar hasil penelitian tersebut, untuk meningkatkan kualitas pelayanan direkomendasikan untuk mengembangkan motivasi kerja, memperbaiki iklim organisasi dengan memperhatikan kelima indikator sebagaimana disebutkan diatas. Karena hal itu akan mempengaruhi pada peningkatan kualitas pelayanan Suku Dinas PJU dan SJU Kotamadya Jakarta Utara.

PJU and SJU are one kind of services to the public. In this context, services quality is one of the aspects which need to receive some changes, so public could accept it. Come to that, every employee that involve in this management process must had an advance motivation in a conduce organization climate, in order to service public as good as possible.

This research is head for examine the connection between work motivation and organization to the quality of the lightening public roads. The more specific is in order to analyzing significantly the connection between free variable, namely work motivation with bound variable that is the quality of lightening in Sub-Service office of PJU and of SJU Municipality of Jakarta North. In this research, operational concept to measure free variable work motivation is Herberg Theory. And for the second free variable, organization climate using Litwin and Stringer Theory, while the bound variable using Parasumman Theory.

Population which become samples inside this research consist from 2(two) group, first is Sub-Service office of PJU and of SJU Municipality of Jakarta North, and the second is the people in Municipality of Jakarta North. Removal of this sample, such as Sub-Service office of PJU and of SJU Municipality of Jakarta North while for the people, utilize technique. The collecting data method in this research was done by the quiz, interview, and observation. File analyze technique which used in this research through and efficient.

The result of the correlation coefficient 0,483. For the organization climate variable (X2) to the service quality (Y) receive 0,616, white the connection of work motivation (X1) and organization climate (X2) to the services quality CO are 0,637. This has been prove both variables work motivation (X1) and organization climate (X2) to the positive services quality (one direction) and strong.

Things that recommend from this research result are in order to motivation indicators: 1. work condition, 2. income satisfaction, 3. work satisfaction, 4. work appropriate skills, 5. achievement. As for the organization climate: 1. award and punishment system, 2. compensation system, 3. conclusion system, 4. vision and mission understanding, 5. conflict intensity. While quality services indicators: 1. problem solving precision, 2. employee existence on the space, 3. services perceptive, 4. services procedure, 5. time clarity.

Based on that result, to upgrade the services quality, recommend to expand the work motivation, repair organization climate, by paying attention to that 5 indicators as mentioned above, because that will influence the upgrading services quality Sub - Service of PJU and SJU Municipality North Jakarta.