

## Hubungan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan akta catatan sipil di Kotamadya Jakarta Timur

Saragih, Simson M., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81045&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Akta Catatan Sipil adalah salah satu bentuk pelayanan publik terhadap masyarakat. Dalam pemberian layanan akta catatan sipil, kualitas pelayanan adalah suatu keharusan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Untuk itu setiap pegawai yang terlibat dalam pelayanan ini haruslah memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini secara lebih spesifik bertujuan untuk menganalisis signifikansi hubungan antara variabel bebas, yakni motivasi kerja pegawai dengan variabel terikat yakni kualitas pelayanan di Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotamadya Jakarta Timur. Dalam penelitian ini, operasionalisasi konsep untuk mengukur variabel bebas (motivasi kerja), penulis menggunakan Teori Existence, Relatedness and Growth (ERG) yang dikembangkan oleh Clayton Adelfer. Sedangkan untuk mengukur variabel terikat (Kualitas Pelayanan), penulis menggunakan teori outcome, process related and image-related yang dikemukakan oleh Gronroos.

Adapun yang menjadi populasi untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) kelompok, yakni dari unsur pegawai Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan dari unsur masyarakat pengguna jasa layanan akta catatan sipil selama 1 (satu) bulan terakhir, yaitu bulan Juli 2004. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh untuk pengambilan sampel dari unsur pegawai Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kotamadya Jakarta Timur dan sampling insidental untuk pengambilan sampel dari unsur masyarakat pengguna jasa layanan akta catatan sipil. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui analisis koefisien korelasi Pearson product moment dan koefrsien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya hubungan antara variabel motivasi kerja (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) dengan koefisien korelasi sebesar 0,557 adalah tergolong cukup erat dan dari hasil uji signifikansi,  $t_{hitung} = 6,802 > t_{tabel} = 2,000$  membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan akta catatan sipil di Kotamadya Jakarta Timur.

Hal-hal yang perlu disarankan/direkomendasikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : pertama, dalam rangka upaya memotivasi pegawai guna terwujudnya peningkatan kualitas pelayan, maka perlu diadakan suatu kompetisi antar pegawai, dimana pegawai yang telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat diberi penghargaan. Penghargaan tidaklah harus dalam bentuk materi, tetapi dapat

semacam pemberitahuan yang dipasang pada papan pengumuman tentang Pegawai Terbaik Bulan Ini. Kedua, untuk menjembatani kebutuhan masyarakat sebagai penerima jasa layanan, maka perlu dibuat agenda pertemuan rutin dengan masyarakat, misalnya setiap 1-3 bulan sekali. Pertemuan rutin tersebut diharapkan dapat membuat aparat mengetahui secara langsung mengenai kebutuhan, saran dan kritik masyarakat yang pada akhirnya mampu untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Ketiga, membuat client's charter sebagai petunjuk dan referensi bagi aparat dalam menjalankan tugasnya yang berisi hak-hak yang dimiliki masyarakat dalam suatu pelayanan. Dalam client's charter terdapat acuan yang jelas mengenai persyaratan pelayanan, waktu, biaya yang diperiukan dan mekanisme pengaduan jika masyarakat sebagai penerima layanan tidak memperoleh pelayanan yang semestinya. Client's charter ini juga sekaligus dapat menjadi pegangan bagi masyarakat untuk ikut memantau dan mengawasi jalannya suatu proses pelayanan publik.

*Relationship Of Work Motivation Towards Service Quality Of Providing Vital Statistics Certificate In East Jakarta Municipality* One of the forms of public services towards the society is vital statistics certificate. In providing it. service quality is a MUST in order to provide satisfactory services to the society as the service users. It is for that reason that all involved personnel must have high work motivation so that they can provide excellent service to the society.

The research is aimed at studying the relationship of work motivation towards service quality. Specifically the objective of this research is to analyze the significance of the relationship between free variable, that is, work motivation, and tied variable, that is. service quality in East Jakarta Municipality Service Office of Population and Vital Statistics. In this research, the operational concept to measure the free variable (work motivation) uses a theory of Existence. Relatedness and Growth (ERG) developed by Clayton Adelfer. As for measuring tied variable (service quality), the writer uses a theory of outcome. process related and image-related stated by Gronroos.

The respondents for the research sample consist of 2 groups, that is, the personnel from the Service Office and the society as the service users who received services in July 2004. The sample collection in this research uses satiated sampling for the personnel of the Service Office and incidental sampling is used to collect sample from the society as the service users.

The results of the research shows that the relationship between work motivation variable (X) and service quality variable (Y) with correlation co-efficient amounting to 0.557 is relatively close and the significance evaluation finding,  $t \text{ count} = 6.802 > t \text{ table} = 2.00n$  prove that there is a significant relationship between work motivation and vital statistics service quality in East Jakarta Municipality.

The recommendations of this research are as follows: firstly, in an effort to motivate the personnel to realize the service quality improvement, it is necessary to create a competition among them, where those who have given service excellence to the society will be rewarded. The reward is not necessarily in a form of material thing, but it can be a notification on the announcement board saying: "This month best employee". Next, to bridge the needs of the society as the service users, it is deemed necessary to make periodic meeting agenda with the society such as once a month or once in three months. This periodic meeting is expected to enable the personnel to know directly the needs, suggestions and critiques of the society which in the end leads to

better service quality. Finally, to make client's charter as a guide and reference for the personnel in implementing their duties which contains the rights of the society in a service, The client's charter states such a clear reference as service prerequisites, time, cost required and complaint mechanism if they do not receive proper services. The client's charter can also act as a guide for the society to participate in observing and monitoring the implementation process of public service.</i>