

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu aspek penting administrasi pemerintahan adalah pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, masih banyak pelayanan publik belum memenuhi standar kualitas yang diharapkan, kurangnya profesionalisme dan motivasi menyebabkan kualitas kerja pegawai rendah sehingga kurang maksimal dalam mengerjakan tugas pendokumentasian apa pun. Kondisi tersebut dapat menyebabkan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor desa. Oleh karena itu, perlu adanya kualitas pelayanan publik di setiap kantor desa/kelurahan yang dapat dipengaruhi oleh profesionalisme serta motivasi pegawainya. Profesionalisme yang tinggi di dalam suatu organisasi pemerintahan dapat tercermin dalam berbagai aspek, termasuk kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat, responsif serta dapat memotivasi masyarakat beserta pegawainya, serta kemampuan dalam menangani berbagai masalah administratif, dengan sikap memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugas - tugasnya.

Menurut Hardiyansyah (2018:15) Kualitas pelayanan publik 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. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Menurut Siagian (2018 : 11) Profesionalisme merupakan suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan. Setiap seorang pegawai yang profesional harus memiliki rasa bertanggung jawab penuh dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dengan bertindak lebih dari sekedar memenuhi tanggung jawab diri sendiri melainkan dengan kepentingan yang memiliki ketentuan hukum dan peraturan masyarakat. Sehingga seorang pegawai yang profesional dapat diartikan sebagai seseorang yang terus menerus belajar dengan mengejar kinerja yang lebih baik lagi dari sebelumnya, dengan dibekali keahlian dan keterampilan. Pegawai pemerintahan harus memiliki kemampuan dan cara berpikir lebih maju dalam memberikan suatu masukan didalam pekerjaan tersebut maupun segala ketentuan yang telah di lakukan. Kegiatan ini harus juga di dukung dengan adanya suatu motivasi yang kuat supaya seorang pegawai tersebut lebih giat dalam bekerja dan lebih semangat dalam melakukan pekerjaannya

sehingga seorang pegawai harus sering di berikan motivasi agar terwujudnya tujuan pada seorang pegawai tersebut.

Menurut Hasibuan (2017:141) Motivasi kerja merupakan sesuatu yang dapat menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja dengan giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi ini juga memberikan daya bagi setiap individu agar memiliki semangat yang tinggi dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh instansi pemerintah sehingga dapat berjalan lebih baik dengan yang semestinya.

Salah satu lembaga instansi pemerintah yang melayani pelayanan publik yakni kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan yang merupakan instansi untuk memenuhi keperluan masyarakat desa dalam pengurusan dokumen kependudukan serta dokumen lainnya seperti surat keterangan nikah, surat keterangan cerai, surat keterangan pindah, surat keterangan tidak mampu dan surat keterangan usaha untuk dapat digunakan dengan semestinya di kalangan masyarakat sekitar. Berdasarkan hasil observasi di kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan melakukan pelayanan yang belum maksimal seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), Akta Kelahiran dan kematian beberapa kekurangan tersebut yaitu kesalahan pengetikan baik itu mulai dari nama, tanggal lahir, maupun status pernikahan dan data pendukung lain. Selain itu penggunaan pelayanannya berbasis online belum efisien karena sebagian masyarakat desa cukurguling kecamatan lumbang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan

fasilitas tersebut karena keterbatasan pengetahuan teknologi, sehingga kesulitan dalam memasukkan data dan relatif lama. Sedangkan dari pegawai kantor desa kurang disiplin untuk pengurusan kependudukan masyarakat serta menunda-nunda pekerjaan tanpa alasan yang jelas dan tidak pasti.

Oleh karena itu, masyarakat lebih memilih menggunakan jasa calo agar dapat lebih cepat dan tidak memakan waktu serta biaya yang banyak untuk pembuatannya. Selain itu ada juga yang secara manual dengan datang langsung ke kantor desa Cukurguling dengan di bantu oleh pegawai pemerintahan yang telah terikat kontrak kerja untuk melayani masyarakat disekitar.

Berdasarkan latar belakang diatas maka tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Profesionalisme dan Motivasi Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Profesionalisme dan Motivasi Kerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan ?

2. Apakah Profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan ?
3. Apakah Motivasi Kerja pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas, sehingga terdapat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Profesionalisme dan Motivasi Kerja pegawai secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Profesionalisme pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Peneliti dapat menerapkan pengetahuan yang telah didapat dalam bidang sumber daya manusia dan mendapatkan manfaat berupa ilmu pengetahuan baru dan wawasan baru, serta melakukan penelitian di lapangan secara langsung dan sebagai syarat kelulusan peneliti.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan media pembelajaran atau penggunaan media pembelajaran tambahan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan di bidang manajemen.

3. Bagi Perusahaan (Kantor Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan)

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan evaluasi manajemen di kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan sehingga dapat memberikan kontribusi empiris mengenai hubungan antara variabel profesionalisme dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Kabupaten Pasuruan. Dengan penelitian ini diharapkan menjadi sebuah perbaikan untuk kedepannya agar pegawai lebih cermat dan teliti dalam melayaninya.

4. Bagi Pihak Lain

Bagi peneliti lain, temuan ini dapat menjadi referensi dan informasi berharga untuk penelitian selanjutnya, yang kemudian dapat diperluas ke topik lain untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

