

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Salah satu instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan. Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu Kabupaten dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam suatu wilayah Kecamatan serta dapat meningkatkan pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan kualitas pelayanan publik pemerintah yang baik (*good governance*) dalam bentuk pelayanan jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Semenjak diberlakukannya otonomi wilayah, pelayanan publik jadi ramai diperbincangkan, sebab pelayanan publik ialah salah satu variabel yang jadi dimensi keberhasilan penerapan otonomi wilayah. Apabila pelayanan publik yang dicoba oleh pemerintah wilayah baik/ bermutu, hingga penerapan otonomi wilayah bisa dikatakan sukses.

*New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara. Salah satu intisari dari prinsip NPS adalah bagaimana administrator public mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interest*)

warga negara (Denhardt, 2007).

Menurut Keban (2008:4-5), administrasi publik memiliki makna yang beragam. Ada banyak yang menyebut administrasi publik sebagai administrasi publik atau administrasi publik. Ada yang menyelenggarakan untuk umum, atau administrasi untuk umum, dan ada yang mengartikan sebagai administrasi oleh umum, atau administrasi oleh umum.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah atau badan lain mampu menegakkan seperangkat standar mutu, maka dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah atau badan lain tersebut telah memberikan pelayanan yang bermutu tinggi.

Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga

menciptakan iklim pelayanan prima dan profesional, memberikan pelayanan yang memperhatikan hak-hak masyarakat dan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik pada setiap instansi. Implementasi KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsanya sebagai warga Negara yang berdaulat.

Menurut Kotler dan Armstrong service ialah *“Any act or performance that one party can offer another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything”*, maksudnya jika jasa maupun pelayanan ialah sesuatu kegiatan, khasiat, maupun kepuasan yang ditawarkan kepada pelanggan serta pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menyebabkan sesuatu kepemilikan apapun. Jadi jasa maupun pelayanan ialah sesuatu upaya ataupun kegiatan yang bertabiat *intangible* baik berbentuk interaksi ataupun pemberian performa terbaik yang dicoba oleh industri kepada pelanggan guna penuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan yakni suatu kondisi dimana tercipta jalinan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, tenaga mengerti, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang terdapat. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, sampai dapat dikatakan pelayanan tersebut yakni pelayanan yang bermutu.

Mangkunegara dalam Bukunya Penilaian Kinerja SDM menjelaskan jika:

Kinerja yaitu hasil kerja secara mutu serta kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya cocok dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja organisasi ialah selaku daya guna organisasi secara merata buat kebutuhan yang ditetapkan dari tiap kelompok yang berkenan lewat usaha- usaha yang sistemik serta menambah keahlian organisasi secara terus menerus buat meraih kebutuhannya secara efisien. Banyak faktor- faktor yang bisa dijadikan dimensi kinerja, tapi dimensi kinerja mesti relevan, signifikan serta komperhensif. Faktor- faktor yang memutuskan kinerja bagi Sedarmayanti dalam bukunya Sumber Energi Manusia serta Produktivitas Kinerja, mengemukakan ialah: Mutu Kinerja (*Quality of work*) Mutu kerja adalah kualitas yang dihasilkan berhubungan dengan baik tidaknya hasil pekerjaan yang sudah dicapai. Mutu terdiri dari beberapa keistimewaan produk yang penuh kemauan pelanggan serta dengan produk itu ataupun hasil pekerjaan. Ketetapan waktu (*Pomptnees*) Berkaitan dengan cocok ataupun tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan sasaran waktu yang direncanakan.

Tiap pekerjaan diusahakan buat berakhir cocok dengan rencana supaya tidak mengacaukan pada pekerjaan yang lain. Inisiatif (*Initiative*) Memiliki pemahaman diri buat mengaplikasikan suatu dalam melaksanakan tugas tanpa mesti tergantung terus menerus kepada atasan. Keahlian (*Capability*) Keahlian pegawai ialah kecakapan, perilaku mental serta faktor wujud yang dipunyai pegawai dalam menuntaskan pekerjaannya. Tiap pegawai wajib betul-betul mengenali bidang pekerjaan yang ditekuninya. Dan mengenali arah yang diambil organisasi, sehingga apabila sudah jadi keputusan, mereka tidak ragu-ragu lagi buat melaksanakannya

dalam mencapai tujuan organisasi. Komunikasi (*Communication*) menggambarkan interaksi yang dicoba oleh atasan kepada bawahan buat mengemukakan masukan serta pendapatnya dalam membongkar permasalahan yang dialami. Komunikasi hendak memunculkan kerjasama yang lebih baik serta hendak terjalin hubungan-hubungan yang terus menjadi harmonis diantara para pegawai serta para atasan, yang pula bisa memunculkan perasaan senasib sepenanggungan.

Kebermaknaan kerja diartikan sebagai persepsi seseorang tentang pekerjaannya dengan memberikan peran sebagai pemberi tujuan yang tinggi (Dik et al., 2009), dalam kontrak yang masih spesifik dimaknai sebagai panggilan jiwa. Individu yang merasa pekerjaannya sebagai panggilan jiwa menunjukkan kepuasan kerja yang tinggi dan menghabiskan lebih waktu untuk bekerja, bahkan ketika pekerjaan ini tidak dibayar. Selain kemajuan karir dalam organisasi, mereka juga dapat menemukan tanda-tanda positif dalam lingkungan sosial.

Bagi Arnold, Turner, Barling, Kelloway, serta McKee (Steger, dkk., 2012) Kebermaknaan kerja merupakan mencari tujuan dalam bekerja ialah perihal yang yang lebih besar dari pada hasil ekstrinsik dalam pekerjaan. Pekerjaan yang bermakna diperkirakan timbul pada saat seorang mempunyai uraian yang jelas tentang keahlian mereka, apa yang diharapkan dari mereka serta gimana metode mereka meraih sukses di dalam area kerjanya (Steger dan Dik, 2009; Steger dan Dik, 2010; Steger, Littman- Ovardia, Miller, Menger, dan Rothmann, 2013).

Hasil wawancara yang di dapatkan dilapangan juga menyatakan kebermaknaan kerja dengan kualitas pelayanan saling berkorelasi, yaitu

Penelitian di atas menunjukkan bahwa kebermaknaan kerja merupakan salah

satu faktor yang mampu menjaga *emotional well-being* dimana akan menghindarkan karyawan untuk merasa cemas dan tegang berlebihan atau frustrasi akibat tuntutan kerja yang diatur perusahaan, sehingga menimbulkan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Selain itu konsep kebermaknaan kerja masih tergolong suatu variabel yang baru dan belum banyak diteliti sehingga peneliti akan menjadikannya sebagai variabel bebas dari penelitian ini.

Penelitian yang membahas hubungan antara kebermaknaan kerja dengan kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan, namun memberikan hasil yang tidak konsisten. Beberapa jurnal menyatakan bahwa kebermaknaan kerja memiliki korelasi positif yang kuat pada kualitas pelayanan (Fairlie, 2011; Gloria & Steinhardt, 2016; Yalabik *et al.*, 2013; Young & Steelman, 2017). Penelitian lainnya memberikan kesimpulan yang berbeda, yaitu kebermaknaan kerja memiliki korelasi yang lemah, bahkan tidak memiliki korelasi dengan kualitas pelayanan (Roof, 2015; Ünal & Turgut, 2015; Vaksalla & Hashimah, 2015).

Hasil kajian komprehensif dari beberapa studi mengenai hubungan antara kebermaknaan kerja dengan kualitas pelayanan memberikan nilai korelasi yang bervariasi antara 14 sampai dengan 78. Variasi nilai korelasi antara kebermaknaan kerja dengan kualitas pelayanan menjadi kendala dalam pengambilan keputusan terkait dengan hubungan kedua variabel tersebut. Variasi ini menimbulkan keraguan atas keyakinan adanya korelasi positif yang kuat antara kebermaknaan kerja dengan kualitas pelayanan, yang kemudian muncul pertanyaan apakah kebermaknaan kerja berkorelasi secara positif dengan kualitas pelayanan. Jika berkorelasi, maka perlu diketahui seberapa kuat korelasi antara dua variabel

tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas maka permasalahannya adalah apakah ada hubungan antara kebermaknaan kerja dengan kualitas pelayanan publik? Sehingga peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kebermaknaan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Manokwari Barat”. Maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut, Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manokwari Barat? dan Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Manokwari Barat?

### **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kebermaknaan kerja dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manokwari Barat.

### **C. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan keilmuan dalam khususnya tentang kebermaknaan kerja yang sebelumnya belum pernah dikaitkan dengan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan akan memperkaya penelitian psikologi khususnya tema kualitas pelayanan yang mampu dipengaruhi oleh factor internal salah satunya yakni kebermaknaan kerja,

#### **b. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan membawa manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan kebermaknaan kerja serta cara mengembangkannya.
2. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan agar lebih mengutamakan

kebermaknaan kerja para karyawannya demi terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.