

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan tujuan didirikannya Negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pembukaan ini menjelaskan bahwa suatu bangsa mempunyai kewajiban untuk menyediakan segala keperluan seluruh masyarakatnya melalui mekanisme pemerintahan yang menunjang penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu ketika memberikan fasilitas layanan dan hak-hak masyarakat.

Salah satu peran utama pemerintah adalah memberikan pelayanan. Pemerintah beranggapan bahwa mereka merupakan pelayan bagi masyarakat, sehingga penyediaan layanan menjadi hal yang sangat penting dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan berbagai kegiatan atau bisnis yang berbasis layanan. Berbagai jenis layanan disediakan oleh organisasi publik maupun swasta, termasuk oleh lembaga pemerintah. Ketika kualitas PNS tidak memenuhi harapan masyarakat, berarti tingkat kepuasan terhadap pelayanan publiknya masih rendah, seperti masih banyak yang mengeluhkan terhadap kinerja pelayanan publik itu sendiri. Kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila layanan yang disediakan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan. Karena itu, untuk menilai kualitas yang diberikan, dilakukan

pengukuran terhadap kepuasan masyarakat melalui penerapan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP//25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 mengenai panduan Pelayanan masyarakat kepada masyarakat. IKM merupakan informasi mengenai keberhasilan suatu layanan yang diperoleh melalui penelitian kuantitatif terhadap pendapat pengguna layanan publik.

Fungsi pelayanan publik sudah melekat pada birokrasi pemerintahan sejak zaman klasik hingga masa kini. Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 telah mengeluarkan panduan dasar penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut keputusan Menteri, hakikat pelayanan publik adalah mengoptimalkan kualitas dan kinerja pelayanan serta peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, kemudian meningkatkan efektifitas sistem serta manajemen pelayanan, dengan begitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat tercapai.

Sinambela berpendapat di buku "Reformasi Pelayanan Publik" Tahun 2014 berpendapat bahwa "Pelayanan publik merupakan Memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan tugas dari penyelenggara negara. Kehadiran negara sendiri dibentuk oleh masyarakat dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan warga negaranya. Pada fungsi negara sebagai pemerintah mempunyai kewajiban untuk melayani keperluan masyarakat. Maksud dari keperluan disini bukan semata-mata untuk individu, tetapi banyak macam

keperluan yang bisa didapatkan oleh masyarakat, misalnya keperluan pendidikan, kesehatan dll."

Ombudsman Republik Indonesia adalah suatu lembaga independen yang terpisah dari lembaga eksekutif yang mengawasi pelayanan publik di Indonesia. Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Pasal 1 mengatur kewenangan Ombudsman untuk melakukan pengawasan terhadap tindakan pegawai negeri sipil. Salah satu organisasi negara yang berwenang memantau pelaksanaan pelayanan publik yang direncanakan oleh organisasi negara.

Kebijakan pelayanan publik harus didasarkan dengan kepentingan, keinginan, serta keperluan masyarakat agar hak serta kebutuhan mereka dapat terpenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Negara ada untuk masyarakat dengan tujuan menjamin kesejahteraan mereka. Karena itu, kualitas pelayanan seharusnya dinilai bukan dari perspektif pemberi pelayanan, tetapi sisi pengguna layanan.

Parasuraman, Zeithml, dan Berry dalam Tjiptono (2016:125) menjelaskan "bahwa kualitas layanan dinilai dari konsistensi penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna layanan". Layanan akan dianggap memadai dan berkualitas tinggi jika sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka kualitasnya akan dinilai rendah atau negatif.

Kualitas pelayan yang efektif memiliki pelayanan yang dapat memberikan rasa dekat antara Masyarakat dan pemerintah. Melihat berbagai masalah yang dihadapi masyarakat, hal ini menjadi kesempatan untuk menyediakan layanan yang lebih efisien. Namun, sayangnya, masih banyak penyelenggara layanan publik yang mengabaikan tugas dan fungsi utama mereka. Rendahnya kualitas pelayanan inilah yang menjadi faktor terpenting dalam kelalaian bertugas dan fungsinya. Fitzsimmons (dalam Sinambela, 2014:7) mengemukakan bahwa pelayanan publik mencakup lima indikator penting, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, yang keseluruhannya perlu diterapkan di instansi pemerintah. Jika diterapkan dengan tepat, hal ini akan menghasilkan pandangan positif dari pengguna layanan yang lebih efektif. Oleh karena itu, indikator ini bisa menjadi dasar untuk evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal.

Berbagai jenis layanan publik tersedia di tingkat provinsi, serta di pemerintahan kota dan kecamatan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan karakteristik masing-masing wilayah, terutama di tingkat kota. Oleh karena itu, layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah saling terhubung dengan erat. Masalah kelayakan para aparat pemerintahan yang mengabdikan guna mewujudkannya pelayanan publik yang efektif serta efisien untuk warga. Loyalitas memegang peranan yang krusial dalam kelangsungan pekerjaan pegawai pemerintah, karena masa depan suatu instansi dapat dipengaruhi oleh

sejauh mana keberhasilan atau kemundurannya. Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi loyalitas pegawai, salah satunya adalah pemberian insentif.

S.Pangabean (2002: 77), berpendapat bahwa “insentif adalah pemberian imbalan langsung sebagai bentuk penghargaan atas prestasi melampaui standar” bisa dijelaskan uang sebagai peran penting yang dapat membuat pegawai dapat melakukan pekerjaannya lebih produktif, jika karyawan yang bekerja secara produktif akan merasa terpenuhi ketika gajinya dibayar sesuai dengan kinerja yang mereka lakukan.

Pemberian insentif bukan sebagai beban instansi, melainkan menjadi modal sebuah instansi untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efektif. Jika dilihat dari manfaatnya untuk para karyawan insentif dianggap sebagai motivasi kerja mereka untuk mendapatkan insentif yang lebih.

Menurut Handoko (2002:56) penetapan insentif mencakup beberapa aspek, di antaranya: 1. Kinerja, sistem insentif yang dilakukan menggunakan hal ini langsung dikaitkan dengan seberapa besar insentif yang diberikan dengan kinerja yang diberikan oleh karyawan ketika bekerja. (2). Lamanya bekerja, besarnya insentif tergantung atas seberapa lama karyawan tersebut melakukan atau menyelesaikan tugasnya. (3). Senioritas, pemberian insentif berdasarkan pada lamanya karyawan di instansi tertentu. (4). Kebutuhan, pemberian insentif kepada karyawan berdasarkan tingkat kebutuhan hidup orang masing-masing. (5). Keadilan serta kelayakan, pemberian insentif dikaitkan dengan ada tidaknya korelasi antara sumber daya dan hasil, semakin tinggi pengorbanan maka Selain

persoalan keadilan dalam pemberian insentif, persoalan feasibility juga perlu diperhatikan, Feasibility adalah perbandingan besaran insentif dengan lembaga lain. (6). Penilaian jabatan, menentukan nilai atau harga suatu posisi untuk menentukan tawaran insentif

Relasi antara insentif dan pelayanan publik merupakan bagian yang penting untuk memahami bagaimana cara kerja pemerintah khususnya dalam pelayanan sektor publik. Pelayanan publik mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik ketika mereka merasa bahwa usaha mereka dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien akan dihargai melalui insentif. Hal ini akan mendorong mereka untuk bekerja keras dalam mencapai insentif tersebut dengan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan menyelesaikan semua tugas yang diberikan. Dengan adanya insentif ini secara langsung akan meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik itu sendiri.

Fenomena ini rupanya terjadi di lingkungan birokrasi Pemprov DKI Jakarta. Instansi pemerintah provinsi berupaya menyediakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakatnya, namun keluhan pengguna terhadap pelayanan publik yang disediakan dari instansi yang berwenang masih saja terjadi dari waktu ke waktu. Menawarkan insentif yang tidak sesuai dengan risiko dan beban kerja yang ditanggung, dan dedikasinya dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Pemberian insentif disamaratakan kepada semua, akan tetapi kinerja yang diberikan oleh setiap pegawai itu berbeda-beda sehingga menciptakan demotivasi untuk bekerja memberika pelayanan publik yang Terkait dengan hal

tersebut, berdasarkan pengamatan awal, Disdukcapil Kota Jakarta Selatan sudah memberikan pelayanan publik yang terbaik, namun masih terdapat ketidakpuasan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Terdapat pemberian insentif yang menjadi faktor kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Jakarta Selatan

Sesuai dengan PERGUB Nomor 85 Tahun 2019 tentang organisasi dan tata kerja Disdukcapil, Disdukcapil merupakan satuan kerja perangkat kota yang berada di bawah naungan peraturan PERGUB. Berperan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. DISDUKCAPIL Kota Jakarta Selatan salah satunya, harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Keputusan Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan Nomor 2410 Tahun 2023. Kebutuhan tersebut antara lain mengurus surat keterangan cerai, memberikan pelayanan perekaman biodata bagi warga Indonesia yang terdapat di dalam ataupun di luar NKRI, membantu pembuatan KK baru bagi warga negara Indonesia, menerbitkan KTP elektronik baru bagi warga negara Indonesia, menerbitkan KIA bagi warga negara Indonesia, dan lain-lain.

Berdasarkan pengamatan awal ini, penulis memiliki minat untuk meneliti **Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan**

1.2. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, oleh karena itu peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pemberian insentif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada DISDUKCAPIL Kota Jakarta Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan publik dengan cara menilai kualitas pelayanan publik pada DISDUKCAPIL Jakarta Selatan dengan menggunakan indikator-indikator pelayanan publik

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat dijadikan untuk bahan evaluasi untuk DISDUKCAPIL Jakarta Selatan mengenai pemberian insentif kepada para pegawai yang bertugas pada DISDUKCAPIL Jakarta Selatan untuk mengoptimalkan kualitas layanan publik untuk masyarakat.
2. Bisa dijadikan sebagai sumber informasi dan memberikan tambahan wawasan untuk pihak-pihak yang mempunyai kepentingan terutama dalam teori insentif dan kualitas pelayan publik.
3. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat untuk masyarakat dalam memperluas pengetahuan serta wawasan mengenai

pemberian insentif dalam kualitas pelayan publik. Serta berguna untuk mahasiswa khususnya untuk mahasiswa Ilmu Pemerintahan yang jika suatu saat melakukan penelitian dengan topik yang sama, sehingga penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk penelitian yang akan datang.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini akan mengarah kepada beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan sumber referensi terhadap penelitian ini seperti berikut:

1. Novita Amalia (2019) dengan judul Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan. Penelitian ini menggabungkan metodologi kuantitatif dan deskriptif, dan hipotesis diuji dengan analisis kuantitatif menggunakan koefisien korelasi product moment. Temuan penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan Dinas Sosial Kota Medan dengan insentif yang diberikan. Insentif terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Relevansi penelitian ini terletak pada pengaruh pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan publik, serta penerapan metode penelitian yang digunakan
2. Helpiani (2020) Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Finansial Multi Finance Cabang Parepare ditulis oleh Helpiani (2020). Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan, dengan menggunakan metode kuantitatif yang menggabungkan pendekatan deskriptif dan korelasional. Berdasarkan hasil penelitian, pemberian insentif

terbukti mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan uji statistik t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,011 yang berarti lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung (2,174) lebih besar dari t tabel (1,695). Hasil ini mendukung hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dan insentif memiliki hubungan yang substansial. Hubungan yang signifikan antara insentif ditunjukkan dengan korelasi kedua variabel yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Indeks pearson correlation pada variabel insentif sebesar 0,813 menunjukkan hubungan yang sangat kuat keterkaitan penelitian ini membahas mengenai pemberian insentif, dan metode penelitian yang digunakan serta pendekatan untuk penelitiannya. Sedangkan perbedaannya adalah variable Y dan tempat penelitiannya yang bukan dari pelayanan publik.

3. Pengaruh Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang ditulis oleh Silvy Sondari Gadzali dan Annisa Aulia Suryani (2021). Studi ini menggunakan pendekatan pengambilan sampel acak yang dipadukan dengan metodologi kuantitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa insentif diterapkan dengan cukup berhasil, dengan komponen material memiliki pengaruh terbesar dan komponen non-material dan sosial memiliki dampak yang lebih kecil. Sementara itu, kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang juga cukup baik, dengan dimensi bukti fisik dan empati yang menonjol, sedangkan dimensi yang masih memerlukan perbaikan

adalah keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Penelitian ini terkait dengan topik pemberian insentif dan kualitas pelayanan publik, dengan metode dan pendekatan penelitian yang digunakan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang membahas pelayanan publik meski dengan instansi yang berbeda

Persamaan dari ketiga penelitian yang diatas adalah pada subyek penelitiannya yaitu mengenai pemberian insentif dan kualitas pelayanan serta metode penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Sedangkan untuk perbedaannya adalah Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* serta tidak hanya yang diteliti itu mengambil pelayanan publik mengenai kependudukan, namun mengambil pelayanan publik mengenai sektor Kesehatan seperti rumah sakit, selain itu juga terdapat perbedaan tempat, dan perbedaan dari indikator yang nantinya digunakan.

1.6. Landasan Teori

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Aria dan Atik (2018:16) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah aspek penting yang perlu diperhatikan guna menghasilkan pelayanan yang optimal. Kualitas ini menjadi elemen kunci bagi organisasi dalam menilai tingkat kepuasan pengguna serta mendorong perbaikan layanan yang lebih bermutu.

Sebagaimana pendapat Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan dapat didefinisikan dalam bentuk sebuah perbuatan seseorang atau kelompok yang memiliki tujuan untuk menciptakan kepuasan para pengguna

Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) berpendapat kualitas pelayanan merupakan suatu pembandingan terhadap layanan yang dipakai oleh pengguna beserta mutu pelayanan yang diinginkan oleh para pengguna.

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ini bertujuan untuk standarisasi untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan yang telah dijalankan akan bisa mencapai ekspektasi dari para pengguna.

Menurut Leon G Schiffman (2015: 139) menyebutkan bahwa lebih sulit untuk konsumen melakukan evaluasi lebih tertuju pada kualitas pelayanan dibandingkan kualitas produk. mengingat karakteristik khusus yang dimiliki layanan seperti: tidak berwujud, bervariasi, mudah rusak, dan mereka diproduksi dan dikonsumsi.

Dengan pendapat sudah dikeluarkan oleh para ahli bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan ialah suatu tindakan yang dilakukan untuk sebagai standarisasi tingkat layanan yang tidak berbentuk, akan tetapi bisa pengguna rasakan, agar mampu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen

B. Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2016:158) ada empat manfaat kualitas pelayanan, ialah:

1. Untuk mengidentifikasi mengenai keinginan dan ekspektasi pelanggan.
2. Memberikan masukan pelanggan kepada tim perancang produk.
3. Menjamin pesanan pelanggan terpenuhi dengan sesuai serta tepat jadwal
4. Menjaga hubungan dengan pelanggan pasca layanan untuk memastikan kepuasan pelanggan

C. Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut The Lang Gie (di Suwarsono, 1999) berpendapat terdapat faktor yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pengguna. Faktor-faktornya, yaitu:

1. Motivasi kerja pegawai
pegawai mempunyai motivasi kerja yang besar, dengan begitu mereka hendak menunjukkan hasil kinerjanya yang terbaik dengan memberikan layanan yang berkualitas kepada pengguna.
2. Sistem kerja dan sistem pelayanan di perusahaan tersebut
Dengan sistem kerja dan pelayanan yang lebih baik akan memudahkan karyawan dalam melayani para pengguna.
3. Suasana kerja di perusahaan

Pegawai dapat melayani para pengguna dengan berkualitas jika dalam lingkungan kerja yang sehat dan aman

4. Kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja secara maksimal pegawai akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas

5. Lingkungan fisik tempat kerja

Pegawai akan lebih mudah jika melayani para pengguna dengan baik jika dibantu dengan lingkungan fisik yang mendukung dan nyaman.

6. Perlengkapan dan fasilitas

alat dan fasilitas yang lengkap bisa menjadi faktor meningkatnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

7. Prosedur kerja di perusahaan tersebut

Prosedur kerja adalah susunan kerja ini sudah ditetapkan dalam menjalankan fungsinya dengan berlandaskan prosedur yang tersusun, rapih, serta mudah dicerna.

D. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan yang dilakukan oleh pengelola layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat, ataupun untuk memenuhi tujuan untuk menjalankan ketentuan sesuai peraturan”

Mukaron dan Laksana, (2016:41) berpendapat: “Pelayanan publik adalah proses pemberian pelayanan kepada masyarakat umum yang

berkepentingan pada kelompok tertentu dengan mematuhi peraturan dan ketentuan yang ditetapkan”.

Sedangkan Sinambela dalam Harbani Pasalong (2013:199) “pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang dijalankan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan tujuan memberikan manfaat dan kepuasan kepada suatu entitas, tanpa harus menghasilkan produk fisik”.

Sedangkan Lewis & Gilman (2005:22) Pelayanan publik didefinisikan sebagai wujud *Public Trust*. Masyarakat mengharapkan pelayanan publik diberikan secara jujur, penggunaan sumber daya yang tepat, dan dengan akuntabilitas masyarakat. Pelayanan publik yang adil dan akuntabel membangun kepercayaan publik.

Dari banyak definisi yang dijelaskan diatas mengenai pelayanan publik, mendapatkan kesimpulan, pelayanan publik merupakan aktivitas melayani yang dikerjakan dengan efektif, professional, serta mempunyai pelayanan yang baik yang dapat memenuhi harapan keinginan masyarakat sudah sesuai dengan peraturan pemerintah.

E. Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan publik yang ada di dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/2003 Mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sepuluh prinsip ini adalah sebagai berikut: (Hardiansyah, 2018)

1. Kesederhanaan

Pelayanan publik bisa dibilang mempunyai pelayanan yang baik apabila dalam pengerjaanya tidak menyusahkan, prosedur pelayanan dilakukan dengan mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dijalankan oleh para pengguna pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan dan administratif pelayanan.
- b. Prosedur pelayanan publik.
- c. Informasi biaya dan cara pembayaran
- d. Jadwal penyelesaian layanan.

3. Kepastian Waktu

Penyelenggaraan layanan publik mampu diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan.

4. Akurasi

Dengan berpegang teguh kepada efektivitas dan efisiensi, produk hasil pelayanan publik bisa diterima secara tepat dan benar

5. Keamanan.

Kriteria ini berarti proses dan hasil pelayanan publik memberikan rasa keamanan serta mendapatkan kepastian hukum untuk masyarakat.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan mempunyai kewajiban penuh atas pelayanan publik, termasuk penyelesaian masalah

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana, peralatan kerja memadai, serta teknologi informasi dan komunikasi

8. Kemudahan Akses

Kemudahan akses juga penting, ketika ingin mengguna pelayanan sebisa mungkin pakai pelayanan terdekat dan tidak membebankan para pengguna layanan

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Dalam melayani, pegawai wajib disiplin, sopan santun, ramah, dan ikhlas

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan publik harus terjaga ketertibannya, tersedianya segala fasilitas untuk para pengguna layanan agar merasa nyaman

F. Indikator Pelayanan Publik

Berikut ini adalah lima indikator kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1998) ialah

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Merupakan kualitas barang atau benda atau layanan yang diberikan dengan baik dalam bentuk pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mencakup kemampuan mewujudkan layanan yang dijanjikan secara akurat serta kemampuan untuk dapat dipercaya (dapat diandalkan), khususnya memberikan pelayanan dengan segera (on time), tanpa melakukan kesalahan setiap saat

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kecepatan dalam membantu pelanggan dan menyampaikan layanan

4. Keyakinan (*Assurance*)

Karyawan yang mempunyai pengetahuan, sopan, dan dapat menumbuhkan kepercayaan.

5. Empati (*Empathy*)

bentuk perhatian dan memberi perhatian lebih pribadi kepada pelanggan.

Pada akhirnya, teori-teori yang disebutkan di atas digunakan untuk mengukur mutu layanan publik yang diberikan oleh organisasi pemerintah. Sebab, pengguna layanan publik sendiri membutuhkan layanan yang disediakan oleh entitas pemerintah. Keberhasilan layanan itu sendiri

diukur dari kepuasan layanan publik. Pemerintah harus menerapkan gagasan tentang layanan untuk mencapai hal ini. (Sinambela, 2014).

G. Pengertian Insentif

Menurut Moeheriono (2012, p.259) “Insentif merupakan salah satu imbalan yang diberikan oleh instansi kepada pegawai sebagai bentuk penghargaan atas prestasinya. Insentif dapat membuat pegawai bekerja lebih baik dari sebelumnya, Dimana pegawai mendapat berbagai komisi, hadiah, sementara instansi tidak perlu meningkatkan gaji tetap untuk menghargai kinerja karyawannya. Insentif berguna dalam menambah motivasi untuk meningkatkan kinerja sebelumnya.

Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008:131) Insentif adalah imbalan yang dimaksudkan untuk mendorong karyawan atau anggota organisasi agar bermotivasi tinggi dan produktif. Insentif tidak bersifat permanen dan tidak terjadi pada waktu tertentu.

Nafrizal (2012) berpendapat bahwa insentif dapat meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan tugasnya, karena pemberian insentif yang tepat, akan mendorong setiap pegawai untuk bekerja secara lebih baik dari sebelumnya.

Pendapat ahli diatas yang menjelaskan pengertian insentif, dapat disimpulkan bahwa insentif merupakan bentuk penghargaan tambahan yang diberikan atas dasar kinerja dan digunakan sebagai alat motivasi untuk

mendorong peningkatan kinerja, semangat kerja, serta produktivitas pegawai secara berkelanjutan.

H. Tujuan Pemberian Insentif

Menurut Gorda (2004:156) tujuan diberikanya pemberian insentif adalah:

1. Menyerahkan balas budi yang diberikan sebanding dengan hasil kinerjanya
2. Meningkatkan semangat kerja karyawan dan memberikan kepuasan.
3. Memperkuat kinerja.
4. Pemberian insentif untuk menambah pendapatan pegawai dengan begitu bisa memenuhi kebutuhannya
5. Guna mempertahankan pegawai yang mempunyai talenta berprestasi dalam organisasi

I. Bentuk Insentif

Sarwoto (2001) menjelaskan bahwa terdapat beberapa insentif dan digolongkan menjadi dua jenis, seperti

1. Insentif material yang diberikan dalam beberapa bentuk seperti:
 - A. Uang, bisa diberikan dengan berbagai macam, antara lain:
 - a. Komisi
 - b. Kompensasi yang ditangguhkan
 - c. Bonus
 - d. *Profit sharing*

B. Jaminan sosial, yang berupa:

- a. Pemberian rumah dinas
- b. Pemulihan secara gratis
- c. Dapat membayar angsuran yang dilakukan oleh pegawai ketika membeli suatu barang
- d. Cuti yang didapatkan
- e. Pemberian tugas belajar dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan
- f. Pemberian kendaraan

2. Insentif non material, dibagikan dalam bentuk, seperti:

- A. Gelar
- B. Medali/tanda jasa
- C. Piagam
- D. Promosi atau kenaikan jabatan
- E. Perlengkapan khusus dalam ruangan kerja

J. Indikator Pemberian Insentif

Pangabea dalam Sinambela (2017) menyebutkan bahwa pemberian insentif yang baik memiliki beberapa kriteria diantaranya:

- 1. Sederhana, Sistem insentif mesti mempunyai aturan yang jelas, singkat dan mudah untuk dipahami
- 2. Spesifik, Pegawai harus mengerti dengan jelas tugas dan tanggung jawab mereka

3. Dapat dicapai, ada kesempatan yang adil bagi setiap pegawai dalam memperoleh sesuatu
4. Dapat diukur, rencana insentif harus didasarkan pada sasaran yang terukur

Menurut (Hasibuan, 2018) adapun indikator dari insentif adalah sebagai berikut Kinerja, Lama kerja, Senioritas, Kebutuhan, Keadilan dan kelayakan, dan Waktu Pembayaran (Ketepatan Waktu) Pemberian insentif harus dibayarkan tepat waktu dan tanpa penundaan, sehingga memberikan keyakinan kepada karyawan Semakin besar perusahaan, maka pekerjaan akan semakin tenang dan fokus lebih baik. Jika kompensasi tidak segera dibayarkan Hal ini akan berdampak pada menurunnya kedisiplinan karyawan, semangat kerja, bahkan semakin besarnya *turnover* karyawan.

1.7. Kerangka Berpikir

Pemberian Insentif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik menggunakan indikator yang digunakan dalam penilaian pemberian insentif yaitu Insentif materil dan non-materil, waktu pembayaran, kinerja, lama kerja, senioritas, kebutuhan, keadilan, kelayakan. Pelayanan dikatakan berkualitas jika memenuhi beberapa indikator seperti bukti Fisik, kehandalan, ketanggapan, transparansi, Sarana dan prasarana, kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian



1.8.Hipotesis

Sugiyono (2021), berpendapat hipotesis ialah jawaban sementara masalah penelitian yang digunakan untuk rumusan permasalahan penelitian serta didasarkan oleh fakta yang didapat dengan cara pengumpulan data.

Peneliti merumuskan hipotesis di dalam penelitian kali ini adalah

Ha= Terdapat pengaruh antara pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan publik DISDUKCAPIL Kota Jakarta Selatan

Ho= Tidak Terdapat pengaruh antara pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan publik DISDUKCAPIL Kota Jakarta Selatan

1.9. Definisi Operasional

Menurut Hoover (1998:36) Pengertian operasional merupakan proses mengidentifikasi suatu aspek atau karakteristik (variabel) yang dapat diukur atau diamati dalam sebuah penelitian (observasi). Pada penelitian ini, digunakan dua variabel yaitu pemberian insentif dan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini yang menjadi variabel sebagai berikut

a. Variabel Independen

Variabel Independen adalah pengaruh pemberian insentif merupakan suatu cara dalam memberikan motivasi dalam berbentuk uang dan barang untuk meningkatkan efektifitas dalam bekerja sehingga menciptakan hasil kinerja yang telah ditentukan yang bertujuan meningkatkan kualitas dan teknik pelaksanaan dalam pekerjaan tertentu dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa indikator pemberian insentif seperti:

1. Insentif material yang diberikan dalam beberapa bentuk seperti:

A. Uang, bisa diberikan dengan berbagai macam, antara lain:

- a. Komisi
- b. Kompensasi
- c. Bonus
- d. *Profit Sharing*
- e. Jaminan sosial, yang berupa:

- f. Pemberian rumah dinas
 - g. Pengobatan gratis
 - h. Dapat membayar angsuran secara angsuran yang dilakukan oleh pegawai atas barang yang dibelinya
 - i. Cuti yang didapatkan
 - j. Pemberian tugas belajar dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan
 - k. Pemberian kendaraan
2. Insentif non material, diberikan dengan bentuk, seperti:
- a. Gelar
 - b. Medali/tanda jasa
 - c. Piagam
 - d. Promosi atau kenaikan jabatan
 - e. Perlengkapan khusus dalam ruangan kerja
3. Menurut (Hasibuan, 2018) terdapat indikator dari insentif itu sendiri seperti Kinerja, Lama kerja, Senioritas, Kebutuhan, Keadilan dan kelayakan, dan Waktu Pembayaran (Ketepatan Waktu), dan seberapa sering menerima insentif.

b. Variabel Dependen

Variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan publik adalah Suatu keadaan mengenai produk, layanan, prosedur, dan lingkungan yang kualitasnya dievaluasi dalam pelayanan publik yang diberikan Penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan publik yang dijelaskan seperti:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Merupakan kualitas barang atau benda atau layanan yang diberikan dengan baik dalam bentuk pemberian pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mencakup kemampuan mewujudkan layanan yang dijanjikan secara akurat serta kemampuan untuk dapat dipercaya (dapat diandalkan), khususnya memberikan pelayanan dengan segera (on time), tanpa melakukan kesalahan setiap saat

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kondisi dimana harus cepat membantu pengguna dan memberikan layanan yang terbaik

4. Transparansi

Kejelasan dalam pemberian informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai hak pengguna pelayanan, prosedur, dan biaya.

5. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah sesuatu yang diterapkan sejak pengajuan atau permohonan hingga penyelesaian pelayanan, termasuk ke dalam pengaduan masyarakat.

6. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan bagian didalamnya uraian yang telah ditentukan dalam prosedur pemberian layanan

7. Sarana dan Prasarana

Menyediakan sarana dan prasarana dalam menjalankan pelayanan publik dengan sesuai SOP

8. Kompetensi pegawai ketika memberikan layanan

Kompetensi pegawai ketika memberikan layanan harus ditetapkan atau sesuai SOP yang berlaku berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, perilaku, sikap yang diinginkan masyarakat.

1.10. Metode Penelitian

1.10.1. Tipe Penelitian

Melakukan suatu penelitian, harus diketahui terlebih dahulu tipe penelitian yang akan digunakan sebagai pedoman yang jelas untuk penelitian ini dan memahami implikasi yang ada dari tipe penelitian tersebut, dengan begitu akan memudahkan melangkah ke tahap berikutnya untuk memproses data analisis. Tipe penelitian yang dimanfaatkan dalam rangka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif.

Sugiyono (2021:29) mengatakan bahwa deskriptif merupakan suatu cara yang mempunyai fungsi yang mendeskripsikan atau menganalisis temuan penelitian yang digunakan untuk membangun generalisasi yang lebih luas

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk menggambarkan suatu situasi yang akan diteliti dengan bantuan studi pustaka, yang selanjutnya akan mendukung analisis peneliti dalam menarik kesimpulan. Temuan penelitian akan diperoleh dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan indikator variabel penelitian, yang selanjutnya akan disajikan oleh penulis secara tertulis.

Pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2019) merupakan suatu metodologi penelitian yang mendasarkan diri pada data-data konkret, seperti angka-angka yang nantinya akan diukur, statistik-statistik yang kemudian digunakan, serta perhitungan instrumen-instrumen pengujian yang relevan dengan topik yang akan diteliti nantinya guna menarik suatu simpulan.

Pendekatan kuantitatif dimanfaatkan dalam penelitian ini sebab obyek dari penelitian ini merupakan bentuk kegiatan dari banyak orang, yaitu mengenai pemberian insentif terhadap kualitas pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Jakarta Selatan. Mengungkap riset seperti ini dibutuhkan pengamatan secara lebih mendalam khususnya dalam data yang akan didapatkan berupa

angka-angka, dimulai dari pengumpulan data, serta penampilan hasil penelitian kali ini akan berwujudkan dalam bentuk angka, agar data yang didapat lebih konkrit dan valid.

1.10.2. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2019:126), mengatakan populasi merupakan suatu tempat di mana orang-orang dan objek-objek dengan jumlah dan serangkaian atribut tertentu yang dipilih oleh penulis, diteliti dan dievaluasi sebelum ditarik suatu kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sipil dan PJLP (Penyedia Jasa Lainnya Peroangan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan dan pengguna layanan Disdukcapil Kota Jakarta Selatan. Partisipan dalam penelitian ini adalah 100 orang pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan, 58 PNS, dan PJLP (Penyedia Jasa Lainnya Peroangan).

Menurut Sugiyono (2019:127) Sampel Menjadi bagian dari berbagai macam ciri yang dimiliki oleh populasi. Sampel menjadi bagian dari populasi atau topik penelitian, dan dapat mencerminkan karakteristik populasi sebagaimana yang ditetapkan oleh metode tertentu. Rumus Slovin dipakai dalam mendapatkan total sampel yang dibutuhkan dari populasi ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e= Error level (tingkat kesalahan) atau batas kesalahan (catatan: umumnya dapat digunakan adalah 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1). Dapat ditentukan oleh peneliti

Jumlah populasi yang terdapat adalah 58 orang pegawai Disdukcapil Kota Jakarta Selatan dan 100 pengguna layanan Dinas Disdukcapil Kota Jakarta Selatan dalam menentukan sampel dihitung dengan menggunakan rumus diatas seperti:

$$n = \frac{58}{1 + 58(0,05)^2}$$

Dengan hasil yaitu 50,6550218 dibulatkan menjadi 50 orang pegawai Disdukcapil Kota Jakarta Selatan Untuk pengguna layanan Disdukcapil Kota Jakarta Selatan sebagai berikut

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,1)^2}$$

Dengan hasil yaitu 50 dibulatkan tetap menjadi 50 pengguna layanan Disdukcapil Kota Jakarta Selatan

1.10.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dipakai untuk penelitian ini adalah *Stratified Random Sampling*. *Stratified Random Sampling* (Sugiyono, 2015) adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan bila populasi memiliki anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Pemakaian Teknik *Stratified Random Sampling* dikarenakan agar mendapatkan sampel yang lebih merepresentatif serta akurat dalam suatu populasi yang heterogen. Dengan memastikan setiap subkelompok dari populasi diwakili oleh sampel, sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan dapat diandalkan.

1.10.4. Jenis dan Sumber data

Tipe data yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi:

1. Data Kuantitatif

Data kuantitatif ialah data layaknya seperti laporan yang ada secara tertulis, sudah didapat akan diproses dalam pengumpulan data, lalu akan dipilih berdasarkan dengan kategori data yang sesuai, nanti akan dianalisis dan nantinya disampaikan dalam format tabel dan angka dalam memberikan kemudahan ketika menganalisis datanya.

Sumber data yang akan dipakai dalam penulisan proposal ini seperti berikut:

1. Data Primer

Merupakan data yang didapatkan dengan turun ke tempat penelitian dalam mendapatkan data serta konkrit dengan masalah, lalu nanti akan dianalisis dengan cara menjawab langsung kuesioner yaitu suatu proses pengambilan data dengan cara menyebarluaskan angket dan didalamnya terdapat beberapa pertanyaan yang diberikan kepada responden struktur organisasi perusahaan instansi untuk memilih jawaban yang nantinya akan disediakan sesuai dengan pertanyaannya. Pertanyaan ini memiliki bobot yang berbeda-beda sesuai dengan nilai angket yang ditentukan oleh peneliti, lalu menyerahkan berbentuk data atau informasi yang sesuai dalam penulisan proposal ini.

2. Data Sekunder

Merupakan data didapatkan dengan literatur buku serta data tersebut nantinya akan dikumpul dari beberapa data yang ada secara tertulis dalam rangka untuk melengkapi penelitian ini. Data sekunder yang dipakai dalam penelitian ini ialah mengenai Sejarah singkat dan profil DISDUKCAPIL Kota Jakarta Selatan, struktur organisasi DISDUKCAPIL Kota Jakarta Selatan, kedudukan tugas pokok fungsi DISDUKCAPIL Kota Jakarta Selatan dan lain sebagainya.

1.10.5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran menurut Sugiyono (2021) adalah standar yang telah disepakati dengan fungsi sebagai acuan dalam menentukan besar atau kecilnya interval dalam alat pengukuran, dengan begitu pengukur dapat dimanfaatkan oleh pengukuran yang nantinya menciptakan data kuantitatif.

Skala pengukuran yang diaplikasikan pada penelitian kali ini dalam bertujuan memahami jawaban dari responden yaitu memakai skala likert. Skor dari tanggapan para responden dengan kategori penilaian skala likert ialah seperti:

Tabel 1.1

Tabel Skala Likert

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1.10.6. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner (Angket)

Sugiyono (2019:199), mengatakan bahwa kuesioner adalah suatu cara dalam akumulasi data yang dilaksanakan dengan menggunakan teknik menyampaikan pertanyaan-pertanyaan bersifat tertulis kepada responden, setelah itu nantinya akan dijawab. Kuesioner ini merupakan teknik yang sangat efisien dalam pengumpulan data jika peneliti mengetahui variabel yang nantinya diuji dan mengetahui yang diinginkan oleh responden.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu proses yang dilakukan demi mendapatkan data dan informasi melalui dokumen, arsip, buku, tulisan, gambar berbentuk laporan serta keterangan yang mampu membantu penelitian. Dokumen yang telah di dapat nantinya akan di analisis, lalu dibandingkan dan digabungkan membentuk suatu kaitan yang terstruktur, padat dan utuh

1.10.7. Instrumen Penelitian

Tabel 1.2
Tabel Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator
1.	Pemberian Insentif	Waktu Pembayaran Menurut Hasibuan (2011)
		Materil Insentif Non-Materil Insentif Sarwoto (2001)
		Kinerja Lama kerja, Senioritas Kebutuhan Keadilan Kelayakan Hasibuan (2018)
2	Kualitas Pelayanan publik	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Kehandalan (<i>Reliability</i>) Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1998) Transparansi Sinambela (2014) Waktu penyelesaian Biaya Pelayanan

		Sarana dan Prasarana Kompetensi pegawai dalam memberikan layanan Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
--	--	--

1.10.8. Teknik Analisis Data

1.10.8.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mengevaluasi data melalui metode deskriptif, yaitu dengan menjelaskan data tanpa melakukan penarikan kesimpulan. Data yang berkaitan dengan pemberian insentif dan kualitas pelayanan publik dijelaskan menggunakan teknik ini.

1.10.8.2. Uji Asumsi Klasik

Salah satu langkah penting yang perlu diselesaikan dalam analisis regresi linier adalah uji asumsi klasik. Uji ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan dapat diandalkan, tidak memihak, dan konsisten. Uji normalitas dan linearitas adalah dua tahap uji asumsi yang dilakukan dalam penelitian ini.

1.10.8.2.1. Uji Normalitas

Salah satu teknik untuk menentukan apakah variabel residual atau variabel pengganggu dalam analisis regresi memiliki distribusi normal adalah uji normalitas. Tujuan uji ini adalah

untuk menentukan apakah model regresi yang digunakan memenuhi salah satu prasyarat utama, yaitu bahwa data harus didistribusikan secara teratur atau setidaknya mendekati demikian. Dalam penelitian ini, kami menggunakan analisis statistik Kolmogorov-Smirnov. Kriteria pengujian yaitu: apabila nilai probabilitas $> 0,05$ maka data dianggap berdistribusi normal, sedangkan jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal

1.10.8.2.2. Uji Linearitas

Uji linearitas memverifikasi apakah data konsisten dengan garis linear atau tidak. Uji linearitas mengukur kekuatan hubungan, meramalkan arahnya, dan, jika nilai variabel independen diketahui, maka meramalkan nilai variabel dependen. Dalam hal ini, kualitas layanan publik (Y) dan pemberian insentif (X) adalah variabel yang akan dinilai kemudian.

Jika data berpola linear maka $\text{sign} > \alpha = 0,05$ dan jika data tersebut tidak berpola linear maka $\text{sign} < \alpha = 0,05$.

1.10.8.3. Uji Hipotesis

Dalam statistik, pengujian hipotesis adalah proses pengambilan keputusan berdasarkan temuan analisis data, yang dapat diperoleh dari pengamatan atau eksperimen terkontrol. Menurut batasan probabilitas yang ditetapkan sebelumnya, suatu temuan dianggap

penting jika sangat kecil kemungkinannya bahwa temuan tersebut dapat terjadi hanya karena kebetulan semata.

1.10.8.3.1. Korelasi Product moment

Menurut Sugiyono (2021) dari karl pearsons menyatakan bahwa untuk memahami hubungan antara variabel (X), yaitu pemberian insentif, dan variabel (Y), yaitu kualitas pelayanan publik, serta bertujuan untuk membuktikan hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini.

Interpretasi angka korelasi product moment menurut Sugiyono sebagai berikut:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

1.10.8.3.2. Uji Signifikansi

Sugiyono (2019) berpendapat Uji t atau uji signifikansi bertujuan untuk menentukan apakah variabel independen, dalam hal ini pemberian insentif, memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan publik.

1.10.8.3.3. Uji Determinasi

Uji determinasi dilakukan guna untuk melihat seberapa besar variabel independent (X) pemberian insentif berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) kualitas pelayanan publik yang ditunjukkan melalui bentuk persentase

1.10.8.3.4. Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2021) ingin mencari seberapa jauh koefisien variabel independent (X) pemberian insentif dengan variabel dependen (Y) maka harus dilakukan uji regresi linier dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$Y = a + bx$$