



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

Skripsi

Oleh

Sipa Sopiah

2011310022

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

Skripsi

Oleh

Sipa Sopiah

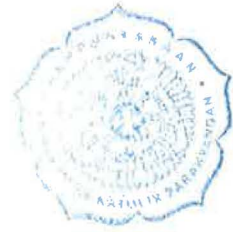
2011310022

Pembimbing

Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si

Bandung

2017



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



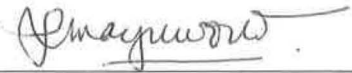
Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Sipa Sopiah
Nomor Pokok : 2011310022
Judul : Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 16 Januari 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

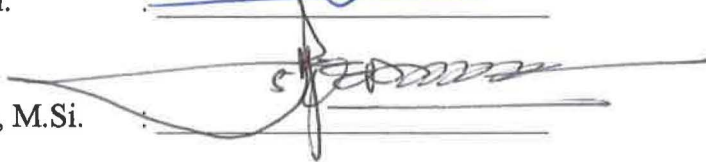
Ketua sidang merangkap anggota
Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si

: 

Sekretaris
Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si.

: 

Anggota
Deny Marcelinus Tri Aryadi, Drs., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan



Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sipa Sopiah
NPM : 2011310022
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Bandung, 9 Januari 2017



Sipa Sopiah

ABSTRAK

Nama : Sipa Sopiah
Npm : 2011310022
Judul : Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

Judul penelitian ini adalah Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan motivasi pelayanan publik pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Penelitian ini menggunakan teori *Public Service Motivation* yang dikembangkan oleh Kim dan Vandenabeele yang menggunakan empat dimensi, yaitu ketertarikan untuk partisipasi publik, komitmen terhadap nilai-nilai publik, bela rasa, dan kesediaan untuk membantu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non eksperimental dengan metode survey. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Teknik sampling yang digunakan adalah sampel jenuh yaitu 36 responden yang merupakan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan berorientasi pada kepentingan organisasinya (Pemkot Cimahi) dan kepentingan publik (masyarakat Kota Cimahi). Namun orientasi untuk kepentingan organisasi masih lebih rendah di bandingkan dengan orientasi untuk kepentingan publik.

Kata Kunci : Motivasi Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, Orientasi pelayanan publik

ABSTRACT

Name : Sipa Sopiah
Npm : 2011310022
Title : Public Service Motivation of employees the Department of population and civil registration Cimahi

The title of this research is the Public Service Motivation of employees the Department of population and civil registration Cimahi. The purpose of this study was to describe the motivation of public service employees of the Department of population and civil registration Cimahi. This research uses theories Public Service Motivation by Kim and Vandenberghe who use four dimensions, namely attraction to public participation, commitment to public values, compassion, and self-sacrifice.

This research uses a quantitative approach of non-experimental survey methods. Engineering data collection done by disseminating a questionnaire and interviews to employees in the Department of population and civil registration Cimahi. The sampling technique used was saturated samples i.e. 36 respondents who constitute the entire employee Population and the civil registry Agency of Cimahi

The results showed that the employees of the Department of Population and Civil Registration Cimahi in providing services oriented to organization inters (The City Administration of Cimahi) and the public inters (Society of Cimahi).

Keywords: Public Service Motivation, Employees of Population and Civil Registration Cimahi, Public Service Orientation

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul **“Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi”**

Karya tulis ilmiah ini diajukan guna memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik jenjang pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, banyak kesalahan yang mungkin penulis buat. Setiap saran dan kritik yang membangun diharapkan agar dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik.

Dalam penulisan karya tulis ilmiah ini, penulis menyadari bahwa akan sulit terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah senantiasa menjadi tempat pertama bagi penulis untuk mencurahkan berbagai hal, terima kasih banyak atas segala pertolongan, kasih sayang dan cinta kasih yang Engkau berikan. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua peneliti yang terkasih yaitu H Ade Sopian dan Hj Siti Sukaesih, terima kasih atas kasih sayang, perhatian, kesabaran, pengorbanan, perjuangan, dukungan, serta doa yang tak henti-hentinya yang selalu diberikan kepada peneliti. Serta Bapak Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan meluangkan waktunya dalam

membimbing dan membantu serta memberikan pengetahuan mengenai cara dan proses untuk menghasilkan karya tulis ilmiah yang baik dan benar. Dalam kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Tutik Rachmawati, SIP., MA., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
2. Ibu Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.
3. Bapak Deny Marcelinus Tri Aryadi, Drs., M.Si.
4. Segenap kepada staf pengajar yang telah memberikan pengetahuan kepada peneliti selama kuliah di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Segenap para staf administrasi dan staf pelaksana pendukung lainnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
6. Keluarga tercinta yaitu kakak dan kakak ipar saya, beserta kedua malaikat kecil yaitu senza dan syahdan beserta keluarga besar yang telah memberikan motivasi terbesar bagi peneliti untuk menyelesaikan pendidikan.
7. Terima Kasih kepada Disdukcapil kota Cimahi yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini. Beserta segenap pegawai Disdukcapil kota Cimahi yang telah berkenan menerima peneliti untuk melakukan penelitian.

8. Terima Kasih kepada para sahabat tercinta yaitu Dea Amaliga, Adif, Novi Iwid, Lasta Pakpahan, dan Beka Chandra, Birama SP atas dukungan, doa, serta selalu mendampingi peneliti disaat situasi apapun.
9. Terima kasih kepada teman teman administrasi publik angkatan 2011
10. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu, terima kasih atas dukungannya selama ini.

Semoga Allah SWY melimpahkan kasih sayang dan rizkinya kepada semua pihak yang telah begitu banyak membantu dan mendukung peneliti. Akhir kata, peneliti berharap semoga hasil penelitian skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Januari 2017

Penulis

Sipa Sopiah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK	7
2.1 Pelayanan Publik	7
2.2 Motivasi Pelayanan Publik.....	8
2.3 Motif dan Dimensi Motivasi Pelayanan Publik	10
2.3.1 Motif Dalam Motivasi Pelayanan Publik.....	10
2.3.2 Dimensi Motivasi Pelayanan Publik.....	14
2.5 Model Penelitian.....	21
BAB III	22
METODE PENELITIAN.....	22

3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.3 Pengukuran dan Instrumen Penelitian	23
3.3.1 Operasionalisasi Variabel	23
3.3.1 Instrumen Penelitian	25
3.3.2 Skala Pengukuran	26
3.4 Reliabilitas dan Validitas Instrumen	27
3.4.1 Uji Reliabilitas Instrumen	27
3.4.2 Uji Validitas Instrumen	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Analisis Data	33
BAB IV	32
PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL.....	32
KOTA CIMAHI.....	32
4.1 Sejarah Singkat.....	32
4.2 Visi dan Misi	32
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi	34
4.3.1 Tugas Pokok	34
4.3.2 Fungsi.....	34
4.4 Jenis Pelayanan.....	35
4.5 Struktur Organisasi.....	36
BAB V.....	38
MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI DINAS.....	38
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI.....	38
5.1 Ciri-ciri Biografis Pegawai.....	38

5.1.1 Jenis Kelamin.....	39
5.1.2 Usia	39
5.1.3 Tingkat Pendidikan Pegawai	41
5.1.4 Bidang Pekerjaan	42
5.1.5 Jabatan	43
5.1.6 Masa Kerja.....	43
5.2 Motivasi Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi berdasarkan Dimensi.....	44
5.2.1 Dimensi <i>Attraction to Public Participation</i> (APP) atau Ketertarikan Untuk Partisipasi Publik	45
5.2.2 Dimensi <i>Commitment to Public Values</i> (CPV) atau Komitmen untuk Nilai-Nilai Publik.....	51
5.2.2.1 Sub Dimensi untuk Kepentingan Publik (CPV 1)	51
5.2.2.2 Sub Dimensi untuk Nilai-Nilai Publik.....	55
5.2.3 Dimensi <i>Compassion</i> (COM) atau Bela Rasa.....	60
5.2.4 Dimensi <i>Self-Sacrife</i> (SS) atau Kesiediaan Untuk Membantu	64
5.3 Motivasi Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi	69
BAB VI	63
KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Definisi Operasionalisasi Variabel	23
TABEL 3.2 Uji Realibilitas Instrumen	29
TABEL 3.3 Uji Validitas Instrumen	31
TABEL 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pegawai Disdukcapil Kota Cimahi	39
TABEL 5.2 Distribusi Frekuensi Usia Pegawai Disdukcapil Kota Cimahi	40
TABEL 5.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kota Cimahi.....	41
TABEL 5.4 Distribusi Frekuensi Bidang Pekerjaan Pegawai Disdukcapil Kota Cimahi.....	42
TABEL 5.5 Distribusi Frekuensi Jabatan Pegawai Disdukcapil Kota Cimahi	43
TABEL 5.6 Distribusi Frekuensi Masa Kerja Pegawai Disdukcapil kota Cimahi ...	44
TABEL 5.7 Motivasi Pelayanan Pulik berdasarkan Dimensi Ketertarikan untuk partisipasi publik.....	46
TABEL 5.8 Motivasi Pelayanan Pulik berdasarkan Dimensi komitmen terhadap nilai-nilain publik (CPV 1)	52
TABEL 5.9 Motivasi Pelayanan Pulik berdasarkan Dimensi komitmen terhadap nilai-nilain publik (CPV 2)	56
TABEL 5.10 Motivasi Pelayanan Pulik berdasarkan Dimensi Bela Rasa.	61
TABEL 5.11 Motivasi Pelayanan Pulik berdasarkan Dimensi kesediaan untuk membantu.....	66

TABEL 5.12 Motivasi Pelayanan Pulik Disdukcapil Kota Cimahi.....	70
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Pertanyaan Kuesioner

Data induk

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah yang bekerja pada instansi pemerintah serta disertai tugas tertentu sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu fungsi dari aparatur sipil negara adalah “pelayanan publik”.¹ “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.² Pengertian tersebut menunjukkan bahwa salah satu tugas dari aparatur sipil negara adalah memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Oleh karena itu, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, aparatur sipil negara harus berpegang teguh pada sejumlah nilai dasar tertentu, diantaranya “mengabdikan kepada kepentingan negara dan rakyat Indonesia serta memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun”.³

¹ Lihat Undang-undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 10

² Lihat Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 1, butir 1

³ Lihat Undang-undang No. 5 Tahun 2014, pasal 4

Mengabdikan kepada kepentingan negara dan rakyat Indonesia, secara teoritis bisa dihubungkan dengan konsep motivasi pelayanan publik (*Public Service Motivation*) yang dikemukakan oleh Perry dan Wise. Menurut Perry dan Wise: “*Public service motivation may be understood as an individual's predisposition to respond to motives grounded primarily or uniquely in public institutions and organizations*”.⁴ Motivasi pelayanan publik merupakan suatu kecenderungan yang dimiliki oleh seseorang dalam memberikan tanggapan terhadap motif yang unik dalam organisasi publik. Dalam pengertian tersebut konsep ‘motif’ merujuk pada orientasi yang dimiliki oleh pegawai publik dalam memberikan pelayanan publik. dalam melakukan sesuatu.

Menurut Perry dan Wise, orientasi yang dimiliki oleh pegawai publik dalam memberikan pelayanan publik ditentukan oleh “motif rasional, motif berbasis norma, dan motif afektif”.⁵ Sedangkan menurut Kim dan Vandenabeele, orientasi yang dimiliki oleh pegawai publik dalam memberikan pelayanan publik ditentukan oleh “motif instrumental, motif berbasis nilai, dan motif identifikasi”.⁶ Motif instrumental terkait pada perilaku individu dalam melakukan pelayanan yang cenderung mengutamakan kepentingan orang lain. Motif berbasis nilai terkait pada nilai dan etika yang cenderung ingin individu wujudkan melalui perilaku dan tindakan mereka. Motif identifikasi terkait pada sikap individu yang

⁴ James L. Perry and Lois Recascino Wise. 1990. *The Motivational Bases of Public Service*. *Public Administration Review*, Vol. 50, No. 3. (May - Jun., 1990), pp. 367-373. Hlm. 368

⁵ James L. Perry and Lois Recascino Wise. 1990. *Loc.cit.*,

⁶ Sangmook Kim, Wouter Vandenabeele, *A Strategy for Building Public Service Motivation Research Internationally*. (Indiana: International Public Service Motivation Research Conference. 2009). Hlm. 5

cenderung memposisikan diri mereka sebagai masyarakat yang ingin mereka layani.⁷

Berdasarkan uraian tersebut, tindakan yang dilakukan oleh seorang aparatur publik dalam memberikan pelayanan akan dihadapkan pada dua orientasi, apakah mengabdikan kepada kepentingan negara atau kepentingan rakyat atau bahkan kepentingan pribadi.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Cimahi. Salah satu misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Kota Cimahi adalah meningkatkan pelayanan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.⁸

Dalam mewujudkan misi tersebut, berdasarkan penelitian pendahuluan, ditemukan berbagai sikap dan perilaku pegawai Disdukcapil Kota Cimahi sebagai berikut. Seorang pengguna layanan menyatakan bahwa masih ada oknum pegawai Disdukcapil dalam memberikan layanan mendahulukan relasi yang lebih dekat dengan dirinya. Hal tersebut seperti terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut: *“cepat ko buat E-KTP ga nyampe seminggu juga bisa, asal ada yang kenal aja sama orang dalem. Saya juga Cuma tinggal telfon langsung di suruh foto ke dalem gak usah ngantri di sini tadi, Cuma ya gitu harus ada yang bener-*

⁷ Lihat Sangmook Kim, Wouter Vandenabeele. 2009. Ibid., Hlm 6-8

⁸ Lihat Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Cimahi.

*bener kenal dekat sama salah satu pegawainya, jadi bakal dibantu.*⁹ Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan adanya perlakuan yang berbeda atas dasar relasi antara pengguna layanan dengan yang memberikan layanan.

Seorang pengguna layanan lainnya menyatakan bahwa masih ada oknum pegawai Disdukcapil yang bersedia membantu pengguna layanan apabila diberi insentif. Hal tersebut seperti terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut: *“kasi aja uang lebih mbak, nanti pasti di bantuin dan dipermudah juga ngurusin buat E-KTP nya mesipun masi ada persyaratan yang kurang”*.¹⁰ Fenomena itu menggambarkan, bahwa dalam memberikan layanan yang lebih baik, atau yang lebih meningkat, harus ada balas jasa. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh oknum tersebut lebih berorientasi pada kepentingan pribadi.

Pengguna layanan lainnya menyatakan bahwa masih ada oknum pegawai Disdukcapil yang kurang peduli terhadap pemohon yang mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan pembuatan akta kelahiran. Hal ini sesuai dengan pendapat salah satu pemohon, yaitu. *“Saya masih bingung untuk memenuhi persyaratan pembuatan Akta kelahiran anak saya, Tapi pegawai di sini cuek banget, melihat saya yang sudah tua gini bolak balik dari kemarin, tidak ada yang peduli kalo saya tidak bertanya duluan”*.¹¹ Fenomena ini menggambarkan bahwa pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota cimaha memiliki rasa belas kasihan yang kurang terhadap pemohon yang tidak berusaha sendiri dalam menangani permasalahannya.

⁹ Hasil wawancara dengan salah satu pemohon pembuat E-KTP, pada tanggal 15 Desember 2016

¹⁰ Hasil wawancara dengan salah satu pemohon pembuat E-KTP, pada tanggal 15 Desember 2016

¹¹ Hasil wawancara dengan salah satu pemohon pembuat Akta Kelahiran, pada tanggal 15 Desember 2016

Fenomena tersebut di atas mendekati beberapa dimensi motivasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Kim dan Vandenabeele. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian motivasi pelayanan publik pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Dalam meneliti motivasi pelayanan publik pegawai tersebut, peneliti akan menggunakan empat dimensi pengukuran yang dikemukakan oleh Kim dan Vandenabeele yaitu: (1) *attraction to public participation* atau ketarikan untuk partisipasi publik; (2) *commitment to the public values* atau komitmen terhadap nilai-nilai publik; (3) *compassion* atau bela rasa; dan (4) *self-sacrifice* atau kesediaan untuk membantu.¹²

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dengan menggunakan dimensi motivasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kim dan Vandenabeele, maka pertanyaan penelitiannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah orientasi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil lebih berorientasi untuk kepentingan Pemkot Cimahi (negara) atau kepentingan Masyarakat Kota Cimahi atau kedua-duanya ?

¹² Lihat Sangmook Kim, Wouter Vandenabeele, et al. *Measuring Public Service Motivation: Developing an Instrument for International Use*. (France: European Group for Public Administration. 2010). Hlm. 1

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Apakah orientasi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil lebih berorientasi untuk kepentingan Pemkot Cimahi (negara) atau kepentingan Masyarakat Kota Cimahi atau kedua-duanya.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan masukan atau informasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi, untuk lebih meningkatkan pelayanan mereka terkait dengan motivasi pelayanan publik yang dilakukan oleh para pegawai terhadap masyarakat yang berkepentingan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Selain itu juga agar seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi bisa lebih mengutamakan kepentingan publik.