



**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*

**Hubungan Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen**  
**Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu**  
**Satu Pintu (DPMPTSP) Bandung**

Skripsi

Oleh

Sekar Putri Nurrahmah Ramdhani

2015310057

Bandung

2019



**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*

**Hubungan Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen**  
**Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu**  
**Satu Pintu (DPMPTSP) Bandung**

Skripsi

Oleh

Sekar Putri Nurrahmah Ramdhani

2015310057

Pembimbing

Gina Ningsih Yuwono, Dra., MA

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Sekar Putri Nurrahmah Ramdhani  
Nomor Pokok : 2015310057  
Judul : Hubungan Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 9 Januari 2019  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Hubertus Hasan., Drs., M.Si. : \_\_\_\_\_

**Sekretaris**

Gina Ningsih Yuwono, Dra., MA. : \_\_\_\_\_

**Anggota**

Dr. Ulber Silalahi., M.A. : \_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## **Pernyataan**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sekar Putri Nurrahmah Ramdhani  
NPM : 2015310057  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Hubungan Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen  
Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu (DPMPTSP) Bandung

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 kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

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

Bandung, 21 Desember 2018

Sekar Putri Nurrahmah Ramdhani

## ABSTRAK

Nama : Sekar Putri Nurrahmah Ramdhani  
NPM : 2015310057  
Judul : Hubungan Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Bandung.

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan motivasi pelayanan publik dengan komitmen organisasi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Bandung yang ditinjau dari 2 variabel yaitu motivasi pelayanan publik oleh Sangmook Kim dan W. Vandenabeele yang didasarkan pada dimensi *attraction to public participation*, *commitment to public values*, *compassion*, dan *self-sacrifice*; serta komitmen organisasi oleh John P. Meyer dan Natalie Allen yang didasarkan pada dimensi komitmen afektif, komitmen kontinyu, dan komitmen normatif.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian desain korelasional dengan menguji hubungan antar kedua variabel. Adapun dalam penelitian ini digunakan populasi yaitu seluruh pegawai DPMPTSP Bandung yang berjumlah 107 pegawai. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, selain itu untuk meningkatkan kualitas penelitian, dilakukan wawancara kepada 10 pegawai DPMPTSP Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat motivasi pelayanan publik dan komitmen organisasi pegawai DPMPTSP Bandung berada dalam kategori tinggi. Sedangkan melalui analisis korelasi, diketahui bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara motivasi pelayanan publik dan komitmen organisasi pegawai DPMPTSP Bandung.

Kata kunci: motivasi pelayanan publik, komitmen organisasi

## **ABSTRACT**

*Name* : Sekar Putri Nurrahmah Ramdhani  
*Student ID Number* : 2015310057  
*Title* : *Correlation between Public Service Motivation and Organizational Commitment of Investment and One-stop Integrated Services in Bandung.*

---

*This study aimed to analyze the correlation between public service motivation and organizational commitment of Investment and One-stop Integrated Services employees in Bandung, which were analyzed by 2 variables: Public Service Motivation by Sangmook Kim and W. Vandenberg based on attraction to public participation, commitment to public values, compassion, and self-sacrifice dimension; and Organization Commitment by John P. Meyer and Natalie Allen based on affective, continuous, and normative commitment.*

*This study used a type of correlational design research by testing the correlation between the two variables. The population used in this study included all employees of Bandung's Organization Commitment of Investment and One-stop Integrated Services (OCIOIS), with a total of 107 employees. The data was collected by distributing questionnaires. In order to increase the quality of this study, interviews of 10 employees from OCIOIS in Bandung were conducted. The result of this study showed that the rate of public service motivation and organizational commitment of OCIOIS employees in Bandung are in the high category. Whereas through the correlation analysis, it is known that there was a positive and significant correlation between public service motivation and organizational commitment of OCIOIS employees in Bandung.*

*Keywords: public service motivation, organizational commitment*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan berkahnya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Bandung”.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa skripsi ini dapat tersusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT., karena melalui rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Mangadar Sitomorang, Ph.D., selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan banyak masukan.
5. Ibu Dra. Gina Ningsih Yuwono, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang membimbing, memberikan motivasi, dan ilmu-ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
7. Orangtua tercinta, Mama dan Papa, yang senantiasa selalu dengan tulus memberi doa, memberi dukungan dan membantu penulis dalam bentuk apapun. Semoga sedikit banyak, skripsi ini dapat membuat bangga. Mayang Alya, adik yang selalu mendukung dan menyemangati sehingga skripsi ini bisa terselesaikan karena banyak bantuan dan dukungannya.
8. Kirana, Ayu, Denisa, Azmi, Nenden, dan Intan, sahabat bertahun-tahun yang walaupun dengan segala keterbatasan waktu dan jarak, tetap memberi dukungan moral. Juga Anandaita dan Wilma yang selalu memberi semangat dan doa kepada penulis.
9. Anggita, Claudia, Virna, Bulan, Nabilla, dan Vyra yang selalu memberi dukungan dan seluruh teman-teman administrasi publik 2015.
10. Seluruh keluarga besar juga Mba Miranda, Kak Dinda, Teh Manda, serta Kak Sari yang selalu mendoakan kemudahan dan kelancaran penulis.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya.

Akhir kata semoga Tuhan YME memberi balasan atas kebaikan serta bantuan yang telah mereka berikan kepada peneliti, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penyusun

Sekar Putri Nurrahmah Ramdhani

## Daftar Isi

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Grafik .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II.....	14
KERANGKA TEORI .....	14
2.1 Konsep Motivasi Pelayanan Publik.....	14
2.1.1 Dimensi Motivasi Pelayanan Publik .....	19
2.2 Konsep Komitmen Organisasi.....	22
2.2.1 Dimensi Komitemen Organisasi .....	24
2.3 Hubungan Motivasi Pelayanan Publik terhadap Komitmen Organisasi	29
2.4 Model Penelitian.....	33
2.5 Hipotesis .....	34
BAB III .....	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Rancangan Penelitian .....	35
3.2 Lokasi Penelitian .....	36
3.3 Populasi dan Sampel .....	37
3.4 Pengukuran dan Instrumen Penelitian .....	38
3.4.1 Operasionalisasi Variabel.....	38

3.4.2	Instrumen Penelitian.....	45
3.4.3	Skala Pengukuran.....	45
3.4.4	Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	47
3.5	Pengumpulan Data .....	53
3.6	Analisis Data .....	55
BAB IV	.....	59
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		59
4.1	Profil DPMPTSP Bandung.....	59
4.2	Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Bandung .....	60
4.3	Visi DPMPTSP Bandung .....	61
4.4	Misi DPMPTSP Bandung .....	62
4.5	Susunan dan Struktur Organisasi DPMPTSP Bandung .....	64
4.5.1	Susunan Organisasi DPMPTSP Bandung .....	64
4.5.2	Struktur Organisasi DPMPTSP Bandung .....	66
4.6	Sumber Daya DPMPTSP Bandung .....	67
4.7	Kinerja Pelayanan DPMPTSP Bandung .....	71
4.7.1	Standar Pelayanan DPMPTSP Bandung .....	72
4.7.1.1	Standar Waktu Pelayanan .....	72
4.7.1.2	Standar Biaya Pelayanan.....	74
BAB V	.....	75
HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .....		75
5.1	Ciri Biografis Responden .....	75
5.1.1	Jenis Kelamin .....	75
5.1.2	Usia .....	76
5.1.3	Pendidikan Terakhir .....	77
5.1.4	Masa Kerja .....	78
5.2	Tingkat Motivasi Pelayanan Publik Pegawai DPMPTSP Bandung.....	79
5.2.1	Distribusi Frekuensi Dimensi Ketertarikan pada Partisipasi Publik	79
5.2.2	Distribusi Frekuensi Dimensi Komitmen pada Nilai-nilai Publik ..	83
5.2.3	Distribusi Frekuensi Dimensi Belas Kasih .....	87
5.2.4	Distribusi Frekuensi Dimensi Pengorbanan Pribadi.....	90

5.2.5	Tingkat Motivasi Pelayanan Publik di DPMPTSP Bandung.....	94
5.3	Tingkat Komitmen Organisasi Pegawai DPMPTSP Kota Bandung.....	97
5.3.1	Distribusi Frekuensi Dimensi Komitmen Afektif.....	97
5.3.2	Distribusi Frekuensi Dimensi Komitmen Kontinyu.....	102
5.3.4	Distribusi Frekuensi Dimensi Komitmen Normatif.....	107
5.3.5	Tingkat Komitmen Organisasi di DPMPTSP Bandung.....	111
5.4	Hubungan antara Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi DPMPTSP Bandung.....	113
BAB VI.....		119
KESIMPULAN DAN SARAN.....		119
6.1	Kesimpulan.....	119
6.2	Saran.....	122
Daftar Pustaka.....		xii

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 : Model Penelitian .....	33
Gambar 5.1 : Kurva Hipotesis.....	115

## Daftar Tabel

Tabel 2.1 : Motif Motivasi Pelayanan Publik Kim dan Vandenabeele.....	18
Tabel 3.1 : Operasional Variabel Motivasi Pelayanan Publik .....	39
Tabel 3.2 : Operasional Variabel Komitmen Organisasi .....	42
Tabel 3.3 : Item Respon .....	46
Tabel 3.4 : Hasil Pengujian Validitas Motivasi Pelayanan Publik.....	48
Tabel 3.5 : Hasil Pengujian Validitas Variabel Komitmen Organisasi.....	50
Tabel 3.6 : Hasil Pengujian Reliabilitas Motivasi Pelayanan Publik dan Komitmen Organisasi.....	53
Tabel 3.7 : Ukuran Koefisien Derajat Hubungan.....	57
Tabel 4.1 : Standar Waktu Pelayanan DPMPTSP Bandung .....	73
Tabel 4.2 : Standar Waktu Pelayanan Lainnya .....	73
Tabel 5.1 : Distribusi Frekuensi Indikator Dimensi Ketertarikan pada Partisipasi Publik .....	79
Tabel 5.2 : Kategorisasi Dimensi Ketertarikan pada Partisipasi Publik .....	80
Tabel 5.3 : Distribusi Frekuensi Indikator Dimensi Komitmen pada Nilai-nilai Publik .....	83
Tabel 5.4 : Kategorisasi Dimensi Komitmen pada Nilai Nilai Publik.....	84
Tabel 5.5 : Distribusi Frekuensi Indikator Dimensi Belas Kasih .....	87
Tabel 5.6 : Kategorisasi Dimensi Belas Kasih.....	87
Tabel 5.7 : Distribusi Frekuensi Indikator Dimensi Pengorbanan Pribadi .....	90
Tabel 5.8 : Kategorisasi Dimensi Pengorbanan Pribadi.....	92
Tabel 5.9 : Kategorisasi Motivasi Pelayanan Publik .....	94

Tabel 5.10 : Distribusi Frekuensi Indikator Dimensi Komitmen Afektif .....	97
Tabel 5.11 : Kategorisasi Dimensi Komitmen Afektif .....	98
Tabel 5.12 : Distribusi Frekuensi Indikator Dimensi Komitmen Kontinyu.....	103
Tabel 5.13 : Kategorisasi Dimensi Komitmen Kontinyu.....	104
Tabel 5.14 : Distribusi Frekuensi Indikator Kategorisasi Dimensi Komitmen Normatif.....	107
Tabel 5.15 : Kategorisasi Dimensi Komitmen Normatif .....	108
Tabel 5.16 : Kategorisasi Komitmen Organisasi .....	111
Tabel 5.17 : Ukuran Koefisien Derajat Hubungan.....	114
Tabel 5.18 : Hubungan Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi .....	116
Tabel 5.19 : Korelasi Motivasi Pelayanan Publik dengan Dimensi Komitmen Organisasi.....	117
Tabel 5.20 : Korelasi Dimensi Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi.....	118

## **Daftar Grafik**

Grafik 4.1: Persentase Tingkat Pendidikan Pegawai DPMPTSP .....	67
Grafik 4.2 : Presentase Jenis Kelamin Pegawai DPMPTSP Bandung.....	68
Grafik 4.3 : Persentase Golongan Usia Pegawai DPMPTSP Bandung .....	69
Grafik 4.4 : Persentase Masa Kerja Pegawai DPMPTSP Bandung .....	70
Grafik 5.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Grafik 5.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	76
Grafik 5.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77
Grafik 5.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	78

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi merupakan suatu unit sosial yang terdiri dari dua atau lebih orang, yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama.<sup>1</sup> Dalam suatu organisasi sumber daya menjadi bagian yang penting dan sumber daya manusia merupakan salah satu yang harus dimiliki organisasi untuk dapat mencapai tujuan bersama. Kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi tidak terlepas dari sikap serta perilaku pegawai dalam mencapai tujuan dari sebuah organisasi.

Motivasi pelayanan publik merupakan sebuah motif khusus yang terdapat di sektor publik yang membedakan sektor publik dengan sektor privat. Motivasi pelayanan publik menunjukkan bahwa aparatur sipil negara memiliki karakteristik etika untuk melayani publik<sup>2</sup>. Motivasi pelayanan publik ialah suatu sikap yang timbul dari diri seseorang untuk memberi pelayanan yang didasarkan pada pemenuhan kepentingan orang lain dan kesejahteraan masyarakat.<sup>3</sup>

Dalam organisasi publik, pelayan publik berkomitmen pada kepentingan publik sehingga hal ini memotivasi mereka untuk bekerja dalam pemerintahan. Motivasi pelayanan publik menjadi penting untuk

---

<sup>1</sup> Stephen P. Robbins dan Timothy Judge, *Perilaku Organisasi* Edisi 6, (Salemba Empat, 2015): 2

<sup>2</sup> Sangmook Kim, "Revising Perry's Measurement Scale of Public Service Motivation", *The American Review of Public Administration* 39 No. 2, (2009): 150

<sup>3</sup> James L. Perry dan Wise, "The Motivational Bases of Public Service.", *Public Administration Review* May/June, (1990): 367-373

memahami motivasi pegawai dan juga pelayanan publik. Motivasi pelayanan publik dapat menjadi faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan yang dilakukan seorang pegawai dalam melakukan tugasnya dalam pemerintahan.

Motivasi pelayanan publik dapat di pahami sebagai predisposisi individu untuk menanggapi motif-motif yang didasarkan utama atau unik di institusi publik dan organisasi. Motivasi pelayanan publik menjadi sangat penting untuk di pahami dan di pertimbangkan dalam pelayanan karena ia sangat menentukan keberhasilan seseorang pekerja atau pegawai dalam pelaksanaan tugas, terutama pekerja sektor publik<sup>4</sup>.

Motivasi pelayanan publik menurut Kim dan Vandenabeele ialah suatu keyakinan, nilai-nilai, dan sikap yang didasarkan atas kepentingan yang lebih luas yang didorong melalui interaksi dengan publik serta motivasi untuk mencapai target. Kim dan Vandenabeele mengungkapkan bahwa dimensi motivasi pelayanan publik yaitu: *attraction to public participation, commitment to public values, compassion, self-sacrifice* sebagai motivasi intrinsik yang dimiliki seorang pegawai yang mendorongnya untuk mendahulukan kepentingan publik daripada kepentingan pribadi.

Selanjutnya, menurut Robbins, salah satu jenis sikap ialah komitmen organisasi.<sup>5</sup> Komitmen organisasi merupakan salah satu sikap yang sering diteliti karena kebutuhan organisasi untuk memiliki komitmen

---

<sup>4</sup> James L. Perry dan Wise, 1990, op.cit. hlm. 368

<sup>5</sup> Stephen Robbins dan Timothy Judge, op.cit. hlm.46

organisasi yang tinggi. Dengan ini, organisasi dapat bertahan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Komitmen organisasi menurut John P. Meyer dan Natalie Allen ialah keadaan psikologis baik mencirikan hubungan individu dengan organisasinya maupun yang mempengaruhi apakah pegawai akan tetap berada dalam organisasi. Meyer dan Allen mengidentifikasi komitmen organisasi menjadi 3 (tiga), yaitu: komitmen afektif, komitmen kontinyu, serta komitmen normatif.

Hubungan positif motivasi pelayanan publik diungkapkan oleh Perry dan Wise yaitu sebagai berikut:

*“Public service motivation is likely to be positively related to an individual’s organizational commitment. Individuals who are highly committed are likely to be highly motivated to remain with their organizations and to perform.”<sup>6</sup>*

Motivasi pelayanan publik cenderung akan secara positif berpengaruh pada komitmen individu. Individu dengan komitmen yang tinggi cenderung termotivasi tinggi juga untuk tetap di organisasi dan untuk bekerja. Hal ini, menurut Perry dan Wise, karena pegawai akan bekerja lebih baik didasarkan mereka berkomitmen tinggi terhadap kinerja dan tujuan organisasi.

Dengan demikian, idealnya motivasi pelayanan publik dan komitmen organisasi ialah sesuatu yang dimiliki oleh aparatur sipil negara. Sudah menjadi suatu kewajiban bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara yaitu salah satunya dengan memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik ini sendiri dimaknai sebagai suatu

---

<sup>6</sup>Ibid., Stephen Robbins dan Timothy Judge, 2015, hlm.371

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik ini memegang peranan sangat penting dan menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas mulai dari pendidikan, kesehatan, sosial, hingga administrasi.

Saat suatu instansi pelayanan publik belum sepenuhnya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dikarenakan oleh faktor teknis maupun sumber daya manusia yang belum memenuhi standar kompetensi yang dalam hal ini dapat berdampak pada banyak aspek seperti ekonomi. Di Indonesia sendiri, berbagai permasalahan pelayanan publik hingga saat ini masih banyak ditemui dalam pemerintahan. Berbagai instansi publik dianggap belum efisien dan efektif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. jika dilihat dari berbagai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik, maka permasalahan utamanya berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri<sup>7</sup>. Menurut Albrecht dan Zemke, pelayanan yang berkualitas ialah hasil dari aspek sistem pelayanan dan sumber daya manusia pemberi pelayanan<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik", *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol.1 No.2 (2011): 84

<sup>8</sup> Karl Albrecht dan Ron Zemke, *Service America: Doing Business in the New Economy*, United States (Irwin Professional Publisher, 1990): 57

Konsep motivasi pelayanan publik penting dalam meningkatkan sumber daya manusia karena hal ini mengarahkan pada sikap yang timbul dalam diri untuk memberikan pelayanan yang didasarkan untuk memenuhi kepentingan orang lain serta untuk menyumbangkan darma bakti kepada masyarakat<sup>9</sup>. Belum optimalnya pelayanan publik di Indonesia bisa terjadi karena motivasi pelayanan publik yang belum tertanam dalam aparatur sipil negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik yang diberikan cenderung orientasi hanya sebagai pemenuhan kewajiban dan aturan serta kepentingan pribadi. Belum pada orientasi untuk pemenuhan kepentingan publik. Sehingga motivasi pelayanan publik menjadi penting untuk dipahami dan diteliti karena berkaitan dengan pelayanan dalam sektor publik.

Sejalan dengan itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dibagi menjadi 4 yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan regulatif. Salah satu bentuk pelayanan publik dalam bidang perizinan. Organisasi sektor publik yang memberikan pelayanan dalam bidang perizinan ialah dalam hal penanaman modal dan perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ialah satuan kerja perangkat daerah yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan

---

<sup>9</sup>James L. Perry dan Wise, op.cit. hlm. 368

terpadu berdasarkan . Lembaga ini memegang peranan penting dalam pelayanan publik terkait perizinan dan non perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung menurut Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu di Kota Bandung. Sehingga untuk mewujudkan penyediaan pelayanan perizinan secara terpadu di Kota Bandung, dibutuhkan pegawai yang memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi yang berimplikasi pada tingginya komitmen organisasi pegawai.

Namun, melihat kondisi di lapangan, motivasi pelayanan publik dan komitmen organisasi yang tinggi yang diharapkan oleh organisasi belum terlihat pada beberapa pegawai di DPMPTSP Kota Bandung. hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan pada 10 pegawai DPMPTSP Bandung. Permasalahan yang masih terjadi di lapangan diuraikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Dimensi ketertarikan pada partisipasi publik DPMPTSP Bandung terindikasi dari hasil wawancara dengan seorang pegawai DPMPTSP Bandung masih rendah:

*“saya merasa tidak terlalu tertarik untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan kebijakan atau program di DPMPTSP. Buat ikut partisipasi ke berbagai kegiatan gitu saja kadang sudah merasa cape duluan karena pekerjaan yang diemban.”<sup>10</sup>*

---

<sup>10</sup> Berdasarkan pada wawancara dengan staff pelayanan perizinan (P, 45 Tahun) tanggal 14 Mei 2018

2. Dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai *frontline* masih ada beberapa pegawai yang belum memenuhi standar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat seperti senyum, salam, dan sapa. Beberapa pegawai masih melakukan pelayanan untuk sekedar memenuhi tugas semata dan bersikap kurang ramah bila ada beberapa penerima layanan yang bertanya mengenai prosedur. Hal ini peneliti peroleh saat melakukan observasi. Sehingga dari hal ini terlihat bahwa dalam motivasi pelayanan publik dimensi belas kasih dari diri pegawai masih belum optimal. hal ini pun didukung dengan hasil wawancara dengan pegawai DPMPTSP Bandung:

*“dalam memberi pelayanan kan ada standar pelayanan yang harus ditaati. Tapi ada waktu dimana saya merasa sulit buat kasih pelayanan sesuai standar dan juga kesempatan yang sama ke semua penerima layanan.”<sup>11</sup>*

Hal tersebut mengindikasikan bahwa pegawai memiliki tingkat komitmen pada nilai-nilai publik yang rendah karena sikap pegawai tidak menunjukkan kecenderungan untuk mementingkan nilai-nilai publik.

3. Dari hasil wawancara, pegawai mengungkapkan dimensi belas kasih yang masih rendah:

*“saya ngga terlalu merasa iba (kecewa atau sedih) kalau lihat ada penerima layanan yang kesulitan, kurang*

---

<sup>11</sup> Berdasarkan pada wawancara dengan staff pelayanan perizinan (P, 30 Tahun) tanggal 14 Mei 2018

*mengerti prosedur, dan lain-lain. saya merasa kadang yang begitu jadi suka agak menghambat pekerjaan saya.*"<sup>12</sup>  
Wawancara tersebut mengindikasikan bahwa pegawai memiliki tingkat belas kasih yang rendah karena pegawai tidak adanya respon emosional pegawai seperti simpati saat melihat ada penerima layanan yang merasa kesulitan.

4. Diperoleh hasil wawancara dengan pegawai yang mengungkapkan pengorbanan pribadi pegawai yang masih rendah:

*"bekerja sebagai pegawai disini dan ngasih pelayanan tentu bukan didasarkan sama karena ikhlas atau secara tulus aja, tapi karena udah bagian dari pekerjaan. Kalau bukan bagian dari pekerjaan, saya belum tentu mau secara ikhlas buat bekerja kasih pelayanan ke masyarakat."*<sup>13</sup>  
Hasil wawancara diatas mengindikasikan bahwa pegawai memiliki tingkat pengorbanan pribadi yang rendah dilihat dari sikap pegawai yang belum menunjukkan keikhlasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena kesadaran moral yang tulus.

5. Dari hasil wawancara, beberapa pegawai mengungkapkan komitmen organisasi dimensi komitmen afektif yang masih rendah:

*"sebenarnya saya sudah kurang tertarik bekerja disini. Kadang suka merasa bosan dan jenuh karena saya juga sudah kerja disini sudah cukup lama dan dibetah-betahin. Karena ya namanya kerja kan sebenarnya harus ada perubahannya biar ga bosan. Tapi kalau kerja disini kan sebagai pegawai negeri buat mutasi agak susah juga. Jadi kadang suka merasa ingin pindah ke organisasi lain."*<sup>14</sup>  
Pernyataan yang diungkapkan oleh salah satu pegawai itu mengindikasikan dimensi komitmen afektif yang masih rendah

---

<sup>12</sup> Berdasarkan pada wawancara dengan staff pelayanan perizinan (L, 36 Tahun) tanggal 14 Mei 2018

<sup>13</sup> Berdasarkan pada wawancara dengan staff pelayanan (L, 48 Tahun) tanggal 14 Mei 2018

<sup>14</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan staff bagian keuangan dan program (P, 35 Tahun) tanggal 14 Mei 2018

dalam diri pegawai karena tidak menunjukkan ketertarikan emosional pegawai terhadap organisasinya.

6. Dalam komitmen organisasi pada dimensi kontinyu, terindikasi rendah dilihat dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai DPMPTSP Bandung sebagai berikut:

*“sejujurnya saya banyak tawaran dan peluang kerja di tempat lain, jadi saya merasa alternatif pekerjaan lain banyak juga dan memang ga terlalu ngerasa butuh untuk kerja disini. Kalau kedepannya ada yang nawarin saya untuk kerja ditempat lain dan mencukupi kebutuhan saya, ya saya ngga segan untuk pindah ke organisasi lain, dan saya ngga kepikiran ada rasa berat kalau nantinya ninggalin DPMPTSP.”<sup>15</sup>*

Hal tersebut mengindikasikan bahwa pegawai memiliki tingkat komitmen kontinyu yang rendah karena pertimbangan biaya bila meninggalkan organisasi tidak merugikan atau memberatkan pegawai.

7. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai, terindikasi komitmen normatif pegawai yang masih rendah:

*“saya ngga merasa wajib buat tetap kerja disini sih, apalagi kalau sampai ngabisin seluruh karir disini. Karena kerja disini juga banyak ngga enakunya dan udah merasa jenuh juga sih. Jadi saya ga merasa bersalah dan tidak benar kalau keluar dari DPMPTSP.”<sup>16</sup>*

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah peneliti temukan melalui observasi dan juga hasil wawancara, maka peneliti dapat mengidentifikasi bahwa sebagian pegawai DPMPTSP Bandung masih terindikasi memiliki tingkat motivasi pelayanan publik dan tingkat

---

<sup>15</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan staff bagian pelayanan data dan informasi (L, 40 Tahun) tanggal 14 Mei 2018

<sup>16</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan staff bagian perencanaan (L, 47 Tahun) tanggal 14 Mei 2018

komitmen organisasi yang rendah. Dengan demikian, melalui uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan tingkat motivasi pelayanan publik, tingkat komitmen organisasi, serta ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara motivasi pelayanan publik dengan komitmen organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat motivasi pelayanan publik pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung didasarkan pada dimensi *attraction to public participation, commitment to public values, compassion, dan self-sacrifice*?
2. Bagaimana tingkat komitmen organisasi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung didasarkan pada dimensi komitmen afektif, komitmen kontinyu, dan komitmen normatif?
3. Apakah terdapat hubungan positif antara motivasi pelayanan publik pegawai terhadap komitmen organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui tingkat motivasi pelayanan publik pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung didasarkan pada dimensi *attraction to public participation, commitment to public values, compassion,* dan *self-sacrifice*.
2. Dapat mengetahui tingkat komitmen organisasi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung didasarkan pada dimensi komitmen afektif, komitmen kontinuan, dan komitmen normatif.
3. Dapat mengetahui hubungan positif antara motivasi pelayanan publik pegawai terhadap komitmen organisasi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dalam upaya melakukan peningkatan pelayanan kepada masyarakat atau penerima pelayanan dan komitmen organisasi.

Selain itu diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan, saran, dan juga evaluasi dalam rangka mengetahui hal-hal apa saja yang dapat

mempengaruhi motivasi pelayanan publik serta komitmen organisasi pegawai DPMPTSP Kota Bandung.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dan lebih sistematis, maka penelitian ini disusun dalam enam bab dengan sistematika sebagai berikut:

*Bab I, Pendahuluan*, berisi latar belakang yang menjelaskan mengapa motivasi pelayanan publik menjadi sangat penting dan perlu untuk diteliti. Perumusan masalah yang menjadi pertanyaan penelitian serta tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dan juga manfaat penelitian yang menjelaskan apa saja yang menjadi kepentingan teoritis dan praktis dari penelitian ini. Diakhiri dengan sistematika penulisan yang menjelaskan pokok-pokok bahasan dari setiap bab yang ada dalam penelitian ini.

*Bab II, Tinjauan Pustaka*, membahas secara teoritis konsep-konsep untuk menjawab secara utuh pertanyaan penelitian. Bab ini diawali dengan konsep dan teori motivasi pelayanan publik serta konsep dan teori komitmen organisasi, dan juga hubungan motivasi pelayanan publik terhadap komitmen organisasi secara teoritis dan dari berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sehingga dapat menjadi landasan ilmiah atas masalah yang diteliti, juga menjadi pedoman untuk menganalisis hasil penelitian.

*Bab III, Metode Penelitian*, secara rinci menjelaskan teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini berisi penjelasan tentang rancangan penelitian yang digunakan, kemudian populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian, pengukuran dan instrumen penelitian yang secara rinci menjelaskan operasional variabel, instrumen penelitian, skala pengukuran, dan reliabilitas dan validitas instrumen, lalu pada bagian selanjutnya menjelaskan pengumpulan data yaitu berisi teknik pengumpulan data yang dipandang mampu menjelaskan fenomena yang diteliti serta penjelasan mengenai analisis data yang didalamnya menjelaskan mengenai metode mana yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul untuk dapat diinterpretasikan.

*Bab IV, Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung*, pada bab ini membahas mengenai profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.

*Bab V, Analisis Data dan Pembahasan*, dalam bab ini akan membahas mengenai analisis dari data yang telah diperoleh melalui penelitian. Bab ini secara rinci difokuskan pada menjawab pertanyaan penelitian.

*Bab VI, Kesimpulan dan Saran*, memuat mengenai kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian serta saran-saran bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini.