

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Motivasi merupakan salah satu faktor yang dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai. Dengan memberikan motivasi seorang pegawai diharapkan dapat tergerak untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih baik lagi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai, atau dapat dikatakan tujuan pemberian motivasi adalah untuk mendorong semangat kerja seseorang kearah tercapainya tujuan organisasi.

Kinerja pegawai merupakan elemen terpenting yang sangat krusial bagi institusi dalam menggapai visi, misi, dan tujuan suatu instansi. Kinerja yang baik dapat dicapai dan ditingkatkan melalui berbagai hal pendukung salah satunya dengan memberikan motivasi kepada pegawai dalam bekerja . Faktor kinerja dan motivasi pegawai merupakan variabel yang sangat penting dan menentukan dalam pencapaian visi, misi dan tujuan suatu organisasi, seperti hal pada Kantor Distrik Abepura.

Kantor distrik Abepura sendiri merupakan salah satu instasnsi pemerintahan yang berlokasi di kota jayapura provinsi papua, dalam sistem penyelenggaraan pemerintahannya Kantor Distrik Abepura berpedoman pada peraturan perundang-undang dalam hal penyelenggaraan pemerintahannya kantor distrik Abepura sebagai penyedia jasa layanan publik yang dapat

memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat yang membutuhkan baik berupa barang maupun jasa, seperti halnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan beberapa hal seperti: pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Kartu Keluarga,pengurusan perizinan mendirikan bangunan, dan fasilitas pelayanan lainnya. Pelayanan publik yang baik akan tercermin melalui beberapa hal contohnya seperti pegawai yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, kesedianan pegawai dalam memberika pelayanan, adanya sarana dan prasarana yang baik dalam menunjang keberlangsungan pelayanan, keakuntabilitas atau tanggung jawab kepada konsumen mulai dari awal hingga akhir , mapu memahami dengan cepat dan tepat, dapat berkomunikasi dengan baik terhadap konsumen, memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik , dapat memahami kebutuhan konsumen dan dapat memberika kepercayaan kepada konsumen.

Berdasarkan penelitian dari Gustav Bernard Rumkorem ( 2019) dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura, dalam penelitiannya penulis mengatakan bahwa kinerja pegawai di kantor distrik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangatlah berbeda dengan yang diharapkan karena pada kenyataanya saat memberikan pelayanan kepada mesyarakat yang hendak melakukan perekaman pembuatan Kartu Tanda Penduduk terdapat pegawai yang tidak begitu ramah dalam memberikan pelayanan , hal tersebut dapat dilihat dari raut wajah pegawai yang datar dan tanpa ekspresi senyuman di wajahnya sehingga membuat pelanggan atau konsumen merasa tidak

nyaman, selanjutnya dikatakan bahwa kurangnya ketersediaan ruang tunggu yang memadai serta kondusif sehingga masih ada masyarakat yang berdiri karena tidak mendapat tempat duduk saat hendak melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk, dan juga keterlambatan dalam memberikan pelayanan, karena pada saat pembuatan Kartu Tanda Penduduk dimanadibutuhkan secara cepat oleh pelanggan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam peraturan yaitu paling lambat dua minggu, tetapi kenyataanya Kartu Tanda Penduduk bisa diselesaikan atau diambil oleh yang bersangkutan bahkan lebih dari dua minggu. Hal-hal ini dapat menggambarkan bahwa kenyataanya pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya diterapkan sesuai dengan prinsip prinsip pelayanan publik.

Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan dengan mengumpulkan data secara langsung dari masyarakat mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh kantor distrik Abepura kepada masyarakat maka terdapat beberapa indikator terhadap tingkat kepuasan masyarakat yakni; keamanan, kenyamanan, dan keramahan. Berdasarkan indikator tersebut masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang di berikan oleh kantor distrik Abepura.

Beikut terdapat beberapa teori dari beberapa Ahli yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian ini

Menurut Handoko (2001). Dalam menjalankan suatu organisasi ataupun suatu instansi maka yang menjadi penggerak utama untuk tercapainya suatu tujuan organisasi adalah manusia. seperti pada hal-nya Kantor Distrik

Abepura, dimana yang menjadi penggerak utama berlangsungnya kegiatan pelayanan publik adalah pegawai yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi. oleh sebab itu sumber daya manusia sangatlah penting dan perlu mendapat perhatian dari atasan selaku pimpinan. Maka dapat dikatakan bahwa pencapaian tujuan suatu organisasi atau pun isntansi pemerintahan dapat terlaksana apabila terpenuhinya sumberdaya manusia, Manusia dalam hal ini pegawai sebagai pelaksana roda pemerintahan sangat di perlukan untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya, apabila di lakukan dengan baik maka dapat mencapai tujuan organisasi.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia tidak akan ada artinya tanpa dilandasi dengan motivasi yang tinggi dan kemauan yang besar sehingga dapat mendorong diri seseorang untuk lebih maju dan berkembang sesuai dengan kemampuannya. Indikator utama yang harus dimiliki seseorang dalam mencapai tujuan tertentu adalah bagaimana menumbuhkan motivasi tersebut, mereka dapat berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya melalui usaha dan kerja keras.

Menurut kerlinger dan padhazur. kepemimpinan juga merupakan salah satu faktor yang mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena kepemimpinan yang efektif diharapkan dapat memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Dalam hal ini kepala distrik selaku pimpinan diharapkan mampu membimbing dan mengarahkan pegawai sebagai pelaksana yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat agar mampu menguasai pekerjaan-nya, terampil dan juga giat dalam melaksanakan tugas tugasnya sehingga dapat mencapai hasil yang optimal, maka dalam hal ini peran motivasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai pada suatu instansi atau organisasi.

Motivasi kerja para pegawai pada dasarnya merupakan dorongan seorang pegawai dalam bekerja di suatu instansi. Adapun yang dapat dilakukan oleh seorang pemimpin dalam menggerakkan bawahan untuk mencapai tujuan yang pada akhirnya harus dapat memberikan motivasi kepada bawahan. Dengan memberikan dukungan dan motivasi kerja kepada para pegawai belum tentu dapat terwujud apabila kebutuhan yang ada pada diri setiap pegawai belum terpenuhi, sehingga dapat dikatakan bahwa tinggi rendahnya motivasi kerja pegawai dapat dipengaruhi oleh seberapa jauh pemenuhan kebutuhan dari pada setiap individu. Pemenuhan kebutuhan para pegawai juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dan menjadi dorongan bagi setiap pegawai sehingga termotivasi untuk melaksanakan setiap pekerjaannya dengan optimal dan dapat mencapai tujuan suatu organisasi atau pun instansi yang telah di tentukan.

Motivasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi sikap dan tindakan seseorang sehingga mau melaksanakan suatu pekerjaan dalam hal ini terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi seseorang sehingga termotivasi, menurut teori dua faktor dari Herzberg yaitu; 1. motivasi ekstrinsik (dari luar) dan motivasi intrinsik (dari dalam). motivasi ekstrinsik yaitu

seseorang dapat termotivasi apabila adanya rangsangan dari luar atau dari lingkungan sekitar tempat seseorang bekerja, rangsangan tersebut dapat berupa benda atau bukan benda yang di berikan oleh atasan kepada bawahannya sebagai hadiah atas pekerjaan yang telah dikerjakan , dengan demikian maka pemberian hadiah tersebut dapat menjadi pendorong dan memotivasi seseorang untuk melaksanakan pekerjaannya guna tercapainya tujuan organisasi. Maka selaku pimpinan harus mengetahui apa dan bagaimana yang harus dipenuhi (pemuas kebutuhan bawahannya) sehingga dapat menjadi daya pendorong bagi bawahannya untuk berperilaku kearah tercapainya tujuan organisasi. 2. Motivasi instrinsik dapat dijelaskan bahwa seseorang dapat termotivasi dari dalam dirinya untuk melaksanakan tugas tugsnya nya secara sadar karena memiliki tujuan atas terpenuhinya kebutuhan pribanya sehingga menjadi motivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tanpa adanya paksaan. Dengan adanya perasaan puas yang dimiliki oleh seorang pegawai merupakan motivasi internal , motivasi internal tersebut dapat berasal dari pekerjaan yang dikerjakannya, adanya tanggung jawab yang harus diemban, prestasi pribadi, adanya pengakuan dari atasan serta adanya harapan bagi kemajuan karir seseorang. Dari pengertian tersebut, motivasi kerja bisa pula diartikan sebagai kekuatan dan energi yang berasal dari dalam maupun luar diri manusia. Motivasi dapat membangkitkan dan mengarahkan semangat seseorang sehingga mereka memiliki ketekunan selama bekerja.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau suatu kelompok dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya baik secara

kuantitas maupun kualitas sesuai dengan pedoman suatu organisasi seperti pada halnya kantor distrik abepura.

. Siagian (2002:40) berpendapat bahwa kinerja seseorang dan produktivitasnya ditentukan oleh beberapa faktor yang dapat memotivasi dan mempengaruhi kinerja pegawai adalah gaji, pemimpin, lingkungan kerja, ketepatan penugasan, kehidupan pribadi, dan kemampuan potensi (IQ) ataupu kemampuan reality (knowlage skill).

Sehubungan dengan pembahasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait permasalahan tersebut dengan judul “Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka permasalahan pokok penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peranan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura?

### **1.2.1. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi rumusan masalah diatas perlu dibatasi cakupan masalah difokuskan pada Peranan Motivasi instrinsik dan ekstrinsik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura.

### **1.3. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui peranan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura
2. untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura
3. untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dan penelitian yang dilakukan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis

1. dapat memperluas dan memperkaya wawasan ilmiah ,khusus nya dalam administrasi publik yang berkaitan dengan peranan motivasi terhadap kinerja pegawai.
2. sebagai bahan informasi bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama

b. manfaat praktis

- 1 kegunaan praktis ,penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Kantor Distrik Abepura terutama yang menyangkut dengan peran motivasi terhadap peningkatan kinerja pegawai Kantor Distrik Abepura Kota Jayapura.