

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan suatu pencapaian yang baik dalam bekerja berupa prestasi yang dilihat oleh pegawai yang kemudian memberikan cerminan bahwa organisasi tersebut adalah organisasi yang sehat. Tercapainya kinerja pegawai bergantung pada kualitas dan kuantitas kerja pegawai yang bekerja di suatu organisasi. setiap organisasi harus selalu berusaha berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawainya, agar keberhasilan organisasi dapat tercapai. Menurut Suntoro (2005) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Sedangkan Mangkunegara (2013) menegaskan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja (prestasi kerja) secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Adapun tujuan dari kinerja pegawai untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai, pemberian imbalan yang serasi, mendorong tanggung jawaban, meningkatkan motivasi kerja, meningkatkan etos kerja, sebagai pembeda antar pegawai yang satu dengan yang lain, memperkuat hubungan pegawai melalui diskusi tentang kemajuan kinerja pegawai, membantu menempatkan kinerja.

Kinerja yang diharapkan ini tercermin pada tiga aspek yakni aspek kognitif yaitu pemahaman pegawai tentang sistem pelayanan administrasi kepada masyarakat. Aspek afektif yaitu kinerja aparat pegawai dalam memberikan pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh pegawai untuk menerima dan menciptakan hubungan interpersonal yang harmonis dengan masyarakat. Aspek kinerja adalah segala upaya yang dilakukan pegawai dalam menggunakan fisik dalam bertindak sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pegawai yang berhasil dengan baik dalam melayani berbagai

kepentingan administrasi bagi warga masyarakat, apabila mampu memahami dan melaksanakan peran sebagai orang yang diberi tanggung jawab untuk mengelola administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan.

Tugas seorang pegawai sebagai aparatur negara merupakan penentu dalam menentukan, mengembangkan dan memajukan organisasi pemerintahan. rumusan ini mengindikasikan betapa penting kinerja pegawai dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan guna mengoptimalkan pelayanan kepada warga masyarakat. Peran pegawai dalam melayani kepentingan administrasi masyarakat ditingkat kecamatan diharapkan sebagai kekuatan yang dapat menggerakkan roda kehidupan masyarakat. Karena itu seorang pegawai sangat diharapkan untuk memahami dengan jelas tentang tugas yang menjadi tanggung jawabnya, dan mempunyai kinerja dan kemampuan kerja yang tinggi, trampil, memiliki keahlian dan sikap yang baik agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Salah satu kegiatan yang berkaitan dengan kinerja pegawai yang ada di kantor Camat lewolema Kabupaten Flores Timur yaitu kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh aparatur kecamatan lewolema dalam sektor pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan sangat penting dalam sebuah organisasi untuk membantu masyarakat dalam mengurus keperluannya. pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat atau padat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan tersebut.

Administrasi merupakan suatu kegiatan yang membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan organisasi di dalam untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Ditinjau dari aspek efektif menunjukkan bahwa suasana hubungan kerja antara sesama pegawai penciptaan suasana keakraban dan persahabatan dengan masyarakat belum tercermin dengan baik . Demikian pula respon dan sikap saling menghargai terhadap masyarakat masih belum nampak dalam memberikan pelayanan. Pelayanan Administrasi dalam lingkup pemerintahan sangat diperlukan untuk membantu memberikan informasi pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Salah satu tugas pokoknya adalah

memberikan pelayanan Administrasi terhadap masyarakat di berbagai bidang di Kantor Camat Lewolema. Sebagai organisasi pemerintah, maka pegawai Kantor Camat Lewolema dituntut agar memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Terkait dengan memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, maka jenis-jenis pelayanan administrasi Kantor Camat Lewolema Kabupaten Flores Timur adalah

**Tabel 1.1**

**Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Lewolema  
Kabupaten Flores Timur:**

<b>NO</b>	<b>Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Lewolema Kabupaten Flores Timur</b>	<b>Waktu Dalam Menyelesaikan Pelayanan Administrasi</b>	<b>Waktu Realisasi Dalam Menyelesaikan Pelayanan Administrasi</b>
1.	Surat Pindah Penduduk, Legalisir Ahli Waris, Akta Kematian	1 Hari	2 Hari
2.	SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu )	1 Hari	2 Hari
3.	Penomoran Surat Masuk Dan Surat Keluar	1 Hari	2 Hari
4.	Surat Rekomendasi Ijin Usaha	1 Hari	2 Hari
5.	Pelayanan Kepada Masyarakat Terkait Pengaduan-Pengaduan Keamanan Dan Ketertiban Dari Desa	3 Hari	7 Hari
6.	Pemberian Rekomendasi Camat Untuk Pencairan	2 Hari	5 Hari

	Dana Desa		
--	-----------	--	--

*Sumber : kantor camat lewolema.*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat diketahui jenis pelayanan administrasi dan waktu dalam menyelesaikan pelayanan administrasi seperti Surat Pindah Penduduk, Legalisir Surat Kepemilikan Tanah, Legalisir Ahli Waris, Akta Kematian, SKTM, Penomoran Surat Masuk Dan Surat Keluar Surat Rekomendasi Ijin Usaha, ini pegawai bisa menyelesaikan dengan tepat waktu yang telah ditentukan dan tidak membutuhkan waktu yang lama juga. karena jenis pelayanan seperti ini hanya membutuhkan tanda tangan oleh kepala camat dan disahkan dengan cap atau stempel kecamatan saja. Tetapi ada juga jenis pelayanan seperti ini juga memakan waktu sampai 1-2 hari karena pegawai yang menangani pelayanan tersebut tidak ada di tempat atau sedang berada di luar kantor.

Sedangkan ada juga pelayanan administrasi seperti Pelayanan Kepada Masyarakat Terkait Pengaduan-Pengaduan Keamanan Dan Ketertiban Dari Desa, Pemberian Rekomendasi Camat Untuk Pencairan Dana Desa pelayanan seperti ini tidak bisa diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Dimana waktu penyelesaian bisa 1-3 hari kerja. Namun dalam waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar waktu yang telah ditentukan dimana waktu penyelesaian bisa mencapai 3 sampai 7 hari atau bahkan sampai berminggu-minggu dan berbulan-bulan penyelesaian, dengan berbagai alasan dari pegawai, serta masalahnya yang tidak bisa diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan sehingga waktu penyelesaiannya menjadi lama dan lewat waktu dari batas yang telah ditentukan. Misalnya Pelayanan Kepada Masyarakat Terkait Pengaduan-Pengaduan Keamanan Dan Ketertiban Dari Desa dalam penyelesaian masalah terkait pengaduan-pengaduan keamanan dan ketertiban ini membutuhkan proses yang sangat lama karena pihak dari kantor camat lewolema yaitu kepala camat dan seksi tertib pegawai yang mengenai masalah ini harus bisa mendamaikan dan menertibkan keamanan kepada masyarakat terkait pengaduan-pengaduan keamanan dan ketertiban dari desa maupun masalah di luar desa tersebut agar tidak menimbulkan masalah atau merugikan pihak manapun lagi.

Sedangkan Pemberian Rekomendasi Camat Untuk Pencairan Dana Desa ini membutuhkan waktu yang sangat lama juga. dengan adanya Peraturan bupati nomor 31 tahun 2018, Camat diberikan kewenangan untuk melakukan membina dan pengawasan terkait pengelolaan dana desa (APBDES). Dokumen APBDES dievaluasi oleh kecamatan termasuk juga dengan proses penyaluran lewat rekomendasi Camat dan Seksi PMD memverifikasi kelengkapan berkas administrasi untuk mencairkan dana desa dengan rekomendasi camat. Dan Camat beserta Seksi PMD juga yang mengajukan ke Dinas pengelola keuangan dan Aset Daerah kabupaten Flores Timur.

Adapun terdapat masalah lainnya terkait kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara terhadap beberapa masyarakat di lapangan yaitu:

1. Masalah pertama, Pegawai tidak bersikap ramah dalam memberikan pelayanan dalam melayani masyarakat sebagian pegawai tidak adil, dari segi ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan pegawai berbelit-belit dan mengulur waktu sehingga waktu penyelesaiannya menjadi lamban dan terkadang melebihi waktu yang telah ditetapkan.
2. Masalah Kedua, pegawai tidak menunjukkan sikap empati dalam pelayanan, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, pegawai tidak menunjukan untuk membantu dalam pelayanan kepada masyarakat yang tidak tahu prosedur pengurusan, pegawai bersikap cuek dalam pelayanan kepada masyarakat.
3. Masalah ketiga, Ketiga, Masih adanya pegawai yang kurang disiplin dalam bekerja ketika melayani masyarakat yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan waktu kecepatan respon, informasi kurang akurat dalam pengurusan dokumen-dokumen masyarakat, dan tata ruang tempat pelayanan yang tidak sesuai perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya, padahal ini sudah berada pada tatanan yang tertinggi, semestinya semakin tinggi suatu lembaga pemerintahan

maka peningkatan pelayanan administrasi pun harus semakin ditingkatkan dan melampaui harapan masyarakat. Kondisi lain menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan di kantor Camat Lewolema, masih memerlukan beberapa pembenahan.

Selain kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi, pegawai juga dituntut mempunyai motivasi yang tinggi untuk memenuhi atau mencapai tujuan instansi pemerintah ditempat kerja pegawai dituntut tidak hanya sekedar bekerja akan tetapi dituntut untuk memenuhi kewajiban di kantornya. Motivasi untuk bekerja sebuah istilah yang digunakan dalam bidang perilaku keorganisasian guna menerangkan kekuatan yang terdapat pada diri seorang individu, yang menjadi penyebab timbulnya tingkat, arah, dan presentasi upaya yang dilaksanakan dalam hal bekerja ( Winardi 2011:72 dalam Ria Prasetya Safitri 2018).

Menurut Wibowo mengemukakan bahwa motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan". Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan identitas, bersifat terus menerus dan adanya tujuan. Sedangkan menurut Umar dan Amirulah (2011) motivasi dalam kaitannya dengan kinerja pegawai dapat diartikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan kinerja pegawai. Dengan motivasi yang tinggi memberikan energi yang mengerahkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur serta meningkatkan kebersamaan.

Melihat pentingnya motivasi dalam mencapai tujuan organisasi maka pegawai yang termotivasi akan lebih produktif, lebih efisien, dan lebih bersemangat untuk lebih bekerja menuju tujuan organisasi demi tercapainya tujuan pada suatu organisasi pegawai memerlukan motivasi untuk semangat dalam bekerja dari pada yang memiliki pengalaman motivasi dengan tingkat yang rendah. Motivasi adalah sebagai dorongan dan inspirasi untuk pegawai dalam melaksanakan tugas untuk capaian tujuan, maka dengan motivasi yang tepat para pegawai akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan

tugasnya karena meyakini, kepentingan-kepentingan pribadi individu akan terpelihara pula.

Motivasi salah satu variabel yang mempengaruhi tingkat kinerja seorang pegawai dan salah satu faktor yang menentukan bagi seorang pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan. seorang pegawai yang termotivasi akan bersifat energi dan bersemangat, dan sebaliknya seorang pegawai dengan motivasi yang rendah akan sering menampilkan rasa tidak nyaman dan tidak senang terhadap pekerjaannya yang mengakibatkan kinerja pegawai menjadi buruk dan tujuan kantor tidak akan tercapai. (Murty dan Hudiwinarsih 2012 dalam Ni Madet al 2016).

Adapun terdapat masalah terkait motivasi kerja yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara terhadap beberapa masyarakat di lapangan yaitu:

1. Pertama, masalah gaji yang tidak sesuai dengan beban kerja. Masalah uang atau upah kerja memang selalu jadi alasan yang paling atas. Meski tidak sepenuhnya benar tapi yang paling sering ditemukan adalah masalah gaji. Beberapa rekan yang sudah resign pun membenarkan. Rata-rata pegawai kecewa dengan tempat kerjanya yang banyak menuntut, tapi tidak bisa memberi yang sesuai. Kantor minta ini-itu tapi giliran pegawai minta haknya, malah mengulur-ulur waktu. jika para pegawai sudah menuntaskan kewajibannya maka pegawai pun berhak menuntut hak-haknya.
2. Kedua, masalah lingkungan kerja. Faktor lingkungan kerja pun sangat berpengaruh. Sesulit apapun dan sebanyak apapun pekerjaan yang diberikan jika lingkungannya baik maka kerja akan terasa lebih ringan. Masalahnya jika lingkungan kerja sudah tidak kondusif, inilah yang bisa jadi bencana. Lingkungan tidak mendukung kemudian ditambah dengan beban kerja yang tidak sesuai, maka terjadi kurangnya semangat kerja para pegawai.
3. Ketiga, masalah status pegawai yang bersangkutan.

Yang dimaksudkan adalah status para pegawai kontrak, tetap atau pekerja harian. Ini juga bisa jadi pemicu turunnya motivasi kerja para pegawai.

4. Keempat, masalah pekerjaan yang monoton.

Yang dimaksudkan masalah Ini juga seringkali ditemukan di lingkungan kerja. Kerjaan yang dikerjakan oleh para pegawai itu-itu saja bisa cepat membuat pegawai bosan dan kurangnya motivasi kerja.

5. Kelima, masalah tidak mendapat kepercayaan.

Masalah ini dari atasan maupun rekan kerja. Misalnya tidak diberi kepercayaan untuk memegang tanggung jawab baru, atau bahkan sekadar belajar mengerjakan pekerjaan lain. Ketika dalam posisi ini tentu para pegawai bisa merasa dikucilkan di pojokan meja yang tidak dianggap.

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai motivasi terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di kantor camat lewolema, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Lewolema Kabupaten Flores Timur”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Lewolema Kabupaten Flores Timur?
2. Bagaimana motivasi kerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Lewolema Kabupaten Flores Timur?
3. Apakah ada pengaruh antara motivasi terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan Administrasi di Kantor Camat Lewolema Kabupaten Flores Timur?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Lewolema Di Kabupaten Flores Timur.
2. Untuk mengetahui motivasi kerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Lewolema Kabupaten Flores Timur
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara motivasi terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Lewolema Di Kabupaten Flores Timur.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Penelitian karya ilmiah ini diharapkan akan memberi manfaat kegunaan secara teoritis dan praktis kepada untuk berbagai pihak yang membaca:

1. Secara Teoritis
  - a. Diharapkan memberikan sumbangan pemikiran yang dapat di gunakan sebagai perbandingan dalam penelitian serta memberikan masukan kepada mahasiswa lainnya.
  - b. Di harapkan hasil penelitian ini menjadi bahan kajian dan bahan pembanding serta dasar penelitian lebih lanjut.
2. Manfaat Praktis
  - a. Di harapkan dapat membantu pimpinan untuk memotivasi pegawai dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai
  - b. Sebagai bahan pertimbangan bagi atasan agar bisa mengambil kesimpulan dan kebijakan untuk melakukan suatu pekerjaan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai Dengan penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada pegawai kantor untuk lebih meningkatkan daya kinerja pegawai melalui motivasi. Kecamatan lewolema Kabupaten Flores Timur untuk menciptakan temuan baru dan memahami seberapa besar motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai tersebut.