

Peran Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Catatan Sipil Kota Palembang

Rusdi¹⁾

¹⁾Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara
Dan Pemerintahan Annisa Dwi Salfaritz
Jl Puncak Sekuning No. 170 Palembang
Email : rusdihomci@gmail.com¹⁾

Abstrack

The purpose of this study is to find out how the role of work motivation to improve the performance of civil service official officers and what factors affect the performance improvement of civil servant officials of Palembang city. The method used in this research is research method qualitative data analysis techniques. Data collection is done by conducting interviews with Key informants that have been established. The achievement of the company's goals depends not only on modern equipment, facilities and complete infrastructure, but more dependent on the people who carry out the work. The success of an organization is strongly influenced by the performance of individual employees. Each organization will always strive to improve the performance of employees, with the hope that what the purpose of the office will be achieved. In improving the performance of employees must take several ways such as through education, training, appropriate compensation, create a conducive working environment and not escape from the provision of good work motivation. While the factors that affect the improvement of employee performance is a complete adequate office facilities, work environment, and work priorities.

Keywords : performance, civil service, motivation.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai dinas sipil dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai negeri sipil kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian teknik analisis data kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan informan kunci yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, fasilitas dan infrastruktur lengkap, tetapi lebih tergantung pada orang-orang yang melakukan pekerjaan. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja masing-masing karyawan. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa tujuan dari kantor akan tercapai. Dalam meningkatkan kinerja karyawan harus mengambil beberapa cara seperti melalui pendidikan, pelatihan, kompensasi yang sesuai, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan tidak luput dari penyediaan motivasi kerja yang baik. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan adalah fasilitas kantor yang lengkap memadai, lingkungan kerja, dan prioritas kerja.

Kata kunci : kinerja, pegawai negeri, motivasi.

1. Pendahuluan

Setiap individu memiliki kondisi internal, dimana kondisi internal tersebut turut berperan dalam aktivitas dirinya sehari-hari. Salah satu dari kondisi internal tersebut adalah motivasi. *Helliegele, Slocum*, dan *Woodman* (2009:89) menjelaskan bahwa motivasi sebagai gaya yang bekerja di dalam seseorang yang menyebabkan orang untuk berperilaku tertentu, sedangkan *Daft* dan *Marcic* (2004:116) menjelaskan bahwa motivasi mengacu pada kekuatan baik di dalam atau di luar seseorang yang membangkitkan semangat dan ketekunan untuk mengejar tindakan tertentu. Konsep-konsep motivasi ini menunjukkan bahwa motivasi memiliki sesuatu untuk dilakukan dengan perilaku seseorang, penyebab perilaku, atau alasan perilaku individu, dan penyebab perilaku individu mungkin berbeda karena kebutuhan individu yang berbeda. Intuisi konsep-konsep ini untuk manajer adalah bahwa mereka harus terlebih dahulu memahami dan menemukan perbedaan-perbedaan individu dan kebutuhan mereka, dan mengembangkan model yang tepat untuk memotivasi karyawan dengan memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang berbeda terhadap tujuan organisasi umum.

Berbicara mengenai motivasi maka tidak terlepas dari peran seorang pemimpin, pemimpin adalah orang yang mempunyai kemampuan untuk mengarahkan pegawainya, dan mengetahui keinginan para pegawai salah satunya adalah dengan memberikan motivasi kepada mereka, karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk roda aktivitas organisasi oleh karena itu harus mampu dimanfaatkan sebaik-baiknya agar mampu memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan suatu organisasi.

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan oleh instansi agar memberikan andil positif terhadap semua kegiatan instansi dalam mencapai tujuannya, setiap pegawai diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan kinerja yang baik. Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pemimpin bila mereka menginginkan setiap pegawai dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Karena dengan motivasi, seorang pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tanpa motivasi, seorang pegawai tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang pegawai memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Menurut *Herzberg* motivasi yang ideal dapat merangsang usaha adalah "Peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan keahlian".

Herzberg berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam memotivasi bawahan yaitu:

1. Hal-hal yang mendorong pegawai adalah "pekerjaan yang menantang yang mencakup perasaan untuk berprestasi, bertanggung jawab, kemajuan dapat menikmati pekerjaan itu sendiri dan adanya pengakuan untuk semua.
2. Hal-hal yang mengecewakan pegawai adalah terutama faktor yang bersifat embel-embel saja pada pekerjaan, peraturan pekerjaan, istirahat sebutan jabatan, hak, gaji, tunjangan dan lainnya.
3. Pegawai kecewa jika peluang untuk berprestasi terbatas, mereka akan menjadi sensitif pada lingkungannya serta mulai mencari-cari kesalahan.

Herzberg menemukan ada sejumlah faktor yang berhubungan dengan Kepuasan kerja (faktor motivasi) sebagai contoh, dia menemukan bahwa gaji yang tidak layak dapat menyebabkan ketidakpuasan, tetapi gaji yang tinggi tidak serta merta berdampak pada kepuasan kerja. Dalam penelitiannya, *Herzberg* menentang asumsi bahwa kepuasan bekerja merupakan dimensi tunggal yang dapat diukur secara kontinu dari titik puas sampai titik tidak puas. Sebaliknya, dia menemukan bahwa motivasi mempunyai dua dimensi berbeda sehingga dia memberikan label teori dua faktor. Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan dikenal sebagai faktor *hygiene* atau *maintanance*. Walaupun demikian, tersedianya faktor tersebut tidak otomatis mendorong seseorang bekerja lebih keras dan antusias implikasi teori ini untuk pengembangan tim adalah bila faktor penghargaan, pemeliharaan, dan tanggung jawab ada, anggota tim jadi sangat termotivasi untuk mencapainya tujuan tim. Bila faktor tersebut tidak ada atau diabaikan, motivasi tim akan rendah walau faktor *hygiene* mungkin kuat. Teori ini juga menyampaikan bahwa motivasi tidak akan meningkat dengan hanya meninggalkan faktor penyebab ketidakpuasan.

Salah satu hal yang dapat dilakukan pemimpin untuk memotivasi bawahannya adalah dengan memberikan *reward*. Agar pengaruh *reward* dapat digunakan secara maksimal, manajer perlu, Menghormati keberagaman dan perbedaan individu, Secara jelas memahami apa yang orang lain inginkan dari suatu pekerjaan dan mengalokasikan rewards untuk memuaskan kebutuhan individu dan organisasi.

Mengingat pentingnya motivasi, maka wujud perhatian pemimpin mengenai masalah motivasi pegawai dalam bekerja ialah melakukan usaha dengan jalan memberi motivasi pada pegawai di instansi tersebut melalui serangkaian usaha tertentu sesuai dengan kebijakan organisasi, sehingga motivasi pegawai dalam bekerja tetap terjaga. Untuk memotivasi pegawai, pimpinan harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan oleh para pegawai. Satu hal yang harus dipahami bahwa orang mau bekerja karena mereka ingin memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari, berbentuk materi atau non materi, kebutuhan fisik maupun rohaniah.

Pemberian motivasi ini banyak macamnya seperti pemberian kompensasi yang layak dan adil, pemberian penghargaan dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar apapun yang menjadi kebutuhan pegawai dapat terpenuhi lalu diharapkan para pegawai dapat berkerja dengan baik dan merasa senang dengan semua tugas yang diembannya. Setelah pegawai merasa senang dengan pekerjaannya, para pegawai akan saling menghargai hak dan kewajiban sesamapegawai sehingga terciptalah suasana kerja yang kondusif, pada akhirnya pegawai dengan bersungguh-sungguh memberikan kemampuan terbaiknya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, dan ini berartidisiplin kerjalah yang akan ditunjukkan oleh para pegawai, karena termotivasi dalam melaksanakan tugasnya dalam organisasi.

Penelitian telah menunjukkan bahwa pemberian hadiah kepada pegawai akan memberikan kepuasan kepada pegawai dan meningkatkan kinerjanya (Kalimullah et al, 2010:98). Imbalan adalah alat manajemen yang diharapkan berkontribusi pada perusahaan dengan mempengaruhi perilaku individu atau kelompok. Semua bisnis menggunakan reward, promosi, bonus atau jenis lain dari penghargaan untuk memotivasi dan mendorong peningkatan kinerja pegawai (Reena et al, 2009). Untuk menggunakan gaji sebagai Motivator efektif, manajer harus mempertimbangkan struktur gaji yang harus mencakup organisasi Penting melampirkan setiap pekerjaan, pembayaransesuai dengan kinerja, tunjangan pribadi atau khusus, tunjangan, pensiun dan sebagainya (Adeyinka et al, 2007:99) dalam *European Journal of Business and Management*.

Seiring dengan perkembangannya, semua instansi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal kepada publik, tidak terkecuali instansi pemerintah. Demikian halnya dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah, juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat karena hal tersebut sudah merupakan salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah yang mempunyai tugas menyelenggarakan seluruh proses pelaksanaan pembangunan dalam berbagai sektor kehidupan mulai dari tingkat pusat hingga tingkat daerah. Seperti yang dijelaskan dalam pasal 3 ayat 1 undang-undang nomor 43 tahun 2000 tentang pokok kepegawaian (2000:4) yaitu pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

Untuk itu didalam sebuah organisasi sangat dituntut adanya pemberian motivasi agar para pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan baik sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada para pelanggan, tidak hanya kepada para pelanggan namun juga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi diri dan lingkungan dalam organisasi tersebut.

Untuk memperlancar pelaksanaan pembangunan di segala bidang secara menyeluruh, sangat di perlukan adanya aparatur negara yang berkualitas, oleh karena itu,

aparatur negara perlu di bina dan di kembangkan terus - menerus sehingga terwujud aparatur yang handal dan memiliki profesional yang tinggi. Organisasi tidak hanya memerlukan pegawai yang mampu, cakap dan terampil, tetapi juga pegawai yang memiliki kemauan untuk bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan, kecakapan dan keterampilan pegawai tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak memiliki kemauan untuk bekerja keras dengan mempergunakan kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang dimilikinya. Oleh karena itu, motivasi memiliki peranan penting, karena dengan motivasi diharapkan setiap individu pegawai memiliki kemauan untuk bekerja keras serta mencapai prestasi kerjanya yang tinggi.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dibidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memerlukan kerja keras yang banyak, baik pegawai maupun pemimpin dari instansi tersebut. Koordinasi yang baik oleh pemimpin melahirkan pencapaian tujuan yang telah di tentukan, serta pencapaian individu yang ada dilingkungan tersebut. Di samping itu, memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan adalah merupakan persyaratan keberhasilan tujuan instansi pemerintahan. Dengan demikian, para pegawai memegang peranan penting, baik dalam memberikan pelayanan maupun dalam mengelola administrasi yang dapat menunjang keberhasilan. Meskipun demikian, aktivitas kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya masih turut di pengaruhi oleh adanya kepemimpinan Kepala Dinas.

Disamping peran seorang pemimpin faktor lain adalah motivasi, karena Munculnya motivasi kepada pegawai akan melahirkan kinerja yang baik. Bagi seorang pemimpin persoalan yang dihadapi kepadanya adalah bagaimana menciptakan suatu situasi dimana bawahan dapat memperoleh kepuasan kebutuhan individualnya didalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Atau dengan kata lain bagaimana pemimpin dapat menyesuaikan keinginan bawahan dengan jalan memberikan motivasi kerja agar tujuan instansi tersebut tercapai. Motivasi adalah sebagai pendorong atau penggerak yang berasal dari dalam diri individu untuk bertindak kearah suatu tujuan tertentu "Morgan".

Dalam jurnal Manajemen dan kepegawaian menyebutkan bahwa untuk memenuhi kebutuhannya seseorang akan berperilaku sesuai dengan – dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasari perilakunya, untuk itu dapat dikatakan dalam diri seseorang ada kekuatan yang mengarah kepada tindakannya. Teori motivasi merupakan konsep yang bersifat memberikan penjelasan tentang kebutuhan dan keinginan seseorang serta menunjukkan arah tindakannya. Motivasi seseorang berasal dari interen dan eksteren, Herpen et al (2007:72) : hasil penelitiannya mengatakan bahwa motivasi

seseorang berupa instrinsik dan ekstrinsik. Sedangkan *Gacther* dan *Falk* (2000:50), Kinman dan *Russel* (2001:92) : motivasi intrinsik sesuatu yang sama – sama mempengaruhi tugas seseorang.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai suatu instansi pemerintahan yang didalamnya terdapat personal pegawai, perlu dikembangkan motivasi kerja. Motivasi kerja dimaksud adalah suatu dorongan mental yang muncul dari dalam dan luar diri seorang pegawai untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya masing-masing. Adapun acuan yang menjadi pembandingan penelitian ini adalah Lisa Nopiati Madoing (2016:96) dalam penelitiannya yang berjudul *Peran Motivasi dalam Meningkatkan Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Motivasi Kerja Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih kurang efektif hal ini disebabkan karena tidak adanya keterbukaan antara pimpinan dan bawahan, serta adanya kecemburuan sosial antara pegawai yang satu dengan yang lainnya. Suatu instansi akan berkembang dengan baik apabila pemimpin dalam instansi tersebut memberikan motivasi kepada para pegawainya berupa bonus, penghargaan akan prestasi kerja, yang dicapai oleh pegawainya. Sehingga, pegawai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh pemimpin.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang menunjukkan bahwa hubungan personal baik antar pegawai maupun kepada masyarakat sudah sangat baik, begitupun dengan penulis amati pada saat penelitian berlangsung keramahan pegawai dalam bekerja terus terjaga sehingga masyarakat merasa nyaman dilayani, terlebih kepada sesama pegawai mereka selalu menunjukkan kenyamanan. Begitu pula dengan hubungan pegawai dengan atasan dikantor tersebut dinilai sudah berjalan dengan baik. Namun yang menjadi permasalahan dikantor tersebut adalah peningkatan karier pegawai yang belum diimplementasikan dan upah pegawai yang diberikan tidak tepat waktu.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, setiap pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat memerlukan adanya pemberian motivasi. Pemberian motivasi ini dapat memberikan efek positif dalam pelaksanaan kerja pegawai dalam pencapaian target kerja organisasi.

Mengacu pada penelitian sebelumnya yaitu berkaitan dengan karier dan gaji pegawai, Peneliti juga melihat masalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang akan diteliti terkait masalah kondisi sarana kerja pegawai. Peneliti melihat bahwa di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki ruang yang masih terbatas atau kurang luas, ruang kerja yang berdempetan dan kecil dapat mempengaruhi semangat pegawai untuk bekerja dikantor tersebut dimana *Quratul-Ain Manzoord* dalam penelitiannya yang berjudul *Impact of Employees Motivation on Organizational* juga mengemukakan bahwa organisasi

harus merancang peraturan mereka, kebijakan dan struktur organisasi yang memberikan ruang untuk karyawan untuk bekerja dengan baik dan menghargai mereka pada pemenuhan tugas-tugas mereka dan prestasi. Ini akan menyebabkan pertumbuhan organisasi.

2. Pembahasan

A. Peran Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Catatan Sipil Kota Palembang

Setiap orang tentunya mempunyai motivasi mengapa ia mau bekerjadan bertingkah laku tertentu. Motivasi ini timbul dari dalam maupun dari luar diri seorang. Dari dalam diri timbul disebabkan karena adanya kebutuhan psikologis (makan, minum, pakaian, perumahan), kebutuhan sosial, maupun kebutuhan egoistik. Dari luar motivasi ini timbul dengan adanya pemberian yang dapat menyebabkan seseorang bertingkah laku tertentu seperti yang kita inginkan.

Pemberian Motivasi oleh kantor tersebut kepada pegawai di dalam bekerja, untuk selayaknya seorang pimpinan di kantor perlu memikirkan bagaimana memberikan motivasi yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan pegawai dan tentunya perlu di perhatikan pula keadaan dari kantor tersebut. Prestasi kerja (Kinerja) pegawai tersebut tidak cukup hanya peningkatan pendidikan dan pelatihan saja, tetapi bisa juga dilakukan melalui peningkatan motivasi kepada mereka. Motivasi adalah kegiatan untuk memberikan dorongan kepada seseorang atau diri sendiri mengambil suatu tindakan yang dikehendaki (Effendy 1993:69). Timbulnya motivasi pada diri seseorang tentu oleh adanya suatu kebutuhan hidupnya baik itu kebutuhan primer maupun kebutuhan sekundernya. Jika kebutuhan tersebut dapat terpenuhi, maka seseorang akan giat bekerja sehingga prestasi kerja (kinerja) dapat meningkat. Kegiatan memberikan motivasi entah bagaimana cara dan dengan apa memotivasi pegawai/karyawan untuk bergairah bekerja adalah fungsi dari "human Relation" (Effendy, 1993:71).

Disamping faktor motivasi juga pengalaman kerja ikut mempengaruhi prestasi kerja (kinerja) dalam pelaksanaan tugas pemerintahan. Selain faktor-faktor di atas faktor sikap seorang pegawai atau karyawan ikut berpengaruh terhadap kerja (kinerja). Pegawai bisa bekerja loyal dan bersikap tidak loyal terhadap pimpinannya seseorang atau perilaku yang di ekspresikan terhadap situasi dan kondisi yang dihadapinya. Dan sikap juga merupakan Organisasi pendapat, keyakinan seseorang mengenai objek atau situasi yang relatif dengan disertai adanya perasaan tertentu, dan kepada seseorang tersebut untuk membuat respon atau perilaku dalam cara tertentu yang dipilihnya. Sedangkan royal adaah ketaatan dan kesetiaan yang ditunjukkan kepada pekerjaannya bila pekerjaan itu dapat memberikan kepuasan baginya, seorang pegawai itu akan senang dan setia kepada pimpinannya apabila pimpinan itu berlaku adil kepadanya, bisa memberikan panutan yang baik kepadanya.

Hal seperti diuraikan tersebut berlaku bagi pegawai di pemerintahan khususnya di Kantor Catatan Sipil Kota Palembang. Sikap loyal pegawai kepada pimpinannya, kepada pekerjaannya merupakan suatu dukungan yang membuat ia bekerja dengan giat, jujur, disiplin, taat dan tekun. Para pegawai bersikap loyal kepada pekerjaannya, kepada pimpinannya jika ia merasa hal itu dapat menyenangkan dan memberikan kepuasan bagi dirinya. Prestasi kerja (kinerja) pegawai atau karyawan dipengaruhi pula oleh latar belakang budayanya.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan narasumber bapak ali sobri selaku kepala dinas catatan sipil, beliau mengatakan bahwa dengan adanya sikap dan perilaku positif yang mencakup tentang ketekunan, ramah tamah, jujur dan disiplin, maka prestasi kerja (kinerja) pegawai yang ada di lingkungan instansi tersebut dapat meningkat dengan baik, karena seseorang tidak akan mau mengerjakan sesuatu meskipun ia mampu dan sanggup mengerjakannya. Oleh sebab itu tanpa adanya motivasi dalam melaksanakan tugas semua tidak akan berjalan dengan lancar. Dengan adanya motivasi dapat meningkatkan disiplin dan kinerja yang baik.

Sedangkan hasil wawancara dengan sekretaris capil selaku narasumber, beliau mengatakan bahwa dengan adanya motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan ini membuat para pegawai merasa senang, karena kerjanya dihargai oleh atasan, sehingga pegawai dapat bekerja dengan senang tanpa tekanan, sayangnya motivasi yang diberikan belum mampu memberikan kepuasan kepada kami sebagai pegawai, karena ini terlihat masih banyak pekerjaan yang tidak tuntas, masih ada pegawai yang tidak disiplin, hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Catatan Sipil Kota Palembang.

Dari hasil wawancara lainnya dengan kasih pemerintahan, beliau mengemukakan bahwa untuk saat ini para pegawai bekerja kurang disiplin baik dalam waktu kerja maupun hasil kerja, karena hasil kerja pegawai kurang mendapat perhatian dan dihargai, bila terdapat kesalahan dalam pengerjaan suatu pekerjaan kurang mendapat solusi pemecahan masalah tersebut, hal ini yang membuat pegawai tidak termotivasi untuk bekerja lebih baik. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa peranan motivasi sangat diperlukan dalam mendukung kualitas kerja yang baik agar kelancaran dan kelangsungan dari suatu organisasi dapat tercapai dengan baik.

B. Meningkatkan Motivasi dan Komitmen

Prestasi tergantung pada tingkat kesukaran tujuan, kerincian tujuan, dan komitmen seseorang terhadap tujuan. Tujuan yang lebih sukar membuat orang prestasi sehingga prestasinya juga rendah. Kerincian tujuan akan mempengaruhi pemahaman seseorang terhadap tujuan di mana seseorang lebih menyadari dan memahami tujuannya berprestasi lebih baik. Sedangkan komitmen terhadap tujuan menyangkut keterlibatan seseorang terhadap tujuan. Seseorang yang memiliki komitmen tinggi bisa diharapkan akan berprestasi lebih baik.

Komitmen yang tinggi dari pegawai atau anggota organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi menunjukkan seberapa tinggi motivasi kinerja para anggota organisasi. Jika ia memiliki komitmen yang tinggi dalam pencapaian tujuan organisasi, berarti ia memiliki motivasi kinerja yang tinggi.

Hasil penelitian mengenai nilai komitmen dan motivasi pegawai kinerja terhadap pencapaian tujuan organisasi pada lokasi penelitian yaitu komitmen para pegawai dinilai masih rendah dalam pencapaian tujuan organisasi. Terlihat dari kesaharian mereka dalam tugas yang biasa-biasa saja, kurang termotivasi untuk mengejar prestasi, bahkan sesekali masih ada pegawai yang melanggar aturan atau kurang disiplin. Dalam hal komitmen pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi, masih terdapat kendala berupa kebijakan yang premordial, dan egosentris. Diharapkan dengan adanya manajemen yang terbuka maka akan mampu memotivasi pegawai untuk menjadi profesional yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja.

Selain itu dari sisi pegawainya diketahui bahwa secara keseluruhan, pegawai telah memiliki komitmen dalam pencapaian tujuan organisasi masing-masing pihak telah menjalankan tugas yang telah dibebankan kepada pegawai. Hanya saja semangat dan etos kerja mereka cenderung menurun kecuali jika ditingkatkan kesejahteraan pegawai. Para pegawai berharap, sehubungan dengan komitmen dalam pencapaian tujuan para pegawai diberikan kepercayaan, pelimpahan tugas yang jelas, dukungan fasilitas, peningkatan karir berdasarkan prestasi kerja yang nyata, dan kesejahteraan yang baik. Jika semua itu terpenuhi, maka akan dicapai motivasi dan kinerja pegawai yang tinggi.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa terdapat faktor ekstrinsik yang mempengaruhi pegawai yaitu dari aspek organisasi lebih mendominasi dalam membentuk motivasi kerja pegawai, dalam hal ini komitmen dalam pencapaian tujuan organisasi, yaitu :

1. Meningkatkan keterampilan pegawai dan memperluas dasar keterampilan.

Organisasi memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan diri, namun sistem membatasinya. Hal ini sama saja halnya masih terbatasnya kesempatan bagi pegawai untuk mengaktualisasikan diri mereka. Padahal keterbukaan aktualisasi diri merupakan salah satu kebutuhan dasar yang dimiliki manusia untuk dapat memotivasi mereka menjadi lebih baik. Namun dengan kondisi yang ada ini, tentu dapat menjadikan pegawai malas berkembang, tidak disiplin, atau bahkan dapat menyimpang sebab dirasakan adanya ketidakadilan. Sementara itu bahwa pegawai yang mengikuti diklat belum merata bahkan ada yang telah beberapa kali mengikuti diklat sementara masih banyak yang belum berkesempatan mengikuti diklat.

Jika program diklat/pengembangan pegawai kantor dinas catatan sipil kota Palembang, belum merata dirasakan pegawai bahkan cenderung kurang adil karena terdapat beberapa orang yang beberapa kali mengikuti

diklat sementara masih banyak belum mendapat kesempatan.

Jika pengembangan pegawai didasarkan atas prestasi, maka salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengirinkan pegawai yang berprestasi untuk melakukan studi/diklat. Akan tetapi penilaian prestasi pegawai terkandung tergantung penilaian dari atasannya. Sering terjadi atasan memberi penilaian atas dasar suka atau tidak suka, nepotisme, dan bersifat subjektif. Sistem penilaian seperti ini tentu akan merugikan pegawai pada level karena menyangkut kebijakan promosi ke jenjang lebih tinggi. Sementara disisi lain ada semacam ketidaksadaran bahwa sesungguhnya setiap pegawai memiliki keunggulan sendiri-sendiri yang apabila dikelola dengan baik oleh organisasinya, maka merupakan sumber motivasi kerja bagi pegawai sehingga mereka akan dapat mencapai prestasi yang diharapkan. Faktor inilah yang terkadang kurang mendapat perhatian dari organisasi dan pemimpin.

Jelaslah bahwa, masih kurangnya motivasi kinerja pegawai jika dikaitkan dengan kebijakan pengembangan pegawainya, lebih dikarenakan faktor sistem atau kebijakan pengembangan pegawai itu sendiri.

2. Memberi tanggungjawab yang diperluas sehingga mereka dapat memanfaatkan keterampilan dan kemampuan mereka secara penuh.

Organisasi memberikan pegawai untuk bertanggung jawab dalam memanfaatkan keterampilan dan kemampuan pegawai dengan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik.

Dengan memperbaiki keterampilan berbicara di depan umum dan menulis, individu akan meningkatkan kecakapan dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual. Bawahan sering tidak dapat menangani tugas yang diberikan kepadanya. Sebagian bawahan lainnya tidak dapat membuat laporan dengan baik, atau tidak dapat mengatur waktu, sedangkan sebagian bawahan lainnya tidak pernah memberikan kontribusi dalam rapat mingguan. Kekurangan bawahan tersebut menyebabkan pekerjaan pimpinan menjadi semakin berat. *Coaching* yang diberikan pimpinan kepada bawahan sering kali dapat mengatasi masalah tersebut sehingga dapat memperbaiki kinerjanya. Apabila bawahan sudah mampu menjalankan pekerjaan dengan baik, tugas manajer dapat didelegasikan.

3. Mengemukakan peluang karier dan menetapkan permintaan akan kompetensi.

Sudah menjadisifat dasar manusia pada umumnya untuk menjadi lebih baik, lebih maju dari posisi yang dipunyai pada saat itu. Oleh karena itulah mereka

menginginkan sesuatu kemajuan dalam hidupnya, termasuk kemajuan dalam karir/pekerjaan. Namun dari sisi pegawainya akan kurang bersemangat untuk mengembangkan diri karena sistem peluang karir yang ada dinilai kurang objektif.

4. Melembagakan proses manajemen kinerja dan pengembangan yang berkelanjutan.

Penerimaan kelompok terhadap anggota organisasi merupakan proses manajemen kinerja dari diluar individu. Seberapa besar kelompok tersebut mau menerima anggota organisasi akan memberikan motivasi tersendiri bagi individu tersebut sebagai anggota organisasi. Hal ini dikarenakan padasarnya tersebut terikat dalam satu ikatan atau kumpulan (organisasi) suatu manajemen dimana aspek kerjasama merupakan aspek yang paling utama. Penerimaan kelompok akan menentukan kenyamanan anggota organisasi dalam bekerja. Kondisi dan situasi yang nyaman akan mendorong semangat kinerja dari anggota organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi iklim kerja yaitu berupa penerimaan kelompok terhadap anggota organisasi di nilai telah mendukung kinerja pegawai, karena tidak terdapat permasalahan yang berarti dalam hubungan kelompok, terdapat sikap beresahabat dan toleransi diantara pegawai dalam organisasi. Manajemen kerja ini dapat menumpuk semangat kerja sama organisasi.

C. Penilaian Terhadap Pegawai

Penilaian merupakan rangkaian kegiatan berupa perbandingan antara hasil kerja atau prestasi kerja dengan standar atau norma yang telah disepakati serta menemukan faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu rencana. Penilaian dilakukan berdasarkan hasil pemantauan dan pemeriksaan terhadap pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dasar dalam memberikan penilaian mengacu pada Undang – Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok – pokok Kepegawaian. Pembinaan pegawai didasarkan pada sistem karir dan sistem prestasi kerja. Artinya, dalam pembinaan PNS memperhatikan masa kerja, kesetiaan, dan unsur yang lain namun yang lebih diutamakan adalah tingkat kecakapan dan prestasi kerja yang dicapai oleh seorang pegawai.

Dalam penilaian pelaksanaan pekerjaan unsur-unsur yang dinilai adalah :

1. Kesetiaan

Kesetiaan yaitu tekad dan kesanggupan untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab kesetiaan dalam hal ini yaitu kepada UUD 1945, Pancasila negara dan pemerintah.

2. Prestasi Kerja

Prestasi kerja yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. dalam hal

ini prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor kemampuan dan faktor motivasi.

3. Tanggung Jawab
Tanggung jawab yaitu kesanggupan seorang PNS menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan tepat waktu serta berani menanggung resiko dari keputusan yang diambilnya.
4. Ketaatan
Ketaatan seorang PNS yakni untuk mentaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang serta kesanggupan untuk tidak melanggar larangan yang telah ditentukan.
5. Kejujuran
Maksudnya adalah ketulusan hati seorang PNS dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalagunakan wewenang yang diberikan kepadanya.
6. Kerja Sama
Kerja sama yaitu kemampuan seorang PNS untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan.
7. Prakarsa
Prakarsa yaitu kemampuan seorang PNS untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas pokoknya.

Penilaian dilakukan pada bulan desember di tahun yang bersangkutan. Penilaian ini bersifat rahasia, artinya yang mengetahui nilai tersebut hanya PNS yang bersangkutan, pejabat penilai, atasan pejabat dan pejabat lain yang ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan belum pernah ada pegawai yang mengeluh dan mengajukan keberatan atas penilaian yang diberikan. Alasannya, nilai yang diberikan telah sesuai dengan apa yang terjadi dan apa yang diinginkan PNS tersebut.

Masing – masing indikator tersebut, akan dilihat bagaimana kesenjangan (gap) antara keinginan atau harapan dengan kenyataan yang diterima atau senyatanya diterima. Semakin besar kesenjangan diantara keduanya, semakin rendah kerja pegawai. Begitupula sebaliknya, semakin kecil kesenjangan di antara keduanya, maka semakin tinggi motivasi kinerja pegawai.

D. Sumber Daya Manusia

Sumber-sumber yang dimaksud mencakup Staff, Fasilitas, kewenangan, sumberdaya lainnya, staff (sumber daya manusia) adalah petugas yang menjalankan fasilitas atau alat-alat untuk pembuatan e-ktp dana yang dimaksud disini adalah sejumlah biaya yang disediakan oleh pemerintah terutama di Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Palembang dalam membangun sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pembuatan e-ktp yang efektif.

Terkait dengan persiapan dasar penerapan e-ktp maka tenaga SDM yang harus disiapkan dalam

penerapan e-ktp berdasarkan surat edaran kemendagri Nomor : 471.13/4141/SJ, perihal penertiban NIK dan persiapan penerapan e-ktp tahun 2011, terdiri dari tenaga teknis pelayanan (operator e-ktp)

Menurut buku pedoman penerapan e-ktp petugas yang ditempatkan di setiap tempat pelayanan e-ktp adalah operator, petugas pendukung dan supervisor teknis yang ditetapkan dengan keputusan Walikota.

Berikut penjelasan mengenai tenaga SDM yang harus dipersiapkan dalam meningkatkan kemampuan SDM tersebut.

1. Operator merupakan petugas yang mengoperasikan peralatan perekaman data e-ktp. Jumlah operator yang ditugaskan di setiap tempat pelayanan e-ktp minimal 4 orang untuk mengoperasikan dua set perangkat e-ktp, sehingga jika peralatan melebihi dua set, maka jumlah operator juga harus ditambahkan sesuai dengan jumlah set peralatan tambahan yang diberikan.
2. Tenaga pendukung pelayanan e-ktp ditugaskan ditempat pelayanan pembuatan e-ktp. Tenaga pendukung ini memiliki tugas dalam mendukung proses pelayanan perekaman data dan proses pelayanan pengambilan e-ktp.
3. Petugas supervise (supervisor) teknis merupakan pegawai negeri sipil yang diutamakan merupakan pejabat eselon IV dan bisa mengoperasikan komputer serta telah mendapat bimbingan teknis penerapan e-ktp.
4. Fasilitas pelatihan operator dan supervise yang diberikan adalah bimbingan teknis dan pendampingan teknis yang dilaksanakan oleh pihak penyedia kepada operator yang akan ditugaskan di tempat pelayanan e-ktp di dinas catatan sipil yang pelaksanaannya di pusatkan di kota.

Fasilitas pelatihan operator dan supervise teknis SDM ini di perlukan bahkan begitu penting dan menyukseskan program e-ktp, karena dalam melaksanakan fasilitas pembuatan ktp ini di perlukan staff yang memiliki keahlian, pengetahuan informasi atau yang sudah mengikuti pelatihan tentang teknologi dan iptek.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia terutama petugas bagian pembuatan e-ktp yang dilakukan pihak pemerintah sudah sangat baik dan lancar dalam mengoperasikan alat-alat tersebut serta sangat menguasai tahapan- tahapan yang ada dalam petunjuk pembuatan e-ktp.

Salah satu sumber kebijakan yang paling diperlukan dan menentukan kesuksesan pelaksanaan kebijakan dana dan teknologi. Dengan adanya dana yang mencukupi dan mendukung pelaksanaan program ini maka pihak yang bersangkutan tidak mengalami kesulitan dana ketika akan menyediakan dan memperbaiki sarana dan prasarana atau fasilitas yang diperlukan. Kurang atau terbatasnya dana adalah sumbangan besar terhadap gagalnya kinerja pegawai dalam pembuatan e-ktp.

Selain itu diketahui juga salah satu sumber kebijakan yang utama yaitu fasilitas pendukung seperti

sumber daya manusia dan dana. Sumber daya manusia dan sumber dana yang sudah ada pada akhirnya tidak akan berguna apabila masyarakat sendiri yang tidak ada respon positif terhadap kinerja pegawai dalam pembuatan e-ktp.

E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Pemberian Motivasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi peranan motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada instansi pemerintah antara lain :

1. Sifat pekerjaan itu sendiri
Motivasi yang ada pada diri seseorang pegawai di pengaruhi oleh sifat pekerjaan yang dilaksanakan, jika suatu pekerjaan yang akan dilaksanakan sifatnya mendesak dan sangat dibutuhkan, maka pegawai tersebut akan lebih termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. sebaliknya, jika pekerjaan tersebut hanya pekerjaan rutin yang setiap hari selaku dilakukan, maka motivasi untuk melaksanakannya akan lebih rendah.
2. Peluang pegawai untuk menyalurkan kemampuan dan keahliannya. Jika seseorang benar-benar menduduki, maka motivasi untuk bekerja dalam diri seseorang pegawai akan lebih besar jika dibandingkan dengan pegawai yang menduduki jabatan yang tidak sesuai dengan keahliannya.
3. Kondisi budaya kerja.
Kondisi budaya kerja merupakan faktor yang turut mempengaruhi kinerja pegawai dalam suatu instansi. Jika budaya kerja yang ada pada instansi ini kurang baik, maka hal tersebut akan turut mempengaruhi kinerja pegawai yang lain di lingkungan instansi ini. Seperti pegawai yang kurang disiplin terhadap waktu baik waktu datang maupun waktu pulang, pekerjaan yang tidak tuntas dan kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan kepada pegawai tersebut akan mempengaruhi pegawai yang lain.
4. Peluang dalam karier
Seorang pegawai lebih termotivasi dalam pekerjaannya jika pekerjaan yang dilakukan tersebut dapat memberikan peluang terhadap kemajuan kariernya seperti adanya promosi jabatan, kenaikan pangkat dan lain sebagainya.
5. Hubungan pegawai dengan pimpinan
Hubungan pegawai dengan pimpinan di atasnya sangat mempengaruhi kinerja pegawai tersebut, jika hubungan yang terjalin antara pegawai dengan pimpinannya kurang harmonis, maka motivasi dan kinerja yang dimiliki pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang didelegasi kepadanya akan berkurang karena pegawai tersebut merasa dirinya terpaksa untuk melakukan pekerjaan tersebut.
6. Kondisi hubungan antar sesama pegawai.
Selain hubungan antar pegawai dengan pimpinan, hubungan sesama pegawai tersebut, jika hubungan yang mempengaruhi kinerja pegawai, dimana rata-rata pegawai yang bekerja disini sepertinya bekerja

sendiri – sendiri. Hubungan yang harmonis antar sesama pegawai dalam satu instansi atau kantor belum terjalin dengan baik kebanyakan mereka sibuk dengan pekerjaan mereka sibuk dengan pekerjaan masing-masing. Di dalam pekerjaan kelompok kurang berjalan dengan baik. Hal ini yang membuat para pegawai kurang bersemangat dalam bekerja. Diharapkan nantinya hubungan yang harmonis diantara pegawai dan pimpinan dapat terjalin dengan baik, sehingga pegawai lebih termotivasi untuk bekerja lebih giat, sehingga pegawai dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerjanya)

7. Kondisi lingkungan dan sarana kerja baik secara fisik maupun non fisik.
Kondisi lingkungan dan sarana kerja yang baik dan lengkap tentunya akan mempermudah pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan yang akan dilakukan pegawai, hal ini tentunya akan menimbulkan motivasi tersendiri bagi seorang pegawai dalam bekerja. Kondisi lingkungan dan sarana yang bagus sangat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, dimana masih banyak pegawai yang mengeluh dengan sarana yang ada pada instansi.
8. Pemberian kompensasi dan penghargaan.
Pemberian kompensasi dan penghargaan bagi para pegawai yang memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya akan sangat memotivasi pegawai tersebut dalam bekerja.
9. Jaminan rasa aman dan ketenangan bagi pegawai dan keluarganya.
Jika seseorang pegawai merasa terjamin keamanan dan ketenangannya baik dalam pekerjaan maupun jaminan bagi masa depan kehidupan keluarganya, maka dengan sendirinya pegawai tersebut akan lebih semangat dalam bekerja tanpa perlu memikirkan hal-hal lain diluar pekerjaannya.

3. Kesimpulan

1. Peran motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor dinas catatan sipil kota Palembang masih kurang baik.
2. Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi motivasi pegawai dalam bekerja. Motivasi seorang yang bekerja pada suatu perusahaan akan berbedadengan motivasi yang dimiliki seseorang bekerja pada instansi, karena tujuan perusahaan hanya mengejar keuntungan, sedangkan instansi adalah pelayanan publik.
3. Kurangnya penerapan motivasi hal ini berdampak pada kinerja pegawai yang menurun karena para pegawai tidak mendapat kepuasan dalam bekerja.

Saran

1. Perlunya penerapan motivasi untuk mendorong para pegawai bekerja lebih giat lagi dengan cara baik yang bersifat material maupun yang bersifat immaterial

serta adanya penghargaan terhadap hasil kerja pegawai.

2. Setiap pegawai yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugasnya hendaknya perlu dibimbing dan diarahkan agar para pegawai merasa bahwa hasil kerja mereka selalu diperhatikan oleh pimpinan.
3. Komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan hendaknya ditingkatkan lagi agar terciptanya hubungan yang harmonis baik diantara pegawaimaupun antara pegawai dengan atasan, hal ini juga akan membuat gairah kerja pegawai meningkat, sehingga prestasi kerja pegawainya pun meningkat.

Daftar Pustaka

- Undang-undang Republik Indonesia. No 23 tahun 2006. Tentang Kependudukan Nasional. Jakarta
- Dr. Panji Santoso, M.Si Administrasi Publik. PT Refika Aditama Bandung 2008.
- Peraturan Daerah No. 23 Tahun 2006. Tentang administrasi di pelaksana kinerja kependudukan catatan sipil kota Palembang.
- Peraturan daerah No. 14 Tahun 2008. Tentang kinerja pegawai .
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No 25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftar penduduk dan pencatatan sipil Jakarta.