**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Administrasi**

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministraire* yang berarti *to serve* (melayani). Atau dengan kata lain administrasi merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakan).

**Sondang Siagian** dalam buku **Filsafat Administrasi** mengungkapkan bahwa : **“Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” (1990:3).** Hal yang terkandung dalam pengertian diatas bahwa administrasi sebagai seni, administrasi memiliki unsur-unsur tertentu dan administrasi sebgai proses kerjasama.

**Handayaningrat**  mengungkapkan dalam buku **Ilmu Administrasi dan Manajemen** bahwa administrasi dapat dibedakan kedalam dua pengertian yaitu :

1. **Administrasi dalam arti sempit yaitu dari kata *“administratie”* dalam bahasa Belanda yang meliputi kegiatan : catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan *(clerical work).* Tata usaha adalah bagian kecil dari administrasi.**
2. **Administrasi dalam arti luas dari kata *“administration”* (bahasa Inggris) yang dikemukakan beberapa ahli yaitu :**
3. **Leonard White *“Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale ... etc.* Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil ... dan sebagainya”.**
4. **William H. Newman *“Administration has been defined as the guidance, leadership, and control of the effort of a group of individuals towards some common goal.* Administrasi sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan usaha-usaha kelompok, individu-individu terhadap tercapainya tujuan utama” (1980:2).**

Berdasarkan pandangan di atas, administrasi dapat ditinjau dari tiga sudut :

1. **Sudut Proses**, berarti administrasi adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, dimulai dari proses pemikiran, proses pelaksanaan sampai proses tercapainya tujuan.
2. **Sudut Fungsionil**, berarti bahwa dalam segala kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan, diperlukan fungsi-fungsi atau tugas-tugas tertentu, meliputi *planning, organizing, staffing, directing and controlling*.
3. **Sudut Institutionil**, berarti administrasi dianggap sebagai totalitas kelembagaan, dimana dalam lembaga itu terdapat kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Kegiatan itu bersifat menyeluruh, artinya dimulai dari tingkat atas sampai dengan tingkat bawah.
4. **Administrasi Negara**

Istilah administrasi negara ialah terjemahan dari “*Public Administrations”.* Istilah ini lahir bersamaan dengan lahirnya Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada sekitar tahun 1956. Istilah Public Administration secara etimologisyaitu*“Public”* berasal dari bahasa Latin *“Poplicus”* yang semula dari kata *“Populus”* atau *“People”* dalam bahasa Inggris yang berarti rakyat. *“Administration”* juga berasal dari bahasa Latin, yang terdiri dari kata *“ad”* artinya intensif dan *“ministrare”* artinya melayani, jadi secara etimologis administrasi berarti melayani secara intensif.

**Pfiffner** dan **Robert Prestus** yang dikutip oleh **Handayaningrat** dalam bukunya **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen**, mengemukakan bahwa : **“Administrasi Negara adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan Negara” (1980:3).**Berdasarkan definisi di atas, bahwa administrasi negara adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif serta segala sesuatu yang berhubungan dengan pemerintahan merupakan bagian dari administrasi negara.

1. **Organisasi**

Pengertian organisasi dapat dibedakan menjadi dua macam yakni: organisasi sebagai alat daripada manajemen dan organisasi sebagai fungsi dari organisasi. Organisasi sebagai alat berarti organisasi sebagai wadah atau sebagai tempat manajemen, sehingga memberikan bentuk bagi manajemen yang memungkinkan manajemen dapat bergerak.Sedangkan organisasi sebagai fungsi adalah organisasi dalam arti dinamis (bergerak) yaitu organisasi yang memberi kemungkinan tempat manajemen dapat bergerak dalam batas-batas tertentu.Organisasi dalam arti dinamis berarti, bahwa organisasi itu bergerak mengadakan pembagian pekerjaan.

Secara etimologis kata organisasi berasal dari bahasa Yunani *“organon”* yang berarti alat. Organon terdiri dari bagian-bagian yang tersusun dan terkoordinasi hingga mampu menjelaskan fungsi tertentu secara dinamis. Karakteristik utama organisasi dapat diringkas menjadi 3P yaitu *Purpose, People dan Plan*. Sesuatu tidak bisa disebut organisasi bila tidak memiliki tujuan *(purpose),* anggota   
*(people),* dan rencana *(plan)*. Dalam aspek rencana terkandung semua ciri lainnya seperti sistem, struktur, desain, strategi dan proses yang seluruhnya dirancang untuk menggerakan unsur manusia *(people)* dalam mencapai berbagai tujuan yang telah ditetapkan.

**Dimock** yang dikutip oleh **Soewarno Handayaningrat** dalam bukunya **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen** sebagai berikut:

***Organization is the systematic bringing together of interdependent part to form unified whole trough which authority, coordination and control may be exercised to achieve a given purpose).*(Organisasi adalah perpaduan secara sistematis daripada bagian- bagian yang saling ketergantungan atau berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat mengenai kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dalam usaha pencapaian tujuan yang telah di tentukan) (1980:42).**

**Siagian** mengemukakan definisi organisasi dalam bukunya “**Filsafat Administrasi**” sebagai berikut:

**Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang di sebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang di sebut bawahan(1990:06**)**.**

Pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan sebuah wadah atau kegiatan untuk berkumpul dan mengemukakan pendapat atau pikiran dengan cara bekerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai suatu tujuan yang jelas.

1. **Motivasi**
2. **Pengertian Motivasi**

Motivasi menyangkut reaksi berantai yaitu dimulai dari kebutuhan yang dirasakan (*the need*), lalu timbul keinginan atau sasaran yang hendak dicapai (*want*) dan menyebabkan usaha-usaha mencapai sasaran atau tujuan yang berakhir dengan pemuasan (*stastification*).

Motivasi berasal dari bahas Latin yaitu *movere*, yang bergerak (*move*). Motivasi menjelaskan apa yang membuat orang yang melakukan sesuatu , membuat mereka tetap melakukannya dan membantu mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas. Hal ini berarti konsep motivasi digunakan untuk menjelaskan keinginan berprilaku, arah perilaku (pilihan) , intensitas perilaku dan penyelesaian atau prestasi yang sesungguhnya.

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seorang untuk melakukan suatu perubahan atau kegiatan tertentu, oleh kerena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

Menurut **Brelson dan Steiner** yang dikututip **Soewarno Handayaningrat** mengungkapkan bahwa :

**“Motif adalah suatu pernyataan batinyang berwujud daya kekuatan untuk bertindak atau bergerak dan bahwa secara langsung atau melalui saluran perilaku mengarah terhadap sasaran. Dengan kata lain, motivasi adalah pengertian umum dalam bentuk dorongan , kehendak, kebutuhan, keinginan dan daya kekuatan lain yang ada kesamaannya” (1980:101**)

Menurut **Sondang P. Siagian** dalam buku **Filsafat Administrasi** mengungkapkan bahwa :

**“Motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan iklas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis” (1990:128).**

Selanjutnya menurut **Manullang** dalam buku **Dasar-dasar Manajemen** mengungkapkan bahwa :

**“Motivasi dimaksudkan untuk memberikan daya perangsang kepada pegawai yang bersangkutan agar pegawai tersebut bekerja dengan segala daya dan upaya” (2002:147).**

1. **Prinsip-prinsip dalam Motivasi**

Menurut **Mangkunegara** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan** terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja karyawan, yaitu :

* 1. **Prinsip Partisipasi**

**Pegawai perlu diberi kesempatan berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai pimpinan.**

* 1. **Prinsip Komunikasi**

**Pemimpin mengkomuniksaikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas sehingga lebih mudah untuk diberi motivasi.**

* 1. **Prinsip Mengakui Andil Bawahan**

**Pimpinan mengakui bahwa bawahan mempunyai andil dalam pencapaian tujuan.**

* 1. **Prinsip Pengendalian Wewenang**

**Memberikan wewenang atas pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai sehingga termotivasi dalam mencapai tujuan.**

* 1. **Prinsip Memberi Perhatian**

**Pimpinan memberikan perhatian terhadap keinginan pegawai. (2007:61)**

1. **Tujuan Motivasi**

Tujuan motivasi menurut **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia** menyebutkan bahwa :

* 1. **Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan**
  2. **Meningkatkan produktivitas kerja karyawan**
  3. **Mempertahankan kestabilan karyawan**
  4. **Meningkatkan kedisiplinan karyawan**
  5. **Mengefektifkan pengadaan karyawan**
  6. **Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik**
  7. **Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan**
  8. **Meningkatkan kesejahteraan karyawan**
  9. **Mempertinggi rasa tanggungjawab terhadap tugas-tugasnya**
  10. **Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku. (2014:146)**

1. **Model-Model Motivasi**

Konsep model motivasi menurut **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia** yaitu :

1. **Model Tradisional, bahwa untuk memotivasi bawahan agar gairah kerja meningkat perlu ditetapkan sistem insentif yaitu memberikan intensif kepada karyawan yang berprestasi baik. Semakin besar produksinya semakin besar pula balas jasanya.**
2. **Model hubungan manusia, bahwa untuk memotivasi bawahan supaya gairah kerjanya meningkat ialah dengan mengakui kebutuhan sosial dan membuat mereka merasa penting serta berguna. Sebagai akibatnya pegawai memiliki kebebasan untuk membuat keputusan dan kreativitas dalam pekerjaannya. Dengan memperhatikan kebutuhan materiil dan non materiil pegawai motivasi karyawan akan meningkat pula. (2014:148)**
3. **Metode Motivasi**

Metode motivasi menurut **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia** adalah :

1. **Motivasi langsung, adalah motivasi yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya jadi sifatnya khusus seperti pujian, penghargaan, tunjangan, dan lain sebagainya,**
2. **Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya misalnya ruangan kerja yang nyaman, suasana pekerjaan yang sesuai, dan sebagainya. (2014:1149)**
3. **Jenis-jenis Motivasi**

Motivasi terdiri dari dua jenis yang diungkapkan oleh **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia** yaitu :

1. **Motivasi positif, artinya melalui pemberian hadiah bagi yang berprestasi, diharapkan mereka akan dapat lebih berprestasi.**
2. **Motivasi negatif yaitu dengan memberi hukuman bagi yang bersalah, tentunya, agar mereka tidak mengulangi kesalahan. Pemberian hukuman, memang efektif untuk mencegah/mengurangi kesalahan. Namun, sikap untuk tidak berbuat salah, tidak otomatis meningkatkan gairah bekerja atau dapat meningkatkan motivasi untuk menjadi lebih baik. Karena itu, umumnya kedua jenis motivasi ini digunakan dalam porsi dan waktu yang tepat. (2014:150)**
3. **Proses Motivasi**

Menurut **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia** proses motivasi yaitu :

1. **Tujuan**
2. **Mengetahui kepentingan karyawan dari susut kepentingan pimpinan atau perusahaan**
3. **Komunikasi yang efektif dengan bawahan sehingga bawahan menyadari apa yang akan diperoleh dan dengan syarat apa untuk memperolehnya**
4. **Integrasi tujuan dengan menyatukan tujuan karyawan dan tujuan yang dimiliki perusahaan**
5. **Fasilitas**
6. **Team work yang baik dan terkoordinasi agar bisa mencapai tujuannya. (2014:150)**
7. **Teori Motivasi**
   1. **Teori Hierarki Kebutuhan Maslow**

Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara satu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila pegawai kebutuhannya tidak terpenuhi maka pegawai tersebut akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi amak pegawai tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa puasnya.Kebutuhan merupakan fundamen yang mendasari perilaku pegawai.

Karena tidak mungkin memahami perilaku tanpa mengerti kebutuhannya. Menurut **Abraham Maslow** dalam buku **Mangkunegara** yang berjudul **Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan** mengemukakan bahwa hierarki kebutuhan manusia adalah sebagai berikut :

1. **Kebutuhan fisiologis, yaitu kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernapas, seksual. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah atau disebut pula sebagai kebutuhan yang paling dasar.**
2. **Kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan akan perlindungan diri dari ancaman, bahaya, pertentangan, dan lingkungan hidup.**
3. **Kebutuhan untuk rasa memiliki (sosial), yaitu kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berafiliasi, berinteraksi, dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai.**
4. **Kebutuhan akan harga diri, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain**
5. **Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide, gagasan dan kritik terhadap sesuatu.(2014:110)**
   1. **Teori Keadilan**

Keadilan merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat  kerja seseorang, jadi perusahaan harus bertindak adil terhadap setiap karyawannya. Penilaian dan pengakuan mengenai perilaku karyawan harus dilakukan secara obyektif. Teori ini melihat perbandingan seseorang dengan orang lain sebagai referensi berdasarkan input dan juga hasil atau kontribusi masing-masing karyawan **(Robbins, 2007).**

* 1. **Teori X dan Y**

**Douglas McGregor** mengemukakan pandangan nyata mengenai manusia. Pandangan pertama pada dasarnya negative disebut teori X, dan yang kedua pada dasarnya positif disebut teori Y **(Robbins, 2007**).McGregor menyimpulkan bahwa  pandangan manajer mengenai sifat manusia didasarkan atas beberapa kelompok asumsi tertentu dan bahwa mereka cenderung membentuk perilaku mereka terhadap karyawan berdasarkan asumsi-asumsi tersebut.

* 1. **Teori dua Faktor Herzberg**

Teori ini dikemukakan oleh Frederick Herzberg dengan asumsi bahwa hubungan seorang individu dengan pekerjaan adalah mendasar dan bahwa sikap individu terhadap pekerjaan bias sangat baik menentukan keberhasilan atau kegagalan. (Robbins, 2007).Herzberg memandang bahwa kepuasan kerja berasal dari keberadaan motivator intrinsik dan bawa ketidakpuasan kerja berasal dari  ketidakberadaan faktor-faktor ekstrinsik. Faktor-faktor ekstrinsik (konteks pekerjaan) meliputi :

1. Upah
2. Kondisi kerja
3. Keamanan kerja
4. Status
5. Prosedur perusahaan
6. Mutu penyeliaan
7. Mutu hubungan interpersonal antar sesama rekan kerja, atasan, dan bawahan

Keberadaan kondisi-kondisi ini terhadap kepuasan karyawan tidak selalu memotivasi mereka. Tetapi ketidakberadaannya menyebabkan ketidakpuasan bagi karyawan, karena mereka perlu mempertahankan setidaknya suatu tingkat ”tidak ada kepuasan”, kondisi ekstrinsik disebut ketidakpuasan,atau faktor hygiene. Faktor Intrinsik meliputi :

1. Pencapaian prestasi
2. Pengakuan
3. Tanggung Jawab
4. Kemajuan
5. Pekerjaan itu sendiri
6. Kemungkinan berkembang

Tidak adanya kondisi-kondisi ini bukan berarti membuktikan kondisi sangat tidak puas. Tetapi jika ada, akan membentuk motivasi yang kuat yang menghasilkan prestasi kerja yang baik. Oleh karena itu, faktor ekstrinsik tersebut disebut sebagai pemuas atau motivator.

* 1. **Teori Kebutuhan McClelland**

Teori ini berfokus pada tiga kebutuhan, yaitu :

1. Kebutuhan pencapaian (need for achievement) : Dorongan untuk berprestasi dan mengungguli, mencapai standar-standar, dan berusaha keras untuk berhasil.
2. Kebutuhan akan kekuatan (need for pewer) : kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku sedemikian rupa sehingga mereka tidak akan berperilaku sebaliknya.
3. Kebutuhan hubungan (need for affiliation) : Hasrat untuk hubungan antar pribadi yang ramah dan akrab.
4. **Kinerja Pegawai**
5. **Pengertian Kinerja**

Kinerja Pegawai secara istilah etimologi, kinerja berasal dari kata performance. Performance berasal dari kata to perform yang mempunyai beberapa masukan (entries), yakni (1) melakukan, (2) memenuhi atau menjalankan suatu, (3) melaksanakan suatu tanggung jawab, (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang.

Usaha untuk mendapatkan kinerja pegawai yang optimal, seorang pimpinan tidak cukup hanya dengan meyakinkan bahwa pegawai bersangkutan mempunyai pengetahuan dan keterampilan, tetapi disamping itu seorang pimpinan juga harus dapat memahami motivasi kerja pegawai, mendorong dan mengarahkan potensi-potensi yang ada serta memahami hal-hal yang dapat melahirkan kepuasan kerja. Untuk itu diperlukan pendekatan yang relevan dan pembinaan-pembinaan secara lebih manusiawi. Kemudian untuk lebih jelasnya peneliti akan menguraikan tentang pengertian Kinerja menurut para ahli.

Menurut pendapat **August W. Smith** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunya **Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja** mengungkapkan bahwa :

**“Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan)”. (2009:260)**

Menurut **Bernandin & Russell** yang dikutip oleh **Faustino C Gomes** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia** sebagai berikut:

**“Performansi sebagai *“…the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time periode*” (catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode tertentu)”. (1999:135)**

**Rivai dan Basri** dalam buku ***Performance Appraisal*** mengemukakan kinerja bahwa:

**“Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan hasil kemungkinan, seperti standar kerja, target atau sasaran atau kriteria yang ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. (2005:14)**

Untuk selanjutnya peneliti akan mengemukakan pengertian dari Kinerja Pegawai Menurut **Mangkunegara** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya dan Perusahaan** mengemukakan bahwa**: ”Kinerja Pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.” (2013:67)**

**Sinambela, dkk**  dalam buku **Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi** mendefinisikan bahwa: **“kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.” (2012:136)**

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu.

Untuk menilai suatu kinerja pegawai bagus atau tidaknya dan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan harus diadakan penilaian kinerja. Penilaian kinerja merupakan suatu metode untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah dicapai kemudian dibandingkan pula dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja tidak dimaksudkan untuk berperan sebagai mekanisme untuk memberikan penghargaan/hukum (reward/punisment), akan tetapi pengukuran kinerja berperan sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi.

Menurut **Sedarmayanti** dalam buku **Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja** mengemukakan bahwa**:“Penilaian kinerja adalah sistem formal untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seserang.” (2009:261)** Jadi, dengan adanya penilaian kinerja diharapkan akan menghasilkan pegawai-pegawai yang bertanggungjawab dan dapat meningkatkan kinerja pegawai baik di lingkungan organisasi pemerintahan maupun di lingkungan swasta.

1. **Unsur-unsur Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang didalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan hasil produksi. Namun yang menjadi masalah pada saat ini yaitu apa yang menjadi alat ukur dari suatu kinerja pegawai itu sendiri. Berikut ini dimensi-dimensi kinerja pegawai yang dikemukakan oleh **Faoustino C Gomes** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia** adalah sebagai berikut:

1. ***Quantity of work***
2. ***Quality of work***
3. ***Job knowledge***
4. ***Creativeness***
5. ***Cooperation***
6. ***Dependability***
7. ***Initiative***
8. ***Personal Qualities* (1999:142)**

Dimensi-dimensi tersebut untuk lebih jelasnya akan peneliti uraikan secara terperinci sebagai berikut:

1. Kuantitas kerja (quantity of work) maksudnya jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
2. Kualitas kerja (quality of work) maksudnya kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya
3. Pengetahuan tentang pekerjaan (job knowledge) maksudnya luasnya pengetahuan mengenai keterampilan dan pekerjaannya
4. Kreativitas (creativeness) maksudnya keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul
5. Kerjasama (cooperation) maksudnya kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi)
6. Bisa diandalkan (dependability) maksudnya kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesian kerja
7. Inisiatif (initiative) maksudnya semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya
8. Kualitas pegawai (personal qualities) maksudnya menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan, dan integritas pribadi
9. **Hubungan Motivasi dengan Kinerja Pegawai**

Kinerja kerja pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor, di antaranya motivasi mereka dalam pekerjaan, sebagaimana dilihat Keith Davis **(dalam Imam Hanafi, 1997:23)** ketika mengemukakan bahwa kinerja sebenarnya berasal dari kemauan dalam diri seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungannya. Pendapat ini semakin memperkuat fakta bahwa para pegawai adalah mereka yang memiliki latar belakang berbeda-beda sehingga motivasinyapun berbeda pula.Sehingga motivasi mereka adalah melaksanakan pekerjaannya juga secara hakiki berbeda. Pegawai yang mempunyai harapan-harapan terhadap instansi organisasi adalah faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pengembangan perusahaan instansi, lembaga, organisasi untuk menghasilkan kinerja yang tinggi. Tampaklah betapa penting peranan motivasi dalam mendorong mereka mencapai kinerja yang diinginkan.

Tentang hal ini**, T. Hani Handoko (1997)** menyatakan pegawai bekerja dengan produktif atau tidak, tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, system kompetensi, disain pekerjaan, dan aspek ekonomi, teknis serta perilaku lainnya, biasanya memiliki catatan kehadiran dan putaran yang lebih baik, kurang efektif dalam kegiatan dalam serikat pegawai, dan lokasi kerja lebih baik daripada yang tidakmemperoleh kepuasan kerja. Para pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Para pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja, cenderung lebih absen. Oleh karena itu kepuasan kerja memiliki arti penting bagi pegawai maupun organisasi terutama untuk menciptakan keadaan positif dalam lingkungan kerja organisasi. Pendek alasan, kepuasan kerja dapat mempengaruhi produktifitas kerja.