**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi,dana operasional yang tersedia, serta sarana dan prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia (SDM). Faktor sumber daya manusia ini merupakan hal yang harus diperhatikan oleh suatu lembaga karena SDM yang membuat suatu lembaga dapat bekerja dengan efektif, efisien, dan produktif.

Kuatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik maka memaksa berbagai intansi pemerintahan untuk terus menerus melakukan pembenahan dengan cara memperbaiki kinerja aparatnya, kinerja itu sendiri merupakan tingkatan pencapaian hasil kerja atas pelaksanaan tugas dan merupakan tingkat pecapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan, tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena upaya para individu yang pada organisasi tersebut, dengan kata lain kinerja pegawai berhubungan dengan kinerja organisasi.

Pada organisasi pemerintahan, jika kinerja sumberdaya aparatur baik maka kinerja organisasi pemerintahan akan baik juga. Kinerja seorang pegawai dalam organisasi sangatlah penting perannya bagi keberlangsungan organisasi itu sendiri. Dengan memiliki kinerja yang tinggi diharapkan akan menciptakan hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya demi kepentingan organisasi dalam mewujudkan tujuan,visi dan misi.

Untuk menciptakan hasil kerja yang tinggi perlu meningkatkan kinerja dari aparaturnya oleh karena itu diperlukan dorongan untuk meningkatkan gairah kerja aparaturnya, dengan adanya motivasi dapat meningkatkan gairah kerja dari aparaturnya yang dapat menciptakan hasil kerja yang tinggi, motivasi sangat penting dalam mendorong atau meningkatkan gairah kerja pegawai.

Dalam memotivasi gairah kerja pegawai maka seorang pimpinan harus menyadari bahwa setiap manusia akan mau bekerja keras asalkan keinginan dan kebutuhannya terpenuhi, dengan kata lain agar setiap pegawai dapat bekerja secara maksimal seorang pimpinan harus mengetahui apa yang dibutuhkan setiap bawahannya, dengan terpenuhi segala keinginan pegawainya maka seorang pegawai merasa dirinya diperhatikan dan dengan merasa keinginannya terpenuhi dalam kerja dan akan meningkatkan gairah kerjanya dan memaksimalkan kinerjanya.

Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh seorang pimpinan bila menginginkan setiap pegawainya dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Karena dengan motivasi, seorang pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

Tanpa motivasi, seorang pegawai tidak dapat memenuhi tugasnya secara maksimal sehingga hasil dari pekerjannya tidak memuaskan. Dengan adanya motivasi seorang pimpinan dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pegawainya dengan mengetahui apa yang menjadi keinginan pegawainya, pegawai tersebut merasa diperhatikan dan dihargai oleh pimpinannya sehingga dapat memaksimalkan kinerjanya dengan baik. Oleh sebab itu seorang pimpinan harus mengetahui keinginan dari pegawainya agar dapat memotivasi pegawainya sehingga dapat meningkatkan gairah kerja dan memaksimalkan kinerja dari para pegawai. Hal tersebut terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung pada Bidang Catatan Sipil.

Berdasarkan hasil penjajagan yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung menemukan masalah yang berhubungan dengan kinerja pegawai hal ini terlihat dari dimensi antara lain :

1. Ketepatan waktu, contohnya : masih ada sebagian pegawai yang belum kembali ke pekerjaannya padahal waktu istirahat sudah selesai, masih ada pegawai yang datang terlambat dan tidak mengikuti apel pagi.
2. Kualitas Kerja, contohnya : masih selalu ada pekerjaan yang kurang masimal contohnya dalam pembuatan akta kelahiran masih selalu ada salah ketik nama orang tua hal tersebut dapat mengurangi tingkat hasil pekerjaan pegawai tersebut.

Permasalahan yang terdeteksi diatas, peneliti menduga bahwa rendahnya Kinerja Pegawai disebabkan oleh kurangnya Motivasi terhadap pegawai tersebut, dengan rendahnya Motivasi mengakibatkan rendahnya Kinerja Pegawai, terlihat dari dimensi :

1. Kebutuhan Fisiologis, contohnya : beberapa pegawai merasa dirinya kelelahan atau kurang istirahat hal ini mengakibatkan kurang bergairahnya ketika melaksanakan suatu pekerjaan dapat dilihat dari datang terlambat dan tidak mengikuti apel pagi dan istirahat padahal waktu istirahat belum tiba.
2. Kebutuhan Aktualisasi diri, contohnya : dalam hal pekerjaan setiap pegawai pasti merasakan bosan atau jenuh dalam situasi tertentu, dengan rasa jenuh tersebut pegawai kurang bergairah dalam melaksakana suatu pekerjaan hasilnya suatu pekerjaan yang dikerjakan tidak terlaksana dengan baik hal ini dapat terlihat dari sering terjadinya kesalahan dalam pengetikan nama orang tua dalam pembuatan Akta Kelahiran.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai di Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung membutuhkan motivasi dari seorang pimpinan guna meningkatkan gairah kerja agar dapat menjalakan tujuan organisasi dengan sebaik baiknya sehingga hasil kerja (kinerja) dari pegawai di Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung dapat dijalankan sesuai visi, misi dan tujuan organisasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.**

1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, pernyataan dari permasalahan tersebut dapat diidentifikasi melalui pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai secara simultan dan parsial di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam Memberikan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai di Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?
3. Bagaimana cara mengatasi hambatan – hambatan dalam memberikan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai di Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?
4. **Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**
5. **Tujuan Penelitian**

Penelitian tentang pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai ini dilakukan dengan tujuan

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung.
2. Memperoleh data dan informasi mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menjalankan motivasi terhadap kinerja pegawai di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung.
3. Mengembangkan data tentang usaha-usaha untuk menanggulangi hambatan-hmbatan yang berhubungan dengan pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
4. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontektual dan konseptual dan kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan pengembangan Ilmu Administrasi Negara umumnya, khususnya mengenai pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai.

1. Kegunaan Praktis

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini tentang pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai adalah :

1. Bagi Dinas

Sebagai masukan yang berhargai mengenai peranan motivasi dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai bagian pembuatan akta kelahiran.

1. Bagi Peneliti

Dapat memperoleh penegtahuan yang lebih mendalam mengenai peranan motivasi dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai bagian pembuatan akta kelahiran dengan melihat praktiknya secara langsung.

1. Bagi Almamater

Sebagai tambahan referensi bagi yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan objek tugas yang sama.

1. **Kerangka Pemikiran**

Pada tahap ini peneliti mengacu pada pendapat para ahli menegenai berbagai teori yang berhubungan dengan lokus dan fokus penelitian sebagai dasar pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini dapat dibuktikan sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Motivasi penting dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya karena dengan adanya motivasi diharapkan setiap individu pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Dengan kata lain motivasi itu sebagai suatu dorongan untuk meningkatkan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Peneliti mencoba membuktikan pengertian motivasi menurut **Abraham Maslow** yang dikutip oleh **Herman Sofyandi** dan **Iwa Garniwa** (2007:101-102) dalam bukunya **“Perilaku Organisasi”** mengemukakan sebagai berikut :

**Dari sudut pandang motivasi bilamana ingin memberikan motivasi kepada seseorang, anda harus mengerti pada urutan kepentingan yang mana seseorang berada saat ini, dan curahkanlah perhatian anda atas kepentingan-kepentingan yang ada diatasnya.**

Tentang teori hirarki kebutuhan yang dikemukakan **Abraham Maslow**, beliau menghipotesa hirarki kebutuhan tersebut terdiri dari :

1. **Kebutuhan fisiologis**
2. **Kebutuhan rasa aman**
3. **Kebutuhan sosial**
4. **Kebutuhan penghargaan**
5. **Kebutuhan aktualisasi diri**

Maslow membagi kelima tingkatan kebutuhan tersebut kedalam kebutuhan yang lebih tinggi dan kebutuhan yang lebih rendah. Menurut konsep teori ini pemenuhan kebutuhan bersifat linier dari satu titik hierarki menuju hierarki lain. Hal ini berarti pemenuhan kebutuhan akan berjalan secara berjenjang dari satu tingkat kebutuhan menuju kebutuhan lain yang lebih tinggi. Artinya setelah satu kebutuhan dapat terpenuhi maka manusia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan lain yang lebih tinggi.

Motivasi pada dasarnya memang sulit untuk dilakukan sebab seorang pimpinan harus mengetahui berbagai kebutuhan yang berbeda dari setiap individu pegawai, meski sulit untuk dilakukan motivasi memang harus dilakukan oleh sebab itu seorang pimpinan perlu memenuhi kebutuhan setiap pegawai nya agar dapat meningkatkan gairah kerjanya sehingga dapat bekerja bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi dalam organisasi.

Adapun peneliti mengemukakan beberapa hal pokok dalam memberikan motivasi terhadap kinerja pegawai dan dijadikan tolak ukur penelitian , menrutu **Abraham Maslow** yang dikutip oleh **Herman Sofyandi** dan **Iwa Garniwa** **(2007:101-102)** dalam bukunya **“Perilaku Organisasi”** sebagai berikut :

1. **Kebutuhan fisiologis, adalah kebutuhan yang paling dasar pada setiap orang yakni kebutuhan untuk mempertahankan hidupnya secara** [**fisik**](https://id.wikipedia.org/wiki/Fisik)**. Kebutuhan-kebutuhan itu seperti kebutuhan akan makanan, minuman, tempat berteduh, seks, tidur dan oksigen. Kebutuhan-kebutuhan fisiologis adalah** [**potensi**](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Potens&action=edit&redlink=1) **paling dasar dan besar bagi semua pemenuhan kebutuhan di atasnya.**
2. **Kebutuhan rasa aman, adalah jenis kebutuhan yang diantaranya adalah rasa aman fisik,** [**stabilitas**](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Stabilitas&action=edit&redlink=1)**,** [**ketergantungan**](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Ketergantungan&action=edit&redlink=1)**, perlindungan dan kebebasan dari daya-daya mengancam seperti** [**perang**](https://id.wikipedia.org/wiki/Perang)**,** [**terorisme**](https://id.wikipedia.org/wiki/Terorisme)**, penyakit, takut, cemas, bahaya, kerusuhan dan bencana alam. Kebutuhan akan rasa aman berbeda dari kebutuhan fisiologis karena kebutuhan ini tidak bisa terpenuhi secara total. Manusia tidak pernah dapat dilindungi sepenuhnya dari ancaman-ancaman meteor, kebakaran, banjir atau perilaku berbahaya orang lain.**
3. **Kebutuhan sosial, adalah kebutuhan ini meliputi dorongan untuk bersahabat, keinginan memiliki pasangan dan keturunan, kebutuhan untuk dekat pada keluarga dan kebutuhan antarpribadi seperti kebutuhan untuk memberi dan menerima cinta. Seseorang yang kebutuhan cintanya sudah relatif terpenuhi sejak kanak-kanak tidak akan merasa panik saat menolak cinta.Ia akan memiliki keyakinan besar bahwa dirinya akan diterima orang-orang yang memang penting bagi dirinya.**
4. **Kebutuhan penghargaan, adalah jenis kebutuhan yang memiliki dua kategori yaitu kebutuhan yang lebih rendah dan lebih tinggi. Kebutuhan yang rendah adalah kebutuhan untuk menghormati orang lain, kebutuhan akan** [**status**](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Status&action=edit&redlink=1)**,** [**ketenaran**](https://id.wikipedia.org/wiki/Ketenaran)**,** [**kemuliaan**](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Kemuliaan&action=edit&redlink=1)**,** [**pengakuan**](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Pengakuan&action=edit&redlink=1)**, perhatian,** [**reputasi**](https://id.wikipedia.org/wiki/Reputasi)**,** [**apresiasi**](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Apresiasi&action=edit&redlink=1)**,** [**martabat**](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Martabat&action=edit&redlink=1)**, bahkan** [**dominasi**](https://id.wikipedia.org/wiki/Dominasi)**. Kebutuhan yang tinggi adalah kebutuhan akan harga diri termasuk perasaan, keyakinan, kompetensi, prestasi, penguasaan, kemandirian dan kebebasan. Sekali manusia dapat memenuhi kebutuhan untuk dihargai, mereka sudah siap untuk memasuki gerbang aktualisasi** [**diri**](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Diri&action=edit&redlink=1)**.**
5. **Kebutuhan aktualisasi diri, adalah kebutuhan yang tidak melibatkan keseimbangan, tetapi melibatkan keinginan yang terus menerus untuk memenuhi potensi.**

Selanjutnya Peneliti mencoba membuktikan pengertian Kinerja Pegawai menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti (2009:51)** dalam buku **“Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja”** menyatakan bahwa :

***Performance is ability employees* (Kinerja adalah fungsi dari faktor kemampuan pegawai).**

Kinerja pada hakikatnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, baik secara individu, kelompok maupun yang bekerja disuatu organisasi atau merupakan kontibusi yang diberikan oleh aparaturnya baik secara individu maupun kelompok dalam rangka mencapai visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk lebih mendalami tentang pengertian kinerja dengan berbagai hal pokok menurut **T.R Michell** dalam **Serdamayanti (2009:51)** yaitu :

1. **Kualitas Kerja**
2. **Ketepatan Waktu**
3. **Inisiatif**
4. **Kemampuan**
5. **Komunikasi**

Peneliti selanjutnya akan mengemukakan penjelasan dari tahap – tahap Kinerja Pegawai yang di jadikan indikator dalam meneliti Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan, menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedermayanti** dalam buku **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:51**)sebagai berikut :

1. **Kualitas Kerja** (*Quality of work*), **adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.**
2. **Ketepatan Waktu** (*Promptness*), **yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.**
3. **Inisiatif** (*Inisiatif*), **bahwa setiap pegawai yang memiliki kinerja tinggi senantiasa memiliki inisiatif atau ide-ide cerdas, sehingga ia mampu melakukan adaptasi terhadap setiap perubahan dan pergeseran serta perkembanagn yang terjadi, baik dilingkungan organisasi maupun di luar organisasi.**
4. **Kemampuan** (*Capability*), **yaitu setiap pegawai yang berkinerja tinggi akan tercermin dari kemampuan dan kompetensi dalam melaksanakan tugasnya.**
5. **Komunikasi** (*Communication*), **merupakan interaksi yang dilakukan oleh setiap pegawai baik kepada atasan maupun** *stakeholder* **(pemangku kebutuhan), dengan adanya komunikasi akan menimbilkan kerjasama yang baik sehingga tercapainya visi, misi, dan tujuan organisasi.**
6. **Hipotesis**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut, maka peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut **“Ada Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai di Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”:**

Motivasi (X) Kinerja Pegawai (Y), artinya tidak ada pengaruh antara Motivasi dengan Kinerja Pegawai.

1. **:**

Motivasi (X) Kinerja pegawai (Y), artinya ada pengaruh antara Motivasi terhadap Kinerja Pegawai .

Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitiannya :

**Gambar 1.1  
Paradigma Pengaruh**

X= Motivasi

Y= Kinerja Pegawai

=Variabel lain diluar variabel Kinerja yang tidak diukur tapi dapat mempengaruhi variabel Kinerja.

Berdasarkan hipotesis di atas, maka peneliti akan mengemukakan definisi operasional sebagai berikut :

1. Pengaruh adalah menunjukan seberapa besar keterkaitan atau Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .
2. Motivasi (X) adalah usaha yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pegawai dalam memberikan dorongan untuk meningkatkan gairah kerja pegawai. Adapun dimensi-dimensi Motivasi yang menjadi alat ukur adalah *1) kebutuhan fisiologis 2) kebutuhan rasa aman 3) Kebutuhan sosial 4) kebutuhan penghargaan 5) kebutuhan aktualisasi diri.*
3. Kinerja Pegawai (Y) adalahhasil yang dicapai dari proses kerja seseorang sesuai dengan tugas yang telah diberikan. Adapun prinsip-prinsip yang menjadi alat ukur Kinerja pegawai *1) kualitas kerja 2) ketepatan waktu 3) insiatif 4)kemampuan 5)komunikasi.*
4. **Lokasi Dan Lamanya Penelitian**
5. **Lokasi penelitian**

Lokasi Penelitian dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bandung yang berada di Jl. Ambon No.1b , Citarum, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat. Kode Pos 40115. Telepon (022) - 4209891 dan Fax (022) - 4218695.

Email : info@disdukcapil.bandung.go.id

Website : www.disdukcapil.bandung.go.id

1. **Lamanya penelitian**

Lamanya Penelitian yaitu dimulai dari tahap penjajagan bulan Desenber 2016 dan batas waktu izin penelitian dari (Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung) dalam Surat Izin 13 Desember 2016 s/d 13 Juni 2017. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari **Tabel 1.1** Jadwal Penelitian.