

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam paradigma organisasi pemerintahan terdapat sejumlah aparatur yang diangkat dan ditugaskan untuk menjalankan tugas-tugas publik, sehingga aparatur harus dibina dan dikembangkan serta diatur penempatannya agar dapat bekerja secara optimal. Pengaturan dan penempatan aparatur tersebut merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia. Hal ini sejalan dengan pendapatnya Nasution (2000 ; 5) yang menyatakan manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas tenaga kerja, pengembangan, integrasi dan pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat.

Menurut Simamora (2000) yang menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan fungsi-fungsi pengadaan atau penarikan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, dan pemeliharaan tenaga kerja dengan maksud membantu kearah tercapainya tujuan organisasi/ perusahaan/ individu/ dari para pekerja dan masyarakat (Simamora, 2000). Agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang

handal (Simamora (2014:69). Kinerja dimaksud menurut Mangkuprawira dan Hubeis menunjuk pada hasil kerja dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan (Mangkuprawira dan Hubeis, 2007).

Pegawai negeri harus memiliki semangat kerja yang tinggi dituntut untuk selalu meningkatkan motivasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena masyarakat sebagai stakeholder pemegang kedaulatan penuh atas kendali pemerintah, sehingga sudah selayaknya kualitas pelayanan menjadi prioritas penting, dengan demikian jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa puas atas kinerja pegawainya, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang dan tidak memuaskan maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasakan kecewa, hal ini sesuai yang dikemukakan (Tjiptono, 2007) bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan dalam Kualitas Pelayanan

Kotler, (2006) memberikan definisi kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Flippo (2005:28) kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian

tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari hasil kerja seorang pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut. Untuk dapat melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak saja diperlukan pekerja yang handal, melainkan juga perlu suatu proses yang mendukung terwujudnya pekerja yang produktif sesuai dengan yang diharapkan. Seperti pada penetapan jaminan kerja sesuai dengan harapan pegawai juga akan meningkatkan semangat kerja pegawai sehingga kualitas kerja pegawai sesuai harapan perusahaan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan motivasi kerja pegawai. Dengan memperhatikan faktor motivasi kerja pegawai maka pegawai dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi itu penting karena motivasilah yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang diinginkan. Hal itu dapat dilihat dari pendapat Siagian (2003:138) yang menyatakan bahwa motivasi sebagai daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk

mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Keberadaan motivasi menjadi daya penggerak bagi seseorang atau individu untuk melakukan sesuatu dan hal itu dapat tercapai manakala kebutuhan seseorang dapat terpenuhi. Hasibuan (2003:95) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Motivasi kerja merupakan berbagai usaha yang dilakukan oleh manusia dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun, agar keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha maksimal. Dalam pemenuhan kebutuhannya, seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasari perilakunya. Motivasi Kerja sangat penting karena dengan adanya motivasi kerja yang timbul dari pegawai maka pegawai akan menjadi lebih bersemangat dan terdorong dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan dan tentu dapat meningkatkan Kinerja Pegawai.

Menurut Hasibuan (2006) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Ada juga yang di kemukakan oleh (Robbins,

2000:46-47) menyatakan bahwa pencapaian tujuan yang telah ditetapkan merupakan satu tolak ukur kinerja individu. Ada tiga kriteria dalam melakukan penilaian kinerja individu, yakni : hasil kerja individu (individual task outcomes), perilaku (behaviors) dan ciri (traits). Hasil kerja individu (individual task outcomes) tergantung pada perilaku seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Untuk mengukur hasil kerja individual maka yang dievaluasi adalah hasil tugas dari seseorang atau produk apa yang dihasilkan. Umumnya hasil kerja individu berupa data atau informasi, jasa dan benda. Evaluasi pengukurannya berupa kuantitas dan kualitas yang dihasilkan. Kualitas dilihat dari ketepatan, keterampilan, ketelitian dan kerapian hasil kerja. Kuantitas dilihat dari jumlah keluaran atau seberapa cepat seseorang dapat menyelesaikan tugas tugas ekstra atau mendesak.

Tabel 1.1
Pemohon Dan KTP Yang Di Cetak

No	Bulan	Pemohon	KTP Yang Di Cetak
1	Januari	718	693
2	Februari	802	774
3	Maret	593	570
4	April	-	-
5	Mei	-	-
6	Juni	1.112	1.023
7	Juli	1.092	1.078
8	Agustus	1.274	1.230
9	September	1.756	1.733
10	Oktober	1.474	1.468
11	November	1.201	1.149
12	Desember	677	629
	Total	10.699	10.347

Sumber; Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Kupang. 2020

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa dari bulan januari sampai dengan bulan desember Tahun 2020 jumlah KTP yang dicetak

sebanyak 10.347 KTP sedangkan jumlah pemohon dari bulan januari sampai bulan desember Tahun 2020 sebanyak 10.699 pemohon, dari data tersebut dapat diketahui bahwa dari 10.699 pemohon masih terdapat 352 KTP yang belum dicetak

Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Savira Yenni (2020) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Kerja, Pengembangan karir dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Aceh Barat Daya, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Aceh Barat Daya yang bererti semakin tinggi kualitas kerja maka semakin meningkat kinerja pegawai.

Penelitian terdahulu yang di lakukan Lisanapoati Madoing (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. 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.

Dengan uraian ini, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang)”

1.2 MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan gambaran situasi permasalahan yang diuraikan dalam latar belakang maka masalah penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini yakni “Analisis Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.)”

1.3 PERSOALAN PENELITIAN

Berdasarkan gambaran permasalahan penelitian diatas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah kualitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada pembuatan kartu tanda penduduk di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten kupang
- b. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada pembuatan kartu tanda penduduk di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten kupang

1.4 TUJUAN DAN MANFAATAN PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kualitas kerja terhadap kinerja pegawai pada pembuatan kartu tanda penduduk di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Kupang

- b. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada pembuatan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten kupang

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini terdiri dari

- a. Kemanfaatan Akademisi

Penelitian ini sebagai pelengkap referensi yang ada di Universitas Kristen Artha Wacana dan dapat di jadikan bahan untuk mahasiswa yang ingin melakukan pengkajian untuk meneliti lanjutan dalam bidang yang sama.

- b. Kemanfaatan Praktis

Penelitian ini dapat di jadikan bahan masukan bagi Kepala Kantor Badan Kepegawaian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang, berkaitan dengan Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.