

SKRIPSI

MOTIVASI KERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN
PANAKKUKANG DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT

OLEH :

ANANDA AMALIA RUSFA

E211 10 266



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
2014

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

ABSTRAK

Ananda Amalia Rusfa (E21110266), Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat xvi +125 Halaman +54 tabel +1 gambar +20 pustaka (2003-2012) +4 Lampiran

Motivasi pegawai yang notabene adalah aparatur kecamatan, dimana pegawai dituntut harus bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi (Malayu Hasibuan, 2008:92). Namun, sangat disayangkan karena pada kenyataannya pemanfaatan tenaga kerja para pegawai selaku sumber daya manusia belum optimal. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Panakkukang dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengkaji dan menganalisis motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat menurut faktor intrinsik dan faktor ekstrinsiknya. Dasar penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian secara kuantitatif deskriptif. Teknik yang digunakan digunakan dalam pengumpulan data adalah metode kuesioner dan mempelajari data berupa laporan dan bukti-bukti yang berkaitan dengan penelitian. Data dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi dan hasil akhirnya ditentukan dengan nilai rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pegawai yang sangat berpengaruh terhadap pegawai dapat dilihat dari faktor intrinsiknya adalah prestasi yang dimiliki, ini dibuktikan dengan skor rata – rata yang dicapai adalah 4,20(sangat baik), sedangkan dari faktor ekstrinsiknya adalah hubungan antar pribadi, dengan skor rata – rata yang dicapai adalah 4,42(sangat baik). Adapun yang menjadi masukan adalah motivasi kerja pegawai harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

ABSTRACT

Ananda Amalia Rusfa (E21110266), District Office Employee Work Motivation Panakkukang In Administrative Services Community, xvi +125 pages +54 tables +1 images +20 libraris (2003-2012) +4 Attachment

The motivation of employee as the apparatus districtss, where employees are required to work hard to provide all the capabilities and skills to achieve organizational goals(Malayu Hasibuan, 2008:92). It is very regrettable because in fact exploiting the labor of the employees as human resources is not optimal. There fore, the authors are interested in studying the motivation of employees working in administration service to the community in Panakkukang district office.

The purpose of this study is to examine and analyze the work motivation of Panakukkang employees district office in makassar, in providing administrative services to the community according to intrinsic and extrinsic factors . Basic research is conducted with a quantitative approach by quantitative descriptive research type . The technique is used in data collection was the questionnaire method and studying the data in the form of reports and evidence relating to the research . Data were analyzed quantitatively using frequency tables and the end result is determined by the average value .

The results showed the employee motivation which very influential on employees can be seen from intrinsic factors are their own achievement , is showed by the achieved average score was 4.20 (very good) , whereas the extrinsic factor is interpersonal relationships , is showed by the achieved average score whereas is 4.42 (very good). As for the motivation of employee input is to be maintained and enhanced in order to achieve maximum results in accordance with the objectives of the organization itself.

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ANANDA AMALIA RUSFA

Nim : E21110266

Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **MOTIVASI KERJA PEGAWAI KANTOR KECAMATAN PANAKKUKANG DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

JANUARI, 2014

ANANDA AMALIA RUSFA
E 211 10 266

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ANANDA AMALIA RUSFA
NIM : E 211 10 266
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan
Panakkukang Dalam Pelayanan Administrasi Kepada
Masyarakat

Telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke Sidang Tugas Karya Akhir Program Sarjana Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, Januari 2014

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Hasniati. M.Si
NIP. 196801011997022001

Dr. H. Muhammad Yunus. M.A
NIP. 195910301987031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi

Prof. Dr. Sangkala, M.A
NIP. 19631111 199103 1 002

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ANANDA AMALIA RUSFA
NIM : E 211 10 266
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
JudulSkripsi : Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan
Panakkukang Dalam Pelayanan Administrasi
Kepada Masyarakat

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin pada hari , tanggal Januari 2014.

Dewan Penguji Skripsi

KetuaSidang : Dr. Hj. Hasniati. M.Si (.....)

SekretarisSidang : Dr. H. Muhammad Yunus. M.A (.....)

Anggota : 1. Prof. Dr. H. Sulaiman Asang, MS (.....)

2. Dr. H. M. Akmal Ibrahim, M.Si (.....)

3. Drs. La Tamba, M.Si (.....)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Panakukkang Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”, sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw yang kita harapkan pertolongan di hari kiamat.

Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial dalam bidang Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Social Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.

Banyak tantangan yang dihadapi dalam pembuatan skripsi ini. Namun, berkat bantuan dari berbagai pihak serta arahan oleh Dosen Pembimbing **Ibu Dr. Hj. Hasniati. M.Si** dan **Bapak Dr. H. Muhammad Yunus. M.A**, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam kurun waktu yang lebih cepat dari perkiraan penulis. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas segala bimbingannya.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan dan motivasi. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya secara khusus kepada **Ayahanda Ir. Muhammad Ruslan Makkatutu**, dan **Ibunda tercinta Dra. St.**

Fatimah Amung Remba yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun material serta senantiasa mengalungkan doa dari dulu hingga saat ini yang tiada hentinya dan untuk ketiga adik penulis tersayang **Ray Anjasmara Rusfa, Ryo Febrian Rusfa, Adinda Salsabila Rusfa**. Untuk sekarang hanya ini yang mampu penulis persembahkan, itupun tidak sebanding dengan apa yang kalian berikan, juga kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. dr. A. Idrus Paturusi** selaku Rektor Unhas beserta para Pembantu Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak **Prof. Dr. H. Hamka Naping, MA** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya.
3. Bapak **Prof. Dr. Sangkala, MA**, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Ibu **Dr. Hamsinah**, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. Para dosen penguji penulis, **Bapak Prof. Dr. h. Sulaiman Asang, MS, Bapak Dr. H. M. Akmal Ibrahim, M.Si, Bapak Drs. La Tamba, M.Si**.
6. Para dosen Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bimbingan selama kurang lebih 5 (lima) tahun perkuliahan beserta para staf jurusan: **Kak Aci, Ibu Ani, Pak Lili** dan lain-lain yang telah banyak membantu.
7. Pimpinan dan para pegawai kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, terimakasih atas waktunya dalam membantu penulisan skripsi ini.
8. Saudara seangkatanku "**PRASASTI O10**" Terima kasih untuk "keindahan dalam kebersamaannya" Saya tahu kita beda, tapi saya yakin kita selalu menjaga tali persaudaraan. Untuk indah **preet**, inul **ula'**, **rinil** yang

terobsesi untuk gemuk yang selalu banyak pikiran, **decita** indo' jabe, **cimuts** miss rempong, bunda mancung **dila**, **muti** bantet gendu', **hera** soleha, **cepu** longga, **nuris**, **ayu**, **momon**, **mega**, **anti**, **ashar** inyong, **jaya** kemen, **naim** calon bupati, **asad** kalomang, **nojeng** guriting, **abdi** lellok, **ryan**, **evan**, **nono**, **sahar**, **yayat**, **ardi**, **budi**, **reski**.

9. Teman seperjuanganku tapal batasku di **MIANGAS** 74 orang yang tidak bisa saya sebut satu per satu.
10. Teman kecilku dari orok sampai sekarang **Andi Chairil Sarjan**, **Chaerul Atfal**, **Madya Utari Mahmud**.
11. Seluruh warga **HUMANIS FISIP UNHAS**, sampai kapan pun Bersama, Bersatu, Berjaya. Kejayaan dalam Kebersamaan. Harumkan nama HUMANIS kita dengan semangat organisasi kalian adik-adikku **BRILIANT '11**, **RELASI '12** dan angkatan selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait motivasi kerja pegawai. Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan. Terima kasih, *Wassalamu Alaikum Waeahmatullahi Wabarakatuh*.

Makassar, Januari 2014

Ananda Amalia Rusfa

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK (INDONESIA)	ii
ABSTRACT (INGGRIS)	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	7
1.3.Tujuan Penelitian.....	7
1.4.Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Konsep Motivasi.....	9
2.1.1. Pengertian Motivasi.....	9
2.1.2. Teori – Teori Motivasi.....	15
2.2. Konsep Pelayanan.....	29
2.2.1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik.....	29
2.2.2. Jenis – Jenis Pelayanan Publik.....	31
2.5. Kerangka Pikir.....	33
BAB 3 METODE PENELITIAN	35
3.1. Pendekatan Penelitian.....	35
3.2. Tipe dan Dasar Penelitian.....	35
3.3. Unit Analisis.....	36
3.4. Lokasi Penelitian.....	36
3.5. Populasi Dan Sampel.....	36
3.6. Definisi Operasional.....	37
3.7. Jenis dan Sumber Data.....	39
3.8. Instrumen Pengumpulan Data.....	40
3.9. Teknik Analisis Data dan Pengukuran.....	40
BAB 4 DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	43
4.1. Profil Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.....	43
4.2. Struktur Organisasi.....	46
4.3. Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan Struktural.....	46

4.4. Visi dan Misi Kecamatan Panakkukang	57
4.4.1. Pernyataan Visi dan Misi	58
4.4.2. Strategi Kecamatan Panakkukang	59
4.4.3. Kebijakan Kecamatan Panakkukang	60
4.5. Tujuan dan Sasaran Strategik Kecamatan Panakkukang.....	61
4.6. Program Kerja Kecamatan Panakkukang.....	61
4.7. Kegiatan Kecamatan Panakkukang	63
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
5.1. Karakteristik Responden	68
5.2. Hasil Penelitian	72
5.3. Hasil Pembahasan Penelitian	120
BAB 6 PENUTUP.....	123
6.1. Kesimpulan	123
6.2. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
KUESIONER PENELITIAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tujuan Dan Sasaran Strategic Kecamatan Panakkukang	61
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	69
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	71
Tabel 5.5 Karakteristik Rsponden Berdasarkan Jenis Golongan	71
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Tentang Pegawai yang dapat Menunjukkan Prestasi Kerja	73
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Tentang Pekerjaan Yang Dapat Dikerjakan Dengan Baik	74
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Tentang Pekerjaan Yang Dapat Memuaskan Masyarakat	75
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Tentang Indikator Prestasi	76
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Tentang Pekerjaan Yang Mendapat Penghargaan Dari Pimpinan	77
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Tentang Pekerjaan Yang Mendapat Penghargaan Dari Pihak Tertentu	78
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Tentang Hasil Pekerjaan Organisasi Yang Mendapat Penghargaan Dari Pihak Lain/ Organisasi Lain .	79
Tabel 5.13 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penghargaan.....	80
Tabel 5.14 Tanggapan Responden Tentang Pekerjaan Pegawai Yang Berstatus Sebagai Penanggung Jawab Terhadap Pekerjaan.....	81
Tabel 5.15 Tanggapan Responden Tentang Tugas Dan Pekerjaan Yang Dapat Diselesaikan Dengan Baik	82

Tabel 5.16 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Yang Bekerja	
Penuh Tanggung Jawab	83
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tanggung Jawab	84
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Tentang Pendidikan Dan	
Pelatihan Menunjang Pengembangan Diri	85
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Tentang Pendidikan Dan Pelatihan	
Yang Diikuti Menyangkut Pengembangan Program Kerja	86
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Tentang Pendidikan Dan Pelatihan	
Yang Diikuti Menyangkut Pengembangan Lembaga/Kantor.....	87
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesempatan	
Untuk Maju.....	88
Tabel 5.22 Tanggapan Responden Tentang Tingkat Keahlian Dalam	
Pekerjaan.....	89
Tabel 5.23. Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kesukaan Dalam	
Pekerjaan.....	90
Tabel 5.24. Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kesulitan	
Pekerjaan	91
Tabel 5.25. Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian	
Pekerjaan.....	92
Tabel 5.26 Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri.....	93
Tabel 5.27. Skor Rata – Rata Motivasi Kerja Pegawai Kantor	
Kecamatan Panakkukang Menurut Factor Intrinsik	94
Tabel 5.28. Tanggapan Responden Tentang Kondisi Kerja Kantor.....	95
Tabel 5.29. Tanggapan Responden Tentang Pegawai Yang Dapat	
Menciptakan Kondisi Kerja Yang Kondusif.....	96

Tabel 5.30. Tanggapan Responden Tentang Sarana Dan Prasarana	
Kantor Dapat Mendukung Aktivitas Kerja	97
Tabel 5.31. Tanggapan Responden Tentang Kondisi Kerja Fisik.....	98
Tabel 5.32. Tanggapan Responden Tentang Hubungan Antar Pribadi	
Pegawai	99
Tabel 5.33. Tanggapan Responden Tentang Hubungan Antara Pimpinan	
dan Bawahan	100
Tabel 5.34. Tanggapan Responden Tentang Hubungan Dengan	
Masyarakat Dalam Hal Melayani Masyarakat	101
Tabel 5.35. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Hubungan	
Antar Pribadi	102
Tabel 5.36. Tanggapan Responden Tentang Kebijakan Produktif	
Yang Dikeluarkan Pimpinan	103
Tabel 5.37. Tanggapan Responden Tentang Gairah Bekerja Terhadap	
Kebijakan Yang Dikeluarkan Pimpinan	104
Tabel 5.38. Tanggapan Responden Tentang Kebijakan Administrasi	
Yang Membawa Dampak Terhadap Hasil Pekerjaan	105
Tabel 5.39. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kebijakan	
Administrasi	106
Tabel 5.40. Tanggapan Responden Tentang Pengawasan Yang	
Dilakukan Pimpinan Dalam Pelaksanaan Pekerjaan	107
Tabel 5.41. Tanggapan Responden Tentang Pengawasan Yang	
Ketat Cenderung Menurunkan Motivasi Kerja	108
Tabel 5.42. Tanggapan Responden Tentang Intervensi Pimpinan	
Terhadap Suatu Pekerjaan Menyebabkan Rendahnya Motivasi	

Kerja	110
Tabel 5.43. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengawasan.....	111
Tabel 5.44. Tanggapan Responden Tentang Gaji Yang Dimiliki	
Sudah Memuaskan	112
Tabel 5.45. Tanggapan Responden Tentang Penambahan Gaji	
Dapat Memotivasi Untuk Bekerja	113
Tabel 5.46. Tanggapan Responden Tentang Gaji Yang Dimiliki Sesuai	
Dengan Pekerjaan	114
Tabel 5.47. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Gaji/upah	115
Tabel 5.48. Tanggapan Responden Tentang Rasa Aman Terhadap	
Pekerjaan.....	116
Tabel 5.49. Tanggapan Responden Tentang Sistem Keamanan Yang	
Ketat	117
Tabel 5.50. Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Terhadap	
Sistem Keamanan Yang Ketat	118
Tabel 5.51. Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keamanan Kerja....	119
Tabel 5.52. Skor Rata – Rata Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan	
Panakkukang Menurut Faktor Ekstrinsik.....	120
Tabel 5.53. Skor Rata – Rata Motivasi Kerja Pegawai Kantor	
Kecamatan Panakkukang Kota Makassar	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Kerangka Pikir Penelitian	33
---	-----------

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi dan lembaga mempunyai beberapa tahapan perkembangan yang berbeda sehingga hanya organisasi dan lembaga yang tangguh dan cepat tanggap terhadap perubahan lingkungan, teknologi dan ilmu pengetahuan yang akan terus bertahan. Seperti halnya Pemerintah Kota Makassar sebagai salah satu lembaga non profit milik pemerintah yang berusaha terus maju, berkembang dan selalu tanggap terhadap perubahan jaman dengan meningkatkan penyelenggaraan tata pemerintahan kota yang baik melalui berbagai kebijakan, strategi dan aktivitas berkualitas bagi masyarakat.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Dikarenakan pelayanan sudah merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan

ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat – sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoah dalam Hardiansyah 2011:11).

Sejalan dengan itu penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU No.25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang –undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan public (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012).

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dan melihat Kota Makassar sebagai kota metropolitan seperti sekarang ini memiliki kemajuan yang begitu pesat. Kemajuan tersebut seiring dengan banyaknya investor-investor yang masuk di kota ini. Pemerintah Kota Makassar tentu tidak tinggal diam dalam menanggapi kemajuan yang terjadi sekarang ini. Dalam menanggapi hal tersebut Pemerintah Kota Makassar giat melakukan perbaikan - perbaikan baik dalam bentuk fisik maupun non fisik, salah satunya ialah perbaikan dalam sektor pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik (Nina Rahmayanty, 2010:87) misalnya :

- Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)
- Sertifikat tanah
- Akta kelahiran
- Akta kematian
- Buku pemilik kendaraan bermotor (STNK)
- Izin mendirikan bangunan (IMB)
- Paspor
- Dan lain – lain

Keberhasilan perbaikan – perbaikan pelayanan yang diharapkan dalam sektor pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi tidak terlepas dari kinerja para aparatur pemerintah. Dan untuk mewujudkan perbaikan pelayanan

administrasi publik perlu adanya suatu faktor yang harus dimiliki oleh para aparatur pemerintah, yakni semangat kerja. Semangat kerja itu sendiri muncul dan tumbuh dalam diri pegawai yang disebabkan adanya motivasi, dimana motivasi itu sendiri menyangkut pada kebutuhan pegawai, baik kebutuhan batin maupun kebutuhan lahir.

Melihat betapa pentingnya pegawai negara, dalam hal ini adalah pegawai kantor Kecamatan Panakukkang dalam pembangunan, maka dengan motivasi yang tepat para pegawai akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena meyakini bahwa keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarnya, kepentingan – kepentingan pribadi individu akan terpelihara pula.

Motivasi dari pegawai yang notabene adalah aparatur kecamatan, dimana pegawai di Kecamatan Panakukkang dituntut harus melaksanakan tugas yang menjadi kewajibannya, diperlukan semangat dan motivasi kerja pegawai yang kuat dan tinggi dalam rangka demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan motivasi kerja yang tinggi akan dapat memberi energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur, serta meningkatkan kebersamaan. Untuk dapat melaksanakan tugas – tugas secara efektif maka tugas – tugas atau pekerjaan di dalam suatu organisasi harus bekerja menurut aturan atau ukuran yang ditetapkan dengan saling menghormati, saling membutuhkan, saling mengerti, dan menghargai hak dan kewajiban masing – masing dalam keseluruhan proses kerja operasional.

Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena manajer membagikan pekerjaan pada bawahannya untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan. Perlu kita ketahui bahwa lingkungan sangat berpengaruh terhadap motivasi seseorang untuk bereaksi.

Pada akhirnya masyarakat harus benar – benar merasakan manfaat dari kinerja pegawai selama ini, maka sangat di sayangkan karena pada kenyataannya pemanfaatan tenaga kerja para pegawai selaku sumber daya manusia belum optimal, buktinya dari hasil observasi awal penulis banyak terlihat gejala – gejala masalah yang terjadi yang berhubungan dengan semangat kerja pegawai, antara lain :

1. Masih adanya beberapa orang pegawai yang terlambat datang ke tempat kerja atau meninggalkan kantor sebelum waktunya.
2. Inisiatif pegawai dalam bekerja belum optimal, mereka lebih mementingkan berdiskusi tentang pembahasan diluar pekerjaannya dibanding mencari atau menyelesaikan pekerjaannya itu sendiri.
3. Sebagian besar pegawai kurang memahami bidangnya sendiri dan bahkan kurang aktif dalam artian mereka tidak menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan baik.

Hasil observasi awal ini diperkuat pada data yang dilangsir oleh Tribun Timur Online pada tanggal 24 September 2013 bahwa sejumlah warga mengeluhkan pelayanan pembuatan KTP di kantor camat baru bisa dilayani di atas pukul 09.00 WITA. Padahal, di dinding ruang pengurusan KTP di kantor

camat tertera pengumuman bahwa pelayanan pengurusan KTP senin – kamis mulai pukul 08.00 hingga 12.00 WITA. Sedangkan jumat mulai pukul 08.30 – 11.00 WITA. Faktanya walau sejumlah warga telah berdatangan di kantor ini tepat pukul 08.00, namun belum dilayani.

Melihat data diatas mengindikasi bahwa pegawai masih setengah hati untuk bekerja, pegawai tidak termotivasi untuk menjalankan TUPOKSInya melayani masyarakat.

Rendahnya sebagian motivasi kerja pegawai tersebut, lebih disebabkan oleh faktor ekstrinsik pegawai itu sendiri. Faktor – faktor tersebut, merupakan implikasi dari rendahnya komitmen manajemen organisasi terhadap upaya peningkatan motivasi kerja pegawai dan peningkatan pendapatan/penghasilan dalam rangka pemenuhan kebutuhan materil pegawai, demikian pula pada lingkungan kerja dan suasana kerja yang lebih harmonis. Faktor motivasi kerja pegawai untuk bekerja, dalam hal ini terdapat daya dorong yang memadai dalam bekerja, tentu saja dipengaruhi oleh faktor dari luar/ekstrinsik dan faktor dari dalam diri/instrinsik pegawai itu sendiri, Herzberg (dalam Miftah Thoha, 2009 : 231).

Faktor lain yang cukup berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai adalah hubungan kerja antar manusia dalam organisasi, seperti hubungan dengan sesama teman kerja bawahan dengan bawahan). Bahkan hubungan kerja yang tidak harmonis tersebut dapat menyebabkan runtuhnya moril dan semangat kerja.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas mengenai motivasi kerja pegawai, maka penulis mengangkat masalah ini ke dalam sebuah judul

“Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Panakukkang dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat rumusan masalah yang penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Panakukkang Kota Makassar dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat menurut faktor intrinsik ?
2. Seberapa besar motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Panakukkang Kota Makassar dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat menurut faktor ekstrinsik ?

I.3 Tujuan Penelitian

Didasarkan pada permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Panakukkang Kota Makassar dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat menurut faktor intrinsik .
2. Untuk mengkaji dan menganalisis motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Panakukkang Kota Makassar dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat menurut faktor ekstrinsik.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademik

Kegunaan akademik dalam penelitian ini adalah sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pencarian informasi terutama yang berkaitan dengan motivasi kerja pegawai atau menjadi acuan pada penelitian-penelitian di bidang sama di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi kantor Kecamatan Panakukkang Kota Makassar.

3. Manfaat Bagi Penulis

Kegunaan bagi penulis, dapat menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan penulis dalam penulisan karya ilmiah (skripsi) terkait masalah yang diteliti, serta merupakan tugas akhir bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Motivasi

2.1.1 Pengertian Motivasi

Motif atau motivasi berasal dari kata latin “movere” yang berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak atau berperilaku. Pengertian motivasi tidak terlepas dari kata kebutuhan atau “needs” atau “want”. Kebutuhan adalah suatu potensi dalam diri manusia yang perlu ditanggapi atau direspons. Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009 : 114), tanggapan terhadap kebutuhan tersebut diwujudkan dalam bentuk tindakan untuk pemenuhan kebutuhan tersebut dan hasilnya adalah orang yang bersangkutan merasa atau menjadi puas. Apabila kebutuhan belum direspons maka akan selalu berpotensi untuk muncul kembali sama dengan terpenuhinya kebutuhan yang dimaksud.

Menurut Liang Gie (dalam Sadly Samsudin, 2005:281-282), motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini karyawannya, untuk mengambil tindakan tindakan tertentu.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2010:18), motivasi adalah kondisi (energy) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (internal motivation) dan dorongan dari luar diri/pihak lain (external motivation). Tingkatan motivasi tersebut rendah, sedang dan tinggi. Perbedaan tingkatan motivasi individu dalam suatu organisasi sangat mempengaruhi hasil kerja dan bahkan kinerjanya di dalam organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat

David McClelland (1961), Edward Murray (1957), Miller dan Gordon (1970) yang menyimpulkan bahwa “ada hubungan positif antara motivasi dengan pencapaian prestasi”. Artinya, individu yang mempunyai motivasi tinggi cenderung memiliki prestasi tinggi dan sebaliknya mereka yang prestasi kerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerja rendah. Oleh karena itu, pimpinan organisasi harus berusaha keras mempengaruhi motivasi seluruh individu organisasi agar mereka memiliki motivasi berprestasi tinggi. Dengan demikian, pencapaian kinerja organisasi dapat dicapai secara maksimal.

Menurut Guuzali Saydam (2005:325), motivasi merupakan semua kekuatan yang ada dalam diri seseorang yang memberi daya, memberi arah, dan memelihara tingkah laku. Drs. Wahjosumidjo dalam bukunya Kepemimpinan dan Motivasi menyebutkan bahwa motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi di dalam diri seseorang.

Menurut Greenberg Dan Baron (dalam Danang Sunyoto dan Burhanudin, 2011:27) motivasi didefinisikan sebagai serangkaian proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk mencapai beberapa tujuan. Motivasi merupakan suatu dorongan yang diatur oleh tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan. Menurut Mathis dan Jackson (2006) Memahami motivasi adalah penting, karena reaksi terhadap kompensasi dan masalah – masalah sumber daya manusia lainnya berkaitan dengan motivasi. Dan menurut Dewi Hanggraeni (2011:68) motivasi memiliki definisi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

Menurut Moenir (2008:136), motivasi adalah rangsangan dari luar dalam bentuk benda atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang untuk memiliki, menikmati, menguasai, atau mencapai benda tersebut.

Menurut Malayu Hasibuan (2008:219), motivasi 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.

Adapun menurut Malayu Hasibuan (2008:92), motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Menurut Faustino Cardoso Gomes (2003:179), pegawai yang bermotivasi adalah pegawai yang perilakunya diarahkan kepada tujuan organisasi dan aktivitas – aktivitasnya tidak mudah terganggu oleh gangguan – gangguan kecil, sedangkan pegawai yang tidak bermotivasi menurut para manajer adalah mereka yang mungkin termasuk dalam salah satu dari tiga hal ini, perilaku pegawai tidak memperlihatkan goal directed, tidak diarahkan pada tujuan yang bernilai bagi organisasi, dan pekerja tidak berkomitmen terhadap tujuan dan karenanya mudah terganggu dan menuntut pengawasan yang tinggi.

Motivasi didefinisikan oleh Fillmore H. Stanford (dalam Anwar Prabu Mangkunegara, 2011 : 93), bahwa "Motivation as an energizing condition of the organism that serves to direct that organism toward the goal of a certain class" (Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu).

Menurut Sukanto Reksohadiprodo dan Hani Handoko (2003:256), motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Jadi, motivasi bukanlah sesuatu yang dapat diamati, tetapi adalah hal yang dapat disimpulkan adanya karena sesuatu perilaku yang tampak.

Disamping itu, Usman (dalam Syamsir Torang, 2012:58) menjelaskan bahwa motivasi adalah proses psikis yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi dapat bersumber dari dorongan dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang. Dalam memotivasi karyawan dalam organisasi, seorang pemimpin berhadapan dengan persoalan yang dapat mempengaruhi setiap karyawan dalam bekerja, yaitu kemauan dan kemampuan. Seorang pemimpin dapat mengatasi lemahnya kemauan seorang karyawan dapat diatasi dengan mengikutkan mereka dalam pendidikan dan latihan. Selanjutnya Usman mengungkapkan bahwa proses motivasi meliputi siklus yang disingkat AIDA, yaitu Attention (perhatian), Interest (tertarik), Desire (terangsang), dan action(tindakan). Manusia termotivasi karena ada perhatian. Ada perhatian menimbulkan ketertarikan. Ketertarikan menimbulkan ransangan. Ransangan menimbulkan tindakan atau aksi.

Denim (dalam Syamsir Torang, 2012:58) mengasumsikan motivasi sebagai aktivitas individu untuk menentukan kerangka dasar tujuan dan penentuan perilaku untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, paling tidak dalam motivasi terdapat tiga unsur esensial :

1. Faktor pendorong atau pembangkit motif, baik internal maupun eksternal,
2. Tujuan yang ingin dicapai,

3. Strategi yang diperlukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan.

Dengan demikian motivasi merupakan faktor pendorong dalam mempengaruhi perilaku seseorang. Dan menurut Malayu Hasibuan (2006:141), pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Dalam Soekidjo Notoamidjojo (2009:114-115) dikatakan bahwa banyak batasan pengertian tentang motivasi ini antara lain sebagai berikut ini:

- a. Pengertian motivasi seperti yang dirumuskan oleh Terry G (1986) adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang mendorongnya untuk melakukan perbuatan – perbuatan (perilaku).
- b. Sedangkan Stooner (1992) mendefinisikan bahwa motivasi adalah sesuatu hal yang menyebabkan dan yang mendukung tindakan atau perilaku seseorang.
- c. Dalam konteks pengembangan organisasi, Flippo (1984) merumuskan bahwa motivasi adalah suatu arahan pegawai dalam suatu organisasi agar mau bekerja sama dalam mencapai keinginan para pegawai dalam rangka pencapaian keberhasilan organisasi.
- d. Dalam konteks yang sama (pengembangan organisasi), Duncan (1981) mengemukakan bahwa motivasi adalah setiap usaha yang didasarkan untuk mempengaruhi perilaku seseorang dalam meningkatkan tujuan organisasi semaksimal mungkin.
- e. Knootz (1972) merumuskan bahwa motivasi mengacu pada dorongan dan usaha untuk memuaskan kebutuhan atau suatu tujuan.

- f. Berbeda dengan Hasibuan (1995) yang merumuskan bahwa motivasi adalah suatu perangsang keinginan (want) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Ia menambahkan bahwa setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Dari berbagai batasan dan dalam konteks yang berbeda seperti tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi pada dasarnya merupakan interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya. Di dalam diri seseorang terdapat “kebutuhan” atau “keinginan” terhadap objek di luar diri seseorang tersebut, kemudian bagaimana seseorang tersebut menghubungkan antara kebutuhan dengan “situasi di luar” objek tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan yang dimaksud. Oleh sebab itu, motivasi adalah suatu alasan (reasoning) seseorang untuk bertindak dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya.

2.1.2 Teori – Teori Motivasi

A. Teori hierarki kebutuhan Abraham Maslow

Teori hierarki kebutuhan A. Maslow terdiri dari lima jenjang kebutuhan dasar manusia (Robbins dan Judge, dalam Danang Sunyoto dan Burhanuddin, 2011) yaitu :

- a. Kebutuhan fisiologis/physiological needs : meliputi rasa lapar, haus, seksual, berlindung, dan kebutuhan fisik lainnya.

Kebutuhan fisik ini merupakan kebutuhan yang paling kuat diantara yang lain. Dalam hal ini seseorang sangat membutuhkan makan, pakaian, papan. Contoh seseorang pegawai yang setiap tahun dikejar – kejar mencari uang tambahan untuk menyewa rumah karena kantornya, karena kantornya tidak mampu menyediakan perumahan

baginya, maka kebutuhan papan atau rumah itu menempati ranking yang paling tinggi.

- b. Kebutuhan rasa aman/ safety needs : meliputi rasa ingin dilindungi dari bahaya fisik dan emosional.

Sekarang kebutuhan yang menduduki tingkat tertinggi adalah keamanan. Mulailah ia membutuhkan anjing yang bias menggonggong sepanjang malam, rumahnya dikelilingi kawat berduri yang beraliran listrik, memasang telepon dan mencatat nomor polisi dan pemadam kebakaran dan kalau perlu menyewa tukang pukul. Kesemuanya itu intinya supaya mendapat perlindungan keamanan dari harta kekayaannya yang takut dicuri orang lain.

- c. Kebutuhan social/social needs: mencakup rasa kasih sayang, kepemilikan, penerimaan dan persahabatan.

Ketika dua kebutuhan di atas telah terpenuhi, maka seseorang beralih kepada kebutuhan berikutnya yakni kebutuhan akan bergaul dalam masyarakat, kebutuhan berafiliasi dengan sesamanya, kebutuhan mencari hubungan yang bermakna. Dalam hal ini seseorang berusaha mencari teman bergaul yang sederajat dengan kedudukan sosialnya.

- d. Kebutuhan penghargaan/esteem needs: mencakup factor penghargaan internal seperti rasa hormat diri, otonomi dan pencapaian, serta factor penghargaan eksternal seperti status, pengakuan, dan perhatian.

Kebutuhan akan penghargaan yakni suatu kebutuhan agar orang lain mau menghargai akan dirinya dan usaha – usaha yang dilakukannya.

Pemuasan kebutuhan akan penghargaan ini dapat menghasilkan perasaan – perasaan percaya akan dirinya, prestise, kekuasaan dan control.

- e. Kebutuhan aktualisasi diri/self actualization needs : yaitu dorongan untuk menjadi seseorang sesuai kecakapannya, meliputi pertumbuhan, pencapaian potensi dan pemenuhan diri sendiri.

Kebutuhan ini adalah suatu kebutuhan yang ingin memaksimalkan potensi diri, suatu keinginan untuk menjadi apa yang dirasakan oleh seseorang karena mempunyai potensi untuk mencapainya. Dalam memuaskan kebutuhan ini banyak cara yang dilakukan oleh seseorang, dan cara – cara tersebut berbeda antara satu orang dengan orang yang lain.

Menurut Maslow (dalam Thoha, 2009 : 227) bahwa hierarki kebutuhan ini merupakan suatu pola yang tipikal dan bisa dilaksanakan pada hampir setiap waktu. Pemenuhan kebutuhan yang satu akan menimbulkan keperluan kebutuhan yang lain, setiap orang memiliki kebutuhan yang berbeda – beda. Adakalanya seseorang untuk mencapai kebutuhan aktualisasi diri harus melewati pemenuhan mulai dari fisik, terus merangkak ke aktualisasi diri. Sebaliknya ada orang lain yang tidak memerlukan waktu yang lama satu tingkat, tahu – tahu sudah berada pada tingkat kebutuhan aktualisasi diri.

Maslow (dalam Thoha, 2009 : 228) menyadari bahwa banyak terdapat perkecualian dalam kecenderungan umum konsepsi hierarki kebutuhannya ini. Pada kenyataannya dia tidak menggali aspek – aspek motivasi manusia dalam suatu organisasi, sampai sekitar 20 tahun setelah dia menyampaikan teori aslinya itu Douglas McGregor dalam bukunya *The Human Side Of Enterprise*

mencoba mempopulerkan teori Maslow dalam literature manajemen. Mulai saat itu hierarki kebutuhan mempunyai dampak yang menakjubkan terhadap pendekatan manajemen modern mengenai motivasi ini.

Hasil penelitian – penelitian itu menyatakan bahwa teori motivasi Maslow bukanlah jawaban akhir dari pembahasan mengenai motivasi. Walaupun demikian model Maslow memberikan kontribusi yang besar terutama kesadaran manajemen bahwa terdapat perbedaan – perbedaan kebutuhan di antara orang – orang yang bekerja dalam suatu organisasi (Thoha, 2009 : 230).

B. Teori motivasi dari Herzberg

Teori dua faktor dari Frederick Herzberg didasarkan pada hasil wawancara dengan 2003 insinyur dan akuntan (Danang Sunyoto dan Burhanudin, 2011 : 29) Frederick Herzberg berusaha memperluas hasil karya Maslow dan mengembangkan suatu teori yang khusus bisa diterapkan ke dalam motivasi kerja. Pada skitar tahun 1950 dia melakukan studi mengenai motivasi ini dengan meneliti hampir 100 orang akuntan dan insinyur yang bekerja dalam perusahaan – perusahaan di sekitar Pittsburgh. Herzberg memberikan suatu pertanyaan kepada mereka mengenai apa yang dirasakan menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam tugas pekerjaannya. Jawaban mereka memberikan suatu pengaruh yang menarik yang pada akhirnya oleh Herzberg disimpulkan bahwa kepuasan pekerjaan itu selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan, dan ketidakpuasan bekerja selalu disebabkan karena hubungan pekerjaantersebut dengan aspek – aspek di sekitar yang berhubungan dengan pekerjaan. Kepuasan – kepuasan dalam bekerja oleh Herzberg diberi nama motivator, adapun ketidakpuasan disebutnya faktor hygiene.

Teori Herzberg (dalam Thoha, 2009:231) ini pada hakikatnya sama dengan teori Maslow. Faktor hygiene sebenarnya bersifat preventif dan memperhatikan lingkungan yang berhubungan dengan kerja. Faktor ini kira – kira tidak jauh bedanya dengan susunan bawah dari hierarki kebutuhan Maslow. Faktor higienis ini mencegah ketidakpuasan tetapi bukannya penyebab terjadi kepuasan. Menurut Herzberg faktor ini tidak memotivasi karyawan dalam bekerja. Adapun faktor yang dapat memotivasi karyawan dalam bekerja ialah disebut oleh Herzberg dengan sebutan motivator, yang kira – kira sama dengan tingkat yang lebih tinggi dari hierarki kebutuhan Maslow. Menurut Teori Herzberg, agar para karyawan bisa termotivasi, maka mereka hendaknya mempunyai suatu pekerjaan dengan isi yang selalu merangsang untuk berprestasi.

Teori Herzberg ini sebenarnya mematahkan anggapan sementara pimpinan atau manajer bahwa persoalan – persoalan semangat kerja para karyawan itu dapat diatasi dengan pemberian upah dan gaji yang tinggi, insentif yang besar, dan memperbaiki kondisi tempat kerja. Pemecahan ini tidak banyak menguntungkan, karena hal – hal tersebut tidak memotivasi karyawan. Itulah sebabnya Herzberg menawarkan suatu pemecahan bahwa faktor – faktor higienis seperti misalnya upah dan gaji, honorarium, kondisi tempat kerja, teknik pengawasan antara bawahan dan pengawasnya, dan kebijaksanaan administrasi organisasi, tidak bisa membangkitkan semangat kerja karyawan. Kalau hanya memberikan konsentrasi pemecahan masalah – masalah semangat kerja para karyawan pada faktor – faktor tersebut, hal itu tidak banyak menolong manajemen (Miftah Thoha, 2009 : 231).

Adapun yang dapat membangkitkan semangat kerja seperti dikatakan di atas menurut Herzberg ialah motivator. Faktor ini terdiri dari faktor keberhasilan,

penghargaan, faktor pekerjaannya sendiri, rasa tanggung jawab, dan faktor peningkatan.

Menurut teori ini, ada dua faktor yang mempengaruhi seseorang dalam tugas atau pekerjaannya (Soekidjo Notoatmodjo, 2009 : 119), yakni :

1. Faktor – faktor penyebab kepuasan (satisfierr) atau faktor motivasional.

Faktor penyebab kepuasan ini menyangkut kebutuhan psikologis seseorang, yang meliputi serangkaian kondisi instrinsik. Apabila kepuasan kerja dicapai dalam pekerjaan, maka akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat bagi seorang pekerja, dan akhirnya dapat menghasilkan kinerja yang tinggi. Faktor motivasional (kepuasan) ini mencakup antara lain :

- a. Prestasi (achivement)
- b. Penghargaan (recognition)
- c. Tanggung jawab (responsibility)
- d. Kesempatan untuk maju (posibility of growth)
- e. Pekerjaan itu sendiri (the work it self)

2. Faktor – faktor penyebab ketidakpuasan (dissatisfaction) atau faktor higiene.

Faktor – faktor ini menyangkut kebutuhan akan pemeliharaan atau maintenance factor yang merupakan hakikat manusia yang ingin memperoleh kesehatan badaniyah. Hilangnya faktor – faktor ini akan menimbulkan ketidakpuasan kerja ini antara lain :

- a. Kondisi kerja fisik (physical condition)
- b. Hubungan interpersonal (interpersonal relationship)

- c. Kebijakan dan administrasi perusahaan (administration policy)
- d. Pengawasan (supervision)
- e. Gaji (wages)
- f. Keamanan kerja (job security)

Dari teori Herzberg ini dapat ditarik kesimpulan bahwa (Soekidjo Notoatmodjo, 2009 : 119) :

- a) Faktor – faktor yang dapat meningkatkan atau memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya adalah kelompok faktor – faktor motivasional.
- b) Perbaikan gaji, kondisi kerja, kebijakan organisasi dan administrasi tidak akan menimbulkan kepuasan, melainkan menimbulkan ketidakpuasan. Sedangkan faktor yang menimbulkan kepuasan adalah hasil kerja itu sendiri.
- c) Perbaikan faktor higiene kurang dapat mempengaruhi terhadap sikap kerja yang positif.

C. Teori Motivasi Alderfer (Teori ERG)

Perluasan lebih lanjut dari teori Herzberg dan Maslow datang dari usaha Clayton Alderfer (dalam Thoha, 2009:233) dia merumuskan suatu model penggolongan kebutuhan segaris dengan bukti – bukti empiris yang telah ada. Sama halnya dengan Maslow dan Herzberg, dia merasakan bahwa ada nilai tertentu dalam menggolongkan kebutuhan – kebutuhan, dan terdapat pula suatu perbedaan antara kebutuhan – kebutuhan pada tatanan paling atas.

Alderfer mengenalkan tiga kelompok inti dari kebutuhan – kebutuhan itu, yakni :

- Kebutuhan akan keberadaan (existence need)
- Kebutuhan berhubungan (relatedness need)
- Dan kebutuhan untuk berkembang (growth need)

Teori ERG berasal dari kepanjangan existence, relatedness, dan growth.

Kebutuhan keberadaan adalah suatu kebutuhan akan tetap bisa hidup. Kebutuhan ini kira – kira sama artinya dengan kebutuhan fisik atau psikologisnya Maslow dan sama pula dengan faktor hieginisnya Herzberg.

Kebutuhan berhubungan adalah suatu kebutuhan untuk menjalin hubungan sesamanya melakukan hubungan sosial dan bekerja sama dengan orang lain. Kebutuhan ini sama halnya dengan kebutuhan sosial dari maslow dan hieginisnya Herzberg. Adapun kebutuhan untuk berkembang adalah suatu kebutuhan yaitu berhubungan dengan keinginan instrinsik dari seseorang untuk mengembangkan dirinya. Hubungan ini sesuai dengan kebutuhan penghargaan dan aktualisasi dirinya Maslow dan kebutuhan motivatornya Herzberg.

Alderfer lebih menyukai perincian kebutuhan didasarkan pada kontinum dibandingkan dengan hirarki seperti Maslow dan dua faktor kebutuhan yang potensial dari Herzberg. Tidak seperti Maslow atau Herzberg, Alderfer tidak menyatakan bahwa tingkat yang di bawah harus terpenuhi terlebih dahulu sebelum memuaskan tingkat kebutuhan di atasnya atau tidak pula bahwa usaha perampasan itu satu – satunya jalan untuk mengaktifkan suatu kebutuhan. Suatu contoh menurut teori ERG ini, latar belakang seseorang atau lingkungan kebudayaanya dapat saja menyebabkan timbulnya kebutuhan – kebutuhan akan keberadaan. Demikian pula kebutuhan berkembang dapat saja terus meningkat walaupun orang tersebut sudah merasa puas.

Untuk mendukung teorinya ini Alderfer mempergunakan tes empiris. Sayangnya tidak ada riset langsung yang memperdalam teori ERG ini. Walaupun pada hakikatnya banyak analisa – analisa kontemporer tentang motivasi cenderung untuk memberikan dukungan pada teori Alderfer dibandingkan

dengan Maslow dan Herzberg. Secara keseluruhannya teori ERGnya Alderfer, nampaknya menduduki tempat yang kuat pada awalnya, tetapi teori tersebut sedikit memberikan batasan – batasan, sehingga kenyataannya teori tersebut masih tetap menunjukkan sifat umumnya dan kurang kemampuan penjelasan atas kekomplekan teori motivasi. Selain itu kurang memberikan kesiapan untuk bisa diterjemahkan ke dalam praktik kepegawaian dalam manajemen (Miftah Thoha, 2009:233-235).

D. Teori Motivasi Prestasi McClelland

Tokoh motivasi lain yang mengemukakan bahwa manusia pada hakikatnya mempunyai kemampuan untuk berprestasi di atas kemampuan orang lain adalah David C. McClelland, kemampuan seseorang untuk berprestasi ini membuat McClelland terpesona untuk melakukan serangkaian riset empirisnya bersama asosiasinya di Universitas Harvard Amerika Serikat. Selama lebih dari 20 tahun bersama timnya McClelland melakukan penelitian tentang desakan untuk berprestasi ini (Thoha, 2009:235).

Hasil penelitian McClelland membuat dia lebih percaya bahwa kebutuhan untuk berprestasi itu adalah suatu yang berbeda dan dapat dibedakan dari kebutuhan – kebutuhan lainnya. Lebih penting lagi kebutuhan berprestasi ini dapat diisolasi dan diuji pada setiap kelompok.

Menurut McClelland, seseorang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya yang berprestasi lebih baik dari prestasi kerja orang lain. Ada tiga kebutuhan manusia ini menurut McClelland (dalam Thoha, 2009:236), yakni:

- a. Kebutuhan untuk berprestasi
- b. Kebutuhan untuk berafiliasi

c. Kebutuhan untuk kekuasaan

Ketiga kebutuhan ini terbukti merupakan unsur – unsur yang amat penting dalam menentukan prestasi seseorang dalam bekerja.

Menurut Fred Luthans (dalam Hasyah Haneng, 2012 : 206-208) ada beberapa karakteristik dari orang – orang yang berprestasi tinggi, antara lain :

1. *Suka mengambil risiko yang moderat.* Pada umumnya nampak pada permukaan usaha, bahwa orang berprestasi tinggi risikonya juga besar, tetapi penemuan McClelland menunjukkan lain. Sebagai ilustrasi McClelland melakukan percobaan laboratorium. Beberapa partisipan diminta olehnya melempar lingkaran – lingkaran kawat pada pasak – pasak yang telah dipasang. Pada umumnya orang – orang tersebut melempar secara acak kadang – kadang lebih dekat dengan pasak dan kadang – kadang agak jauh. Orang – orang yang mempunyai kebutuhan untuk berprestasi lebih tinggi, cara melemparnya akan jauh berbeda dengan cara kebanyakan orang tersebut. Orang ini akan lebih berhati – hati mengukur jarak. Dia tidak akan terlalu dekat supaya semua kawat tidak masuk pasak dengan mudah, an juga tidak terlalu jauh sehingga kemungkinan meleset itu besar sekali. Dia ukur jarak sedemikian rupa sedemikian rupa sehingga kemungkinan masuknya kawat lebih banyak dibandingkan dengan melesetnya. Orang semacam ini mau berprestasi dengan suatu risiko yang moderat, tidak terlalu besar risikonya dan pula tidak terlampau rendah.
2. *Memerlukan umpan balik yang segera.* Ciri ini amat dekat dengan karakteristik di atas. Seseorang yang mempunyai kebutuhan prestasi tinggi, pada umumnya lebih menyenangi akan semau informasi mengenai

hasil – hasil yang dikerjakannya. Informasi yang merupakan umpan balik yang bisa memperbaiki prestasinya dikemudian hari sangat dibutuhkan oleh orang tersebut. Informasi itu akan memberikan kepadanya penjelasan bagaimana ia berusaha mencapai hasil. Sehingga ia tahu kekurangannya yang nantinya bisa diperbaiki untuk peningkatan prestasi berikutnya.

3. *Memperhitungkan keberhasilan.* Seseorang yang berprestasi tinggi, pada umumnya hanya memperhitungkan keberhasilan prestasinya saja dan tidak memperdulikan penghargaan – penghargaan materi. Ia lebih puas pada nilai intrinsik dari tugas yang dibebankan kepadanya sehingga menimbulkan prestasi dan sama sekali tidak mengharapkan hadiah – hadiah materi atau penghargaan lainnya tas prestasinya tersebut. Kalau dalam berprestasi kemudian mendapatkan pujian, penghargaan dan hadiah – hadiah melimpah, hal tersebut bukanlah karena ia mengharapkan tetapi karena orang lain atau lingkungannya yang akan menghargainya.
4. *Menyatu dengan tugas.* Sekali orang berprestasi tinggi memilih suatu tujuan untuk dicapai, maka ia cenderung untuk menyatu dengan tugas atau pekerjaannya sampai ia benar – benar berhasil secara gemilang. Hal ini berarti bahwa ia bertekad akan mencapai tujuan yang telah dipilihnya dengan ketekatan hati yang bulat tidak setengah – setengah. Dia tidak bisa meninggalkan tugas yang baru selesai separuh perjalanan, dan dia tidak akan puas sebelum tugas pekerjaan tersebut selesai seluruhnya, dengan memberikan hasil maksimal. Tipe komitmen pada dedikasinya ini memancar dari kepribadiannya yang teguh, yang kadangkala mempunyai

pengaruh kurang baik terhadap orang yang berhubungan dengannya. Orang lain merasakan bahwa prestasi ini seringkali tidak bersahabat. Dia lebih condong berpikir secara realistis mengenai kemampuannya dan tidak menyenangi orang lain bersam – sama dalam satu jalan untuk mencapai tujuan. Dengan demikian jelaslah bahwa tipe orang yang berprestasi tinggi ini tidak selalu ramah dengan orang lain.

Empat karakteristik tersebut diatas dikemukakan oleh McClelland berdasarkan hasil risetnya bertahun – tahun. Adapun Jay Hall bersama kelompoknya yang dapat dikatakan sebagai orang yang lebih baru dibandingkan mcclelland melaporkan hasil studinya yang agak menyeluruh tentang gaya manajer. Dia mengobservasi lebih dari 16.000 manajer dengan membaginya atas manajer – manajer yang mempunyai prestasi tinggi, menengah, dan rendah. Berikut ini adalah laporan penemuannya (dalam Thoha, 2009:238-240), yaitu:

1. Manajer yang mempunyai prestasi rendah, dapat diketahui lewat sifat pandangannya yang pesimis, dan mempunyai sifat dasar tidak percaya pada kemampuan bawahannya. Adapun manajer yang berprestasi tinggi menunjukkan sifat yang berlawanan dari yang rendah prestasinya. Dia selalu optimis dan memandang bawahannya sebagai potensi yang berguna bagi kelanjutan organisasi.
2. Motivasi pribadi manajer itu dapat diproyeksikan pada bawahannya. Dengan demikian manajer dengan motivasi prestasi yang tinggi selalu memikirkan aspek – aspek pekerjaan yang memberikan kesempatan pada bawahan untuk bisa berprestasi. Dia berusaha membicarakan hal ini pada bawahannya dan berusaha mempolakan dalam struktur pekerjaan yang menjamin bawahan untuk mencapai prestasi. Adapun

manajer dengan motivasi prestasi yang moderat selalu memikirkan status simbol. Dan yang termotivasi prestasi rendah senantiasa memikirkan tentang keamanan. Baik yang moderat maupun rendah mempunyai cara – cara yang sama dalam memotivasi bawahan.

3. Manajer yang mempunyai motivasi prestasi tinggi siap mempergunakan , metode partisipasi dengan bawahannya, sementara itu yang moderat dan rendah tidak mempunyai kemauan untuk melibatkan bawahan dalam berperan serta pada pembuatan – pembuatan keputusan.
4. Manajer yang bermotivasi prestasi tinggi cenderung bersikap terbuka dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan lainnya baik sesama manajer ataupun dengan bawahannya. Adapun yang moderat selalu dikuasai oleh perasaan dan ide – idenya sendiri. Sedangkan manajer yang rendah prestasinya cenderung untuk menghindari berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain.
5. Manajer berprestasi tinggi menunjukkan sikapnya mau memikirkan baik orang – orang yang ada dalam organisasinya maupun produksinya. Manajer berprestasi moderat mempunyai minat yang besar untuk memikirkan produksi dan perhatian yang rendah pada orang – orang. Adapun manajer yang rendah prestasinya selalu memperhatikan perlindungan diri dan tidak memperdulikan orang – orang dan produksi.

Beberapa hasil penemuan Hall menunjukkan adanya perbedaan dengan profil McClelland tentang berprestasi tinggi dan rendah. Suatu contoh, oleh McClelland disebutkan bahwa orang yang bermotivasi prestasi tinggi cenderung tidak bersahabat dan tidak menyenangi orang lain. Sementara itu penemuan Hall menyatakan bahwa orang yang bermotivasi prestasi tinggi cenderung

berorientasi pada orang – orang, mau bersifat terbuka dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan bawahannya dan mau memikirkan bahwa bawahannya sebagai potensi yang bermanfaat.

Namun demikian, penemuan McClelland yang mengenalkan motivasi berprestasi ini amat bermanfaat dalam mempelajari motivasi, karena motivasi untuk berprestasi itu dapat diajarkan untuk mencapai prestasi kelompok atau organisasi lewat beberapa latihan, yang ternyata memiliki dampak yang positif terhadap pengembangan organisasi (Miftah Thoha, 2009).

E. Teori X Dan Y dari Douglas McGregor

Berdasarkan penelitiannya, McGregor (dalam Soekodjo Notoadmodjo, 2009:118) menyimpulkan teori motivasi itu dalam teori X dan Y. Teori ini didasarkan pada pandangan konvensional atau klasik (teori X) dan pandangan baru atau modern (teori Y).

Teori X yang bertolak dari pandangan klasik ini didasarkan anggapan bahwa:

- a. Pada umumnya manusia itu tidak senang bekerja.
- b. Pada umumnya manusia cenderung sesedikit mungkin melakukan aktivitas atau bekerja.
- c. Pada umumnya manusia kurang berambisi.
- d. Pada umumnya manusia kurang senang apabila diberi tanggung jawab, melainkan suka di atur dan diarahkan.
- e. Pada umumnya manusia bersifat egois dan kurang acuh terhadap organisasi. Oleh sebab itu, dalam melakukan pekerjaan harus diawasi dengan ketat dan harus dipaksa untuk mencapai tujuan – tujuan organisasi.

Sedangkan teori Y yang bertumpu pada pandangan atau pendekatan baru ini beranggapan bahwa :

- a. Pada dasarnya manusia itu tidak pasif, tetapi aktif.
- b. Pada dasarnya manusia itu tidak malas kerjan tetapi suka bekerja.
- c. Pada umumnya manusia dapat berprestasi dalam menjalankan pekerjaanya.
- d. Pada umumnya manusia itu selalu mengembangkan diri untuk mencapai tujuan atau sasaran.

Mendasarkan teori Mc Gregor ini, para pemimpin atau manajer perusahaan atau organisasi mempunyai keyakinan bahwa mereka dapat mengarahkan para bawahannya untuk mencapai produktivitas atau tujuan – tujuan organisasi mereka. Oleh sebab itu, para pimpinan tersebut dipermudah dalam memotivasi bawahan untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan – tujuan organisasi. Dengan tercapainya tujuan organisasi, maka tujuan – tujuan perorangan dalam organisasi juga akan tercapai (Soekidjo Notoatmodjo, 2009 :118).

Dan dalam penelitian ini, peneliti lebih memfokuskan atau menggunakan teori Herzberg.

2.2 Konsep Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan Dan Pelayanan Publik

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (dalam Hardiansyah 2011:10), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Di lihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiansyah, 2011:11).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat – sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, dalam Hardiansyah, 2011:11).

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris, public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai.

Yang kemudian menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, (dalam dalam Hardiansyah, 2011:11) bahwa : “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum,” dan definisi Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk baik berupa barang dan jasa.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Moenir (dalam Hardiansyah, 2011:18) mengemukakan bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (dalam Hardiansyah, 2011:15) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang

telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha, dalam Hardiansyah 2011:15). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan public sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Saefullah dalam Hardiansyah, 2011:14).

2.2.2 Jenis - Jenis Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan public adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah

sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

2.3. Kerangka Pikir

Berdasarkan pada kerangka teori yang telah dikemukakan di atas, meskipun ada beberapa kritik namun teori Herzberg diterima luas khususnya di organisasi – organisasi , karena teori Herzberg mendasar pada lingkungan kerja, maka penelitian dan penulisan skripsi ini menggunakan Teori motivasi

dari Herzberg. Menurut teori ini. Ada dua faktor yang mempengaruhi seseorang dalam tugas atau pekerjaannya, yakni :

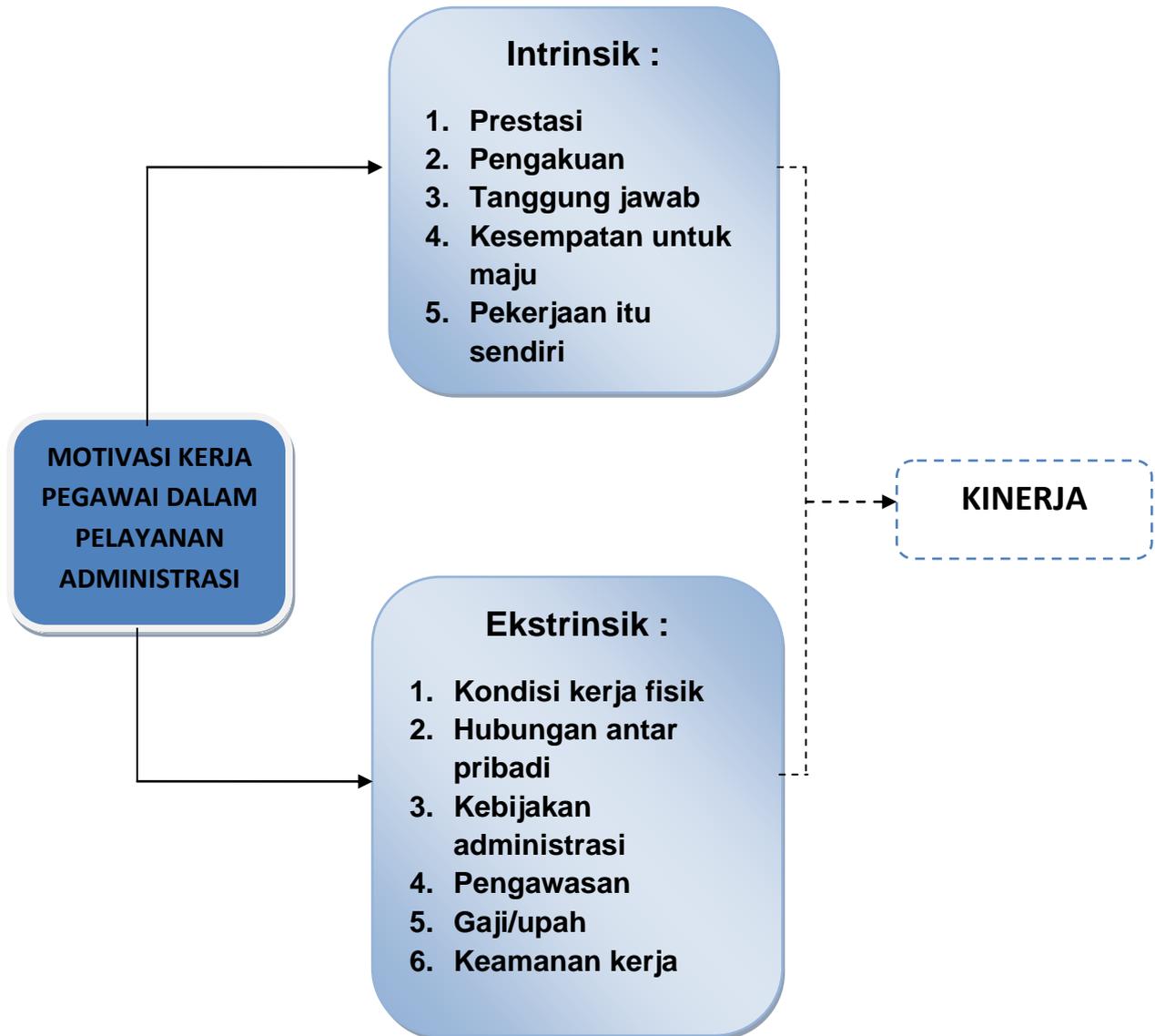
a. Faktor – faktor instrinsik atau faktor motivasional:

- 1) Prestasi (achivement)
- 2) Penghargaan (recognition)
- 3) Tanggung jawab (responsibility)
- 4) Kesempatan untuk maju (possibility of growth)
- 5) Pekerjaan itu sendiri (the work it self)

b. Faktor – faktor ekstrinsik atau hygiene :

- 1) Kondisi kerja fisik (physical condition)
- 2) Hubungan interpersonal (interpersonal relationship)
- 3) Kebijakan dan administrasi perusahaan (administration policy)
- 4) Pengawasan (supervision)
- 5) Gaji (wages)
- 6) Keamanan kerja (job security)

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Model kerangka pikir penelitian

Sumber : Diadopsi dari Teori Motivasi Herzberg

Keterangan : KINERJA tidak di teliti

BAB 3

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegiatan tertentu. Ini berarti untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian haruslah berlandaskan keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Untuk memperoleh semuanya itu maka, dalam bab ini penulis akan menjabarkan metode yang akan digunakan untuk memperoleh data penelitian yang valid.

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan antara kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dimana data kuantitatif menurut Sugiyono (2010:4) merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan, pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan. Sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk lebih menyempurnakan data/informasi terkait dengan masalah penelitian.

3.2. Tipe dan Dasar penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah - masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang

berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

3.3. Unit Analisis

Unit analisis penelitian ini adalah individu, yakni motivasi kerja pegawai. Penentuan unit analisis ini di dasarkan pada pertimbangan objektif bahwa sebagai variable yang dalam kajian dimensi motivasi lebih dapat dideteksi dengan pendekatan individu.

3.4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Panakukkang Kota Makassar. Alasan penulis melakukan penelitian di kantor Kecamatan Panakukkang Kota Makassar karena instansi tersebut salah satu penyelenggara pelayanan administrasi yang ada diwilayahnya.

3.5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang mempunyai satu karakteristik yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil yang melayani masyarakat yang ada di kantor Kecamatan Panakukkang Kota Makassar yang berjumlah 27 orang, yang terdiri dari laki- laki 15 orang dan perempuan 12 orang yang sekaligus dijadikan sebagai sampel. Melihat jumlah staf yang ada relative sedikit, maka seuruh populasi dijadikan sebagai sampel yang disebut *sampel jenuh*. Dimana sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel yakni sejumlah 27 orang sebagai responden penelitian.

3.6. Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah makna dari konsep istilah variable yang dipakai dalam penelitian sehingga akan mudah diukur dalam skala pengukuran. Beberapa konsep yang erat kaitannya dengan topik yang perlu dioperasionalisasikan adalah:

Motivasi adalah suatu dorongan yang timbul dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu. Adapun dimensinya adalah :

1. Faktor instrinsik adalah factor yang ada di dalam diri seseorang untuk menjadi penggerak. Indikatornya adalah:
 - 6) Prestasi (achivement) adalah Keberhasilan seorang pegawai dapat dilihat dari prestasi yang diraihny agar sesorang pegawai dapat berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya, maka pemimpin harus mempelajari bawahannya dan pekerjaannya dengan memberikan kesempatan kepadanya agar bawahan dapat berusaha mencapai hasil yang baik. Bila bawahan telah berhasil mengerjakan pekerjaannya, pemimpin harus menyatakan keberhasilan itu.
 - 7) Penghargaan (recognition) adalah Suatu ungkapan yang diperoleh seseorang dari orang lain karena hasil kerja yang telah dicapai.
 - 8) Tanggung jawab (responsibility) adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, artinya jika ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya.
 - 9) Kesempatan untuk maju (possibility of growth) adalah salah satu faktor motivator bagi bawahan. Kesempatan untuk maju atau Faktor pengembangan ini benar-benar berfungsi sebagai motivator,

maka pemimpin dapat memulainya dengan melatih bawahannya untuk pekerjaan yang lebih bertanggung jawab. Bila ini sudah dilakukan selanjutnya pemimpin memberi rekomendasi tentang bawahan yang siap untuk pengembangan, untuk menaikkan pangkatnya, dikirim mengikuti pendidikan dan pelatihan lanjutan.

10) Pekerjaan itu sendiri (the work it self) adalah pimpinan membuat usaha-usaha ril dan meyakinkan, sehingga bawahan mengerti akan pentingnya pekerjaan yang dilakukannya dan usaha berusaha menghindari dari kebosanan dalam pekerjaan bawahan serta mengusahakan agar setiap bawahan tepat dalam pekerjaannya.

c. Faktor – faktor ekstrinsik atau hygiene adalah factor yang ada di luar diri seseorang yang menjadi penggerak. Indikatornya adalah:

- Kondisi kerja fisik (physical condition) adalah kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari suatu organisasi/instansi yang menjadi tempat bekerja dari para karyawan yang bekerja didalam lingkungan tersebut.
- Hubungan interpersonal (interpersonal relationship) adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.
- Kebijakan dan administrasi (administration policy) adalah kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan.

- Pengawasan (supervision) adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut.
- Gaji/upah (wages) adalah suatu bentuk pembayaran periodik dari seorang pimpinan pada karyawannya yang dinyatakan dalam suatu kontrak kerja.
- Keamanan kerja (job security) adalah unsur – unsur penunjang yang mendukung terciptanya suasana kerja yang aman bagi pegawai, baik berupa materil maupun nonmateril.

3.7. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan sumber data yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang diperoleh melalui kuesioner dengan para responden dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui buku-buku, catatan dan dokumen atau literatur, serta bacaan lain yang dijadikan teori dalam menganalisa data yang ditentukan.

3.8. Instrumen Pengumpulan Data

Adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah

a. Kuesioner

Kuesioner (Questionnaire) adalah salah satu alat ukur dalam penelitian untuk melihat fenomena yang ada. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011:142).

Alasan penggunaan kuesioner yaitu:

1. Untuk memperoleh informasi yang relevan untuk penelitian ini
2. Untuk memperoleh informasi atau data yang valid dan reliable.

b. Observasi

Yaitu suatu pengamatan langsung terhadap obyek penelitian. Usaha ini dilakukan untuk melihat secara langsung terhadap kenyataan yang sebenarnya terjadi pada obyek penelitian.

c. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengadakan tanya jawab dengan narasumber.

3.9. Teknik Analisis Data dan Pengukuran

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dan kualitatif, analisis kuantitatif dengan menggunakan tabel-tabel frekuensi yaitu menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan menyajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum, hasilnya diuraikan secara kualitatif dengan memberikan gambaran mengenai Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Panakukkang Dalam Pelayanan

Administrasi Kepada Masyarakat, terhadap data yang telah diperoleh melalui kuesioner, selanjutnya dipastikan jawaban responden berdasarkan total skor masing-masing jawaban. Dari data tersebut, dilakukan analisis deskriptif melalui perhitungan persentase dan sistem skor untuk mengetahui komposisi jawaban responden yang kemudian disempurnakan kevalidannya melalui teknik analisis kualitatif.

Adapun menurut Singararimbun & Effendy dalam Pariruddin (2011:34) analisis persentase dan rumus perhitungan skor untuk setiap item pertanyaan yaitu :

Dengan rumus:

$$X = \frac{\sum (F.X)}{N}$$

Dimana : X = Rata-rata
 $\sum (F.X)$ = Jumlah skor kategori jawaban
 N = Banyaknya responden

$$\text{Rata-rata persen} = \frac{\text{rata-rata skor}}{\text{Banyaknya klasifikasi jawaban}} \times 100$$

Selain tabel frekuensi, analisa data juga dilakukan dengan menggunakan skala likert (Sugiono, 2011:93). Jawaban responden akan dihubungkan dengan kata – kata sebagai pernyataan positif sebagai berikut:

Untuk jawaban

SB (sangat baik) = diberi nilai 5

B (baik) = diberi nilai 4

KB (kurang baik) = diberi nilai 3

TB (tidak baik) = diberi nilai 2

STB (sangat tidak baik) = diberi nilai 1

Secara kuantitatif, deskripsi data didasarkan pada perhitungan frekuensi terhadap skor setiap alternative jawaban angket, sehingga diperoleh persentase dan skor rata - rata jawaban responden dari masing – masing variable, dimensi dan indikator dengan rentang penafsiran sebagai berikut (Sugiono, 2011:93):

Rentang	Penafsiran
1,00 – 1,79	Sangat tidak baik
1,80 – 2,59	Tidak baik
2,60 – 3,39	Kurang baik
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat baik

BAB 4

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Profil Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

Kecamatan Panakkukang merupakan salah satu wilayah di Kota Makassar yang posisinya terletak di sebelah utara Kecamatan Tallo, disebelah timur Kecamatan Tamalanrea, disebelah selatan Kecamatan Rappocini disebelah barat Kecamatan Makassar. Luas wilayah Kecamatan Panakkukang 17,05 Km persegi, dibagi dalam 11 Kelurahan. Kecamatan Panakkukang merupakan daerah bukan pantai. Luas kecamatan yang dimiliki mempunyai jumlah RT sebanyak 470, RW sebanyak 91 dengan kategori kelurahan swasembada, dengan jumlah penduduk pada akhir tahun 2010 mencapai 141.382 jiwa dengan laju pertumbuhan 3,53 persen pertumbuhan pertahun.

4.2. Struktur Organisasi

Struktur Kelembagaan Kecamatan sesuai Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 sebagai berikut :

1. Camat ;
2. Sekertariat ;
 - a. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan Dan Perlengkapan
3. Seksi Pemerintahan, Ketentraman, Dan Ketertiban
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
5. Seksi Perekonomian Dan Pembangunan
6. Seksi Kesejahteraan Sosial
7. Seksi Pengelolaan Kebersihan

4.3. Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan Struktural

Uraian tugas jabatan struktural pada kantor Kecamatan Panakkukang berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 57 Tahun 2009 sebagai berikut :

1. Sekretariat

- a. Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di lingkungan kecamatan.
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 2 ayat 1 peraturan ini, sekretariat mempunyai fungsi :
 - a) Pelaksanaan pengelolaan ketatausahaan,
 - b) Pelaksanaan urusan kepegawaian kecamatan,
 - c) Pelaksanaan urusan keuangan,
 - d) Pelaksanaan perlengkapan,
 - e) Pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga,
 - f) Pelaksanaan koordinasi terhadap penyusunan perencanaan dan program kerja kecamatan.

2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- a. Sub bagian umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian serta melaksanakan urusan kerumahtanggaan kecamatan.
- b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat 1 peraturan ini, sub bagian umum dan kepegawaian menyelenggarakan fungsi :

- a) Menyusun rencana kerja pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian,
- b) Mengatur pelaksanaan kegiatan sebagian urusan ketatausahaan meliputi surat menyurat, kearsipan, surat perjalanan dinas, mendistribusi surat sesuai bidang,
- c) Melakukan urusan kerumahtanggaan kecamatan,
- d) Membuat usul kenaikan pangkat, mutasi dan pensiun,
- e) Membuat usul gaji berkala, usul tugas belajar,
- f) Menghimpun dan mensosialisasi peraturan perundang – undangan di bidang kepegawaian dalam lingkup kecamatan,
- g) Menyiapkan bahan penyusunan standarisasi meliputi bidang kepegawaian, pelayanan, organisasi dan ketatalaksanaan
- h) Melaksanakan tugas pembinaan terhadap anggota Korpri,
- i) Melakukan koordinasi pada Sekretariat Korpri Kota Makassar
- j) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

3. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

- a. Sub bagian keuangan dan perlengkapan mempunyai tugas melakukan pengelolaan administrasi keuangan dan perlengkapan meliputi penyusunan anggaran, penggunaan anggaran, pembukuan, pertanggung jawaban dan merumuskan rencana kebutuhan perlengkapan,
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada pasal 4 ayat 1 peraturan ini, sub bagian keuangan dan perlengkapan mempunyai fungsi :

- a) Melaksanakan penyusunan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya,
- b) Mengumpulkan dan menyusun rencana kerja kecamatan,
- c) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dari masing – masing satuan kerja sebagai bahan konsultasi perencanaan ke Bappeda,
- d) Menyusun realisasi perhitungan anggaran dan administrasi perbendaharaan dinas,
- e) Menyusun rencana kebutuhan barang perlengkapan kecamatan,
- f) Membuat laporan inventaris barang dan tata administrasi perlengkapan,
- g) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi dari masing – masing satuan kerja,
- h) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

4. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum

- a. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa, pembinaan kerukunan hidup beragama, pengkoordinasian kegiatan instansi pemerintah, pembinaan administrasi kelurahan, serta pembinaan administrasi kependudukan serta penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban serta kemasyarakatan, pelaksanaan koordinasi dan pembinaan kestuan Polisi Pamong Praja dan

Perlindungan Masyarakat (LINMAS), serta Penegakan pelaksanaan peraturan daerah dan peraturan walikota serta perundang – undangan lainnya,

b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 ayat 1 Peraturan ini, Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi :

- a) Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
- b) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya,
- c) Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar,
- d) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas,
- e) Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa,
- f) Mengumpulkan bahan dalam rangka fasilitasi pembinaan kerukunan hidup umat beragama,
- g) Menyusun rencana pengkoordinasian kegiatan UPTD/instansi pemerintah di kecamatan,
- h) Menyelenggarakan fasilitasi penataan kelurahan,
- i) Menyelenggarakan fasilitasi pelaksanaan lomba/penilaian kelurahan,
- j) Menyelenggarakan kegiatan administrasi kependudukan,
- k) Melaksanakan pendataan dan inventarisasi aset daerah dan kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kecamatan,

- l) Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa,
- m) Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban serta kemasyarakatan,
- n) Menyusun rencana bagi pelaksanaan koordinasi dan pembinaan kesatuan Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat (LINMAS) dalam wilayah kecamatan,
- o) Mengumpulkan bahan dan menyusun rencana penegakan dan pelaksanaan peraturan daerah, peraturan walikota serta peraturan perundang – undangan lainnya di wilayah kecamatan,
- p) Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok fungsinya,
- q) Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
- r) Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
- s) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

- a. Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas penyusunan rencana dan penyelenggaraan pembinaan pemberdayaan masyarakat kecamatan,

b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat 1 Peraturan ini, Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai fungsi :

- a) Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
- b) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya,
- c) Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar,
- d) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas,
- e) Mengumpulkan bahan dalam rangka fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan,
- f) Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) kelurahan di wilayah kecamatan,
- g) Mengumpulkan bahan fasilitasi pemberian bantuan stimulasi bagi lembaga kemasyarakatan,
- h) Mengumpulkan bahan fasilitasi pengembangan sumber daya manusia tenaga teknis pemberdayaan masyarakat kecamatan,
- i) Melaksanakan penyiapan bahan penyelenggaraan kegiatan gerakan pemberdayaan dan kesejahteraan keluarga (PKK),
- j) Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya,

- k) Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
- l) Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
- m) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

6. Seksi Perekonomian dan Pembangunan

- a. Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengembangan perekonomian wilayah kecamatan dan kelurahan, pelaksanaan administrasi pemungutan pajak dan retribusi daerah, dan pengembangan kegiatan perindustrian dan perdagangan serta penyelenggaraan pengembangan pembangunan, pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat, pembinaan dan penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan, serta pembinaan dan pengawasan bangunan,
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 7 ayat 1 peraturan ini, Seksi Perekonomian dan Pembangunan mempunyai fungsi :
 - a) Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
 - b) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya,
 - c) Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar,

- d) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluai hasil pelaksanaan tugas,
- e) Mengumpulkan bahan dalam rangka fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kecamatan,
- f) Mengumpulkan bahan bagi fasilitasi pengembangan perekonomian kelurahan,
- g) Menyusun rencana bagi pelaksanaan pungutan atas pajak dan retribusi daerah di wilayah kecamatan,
- h) Menyusun rencana pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, perkoperasian, dan Usaha Kecil Menengah (UKM),
- i) Melaksanakan pengawasan penyaluran dan pengembalian kredit dalam rangka menunjang keberhasilan program usaha perekonomian masyarakat,
- j) Menyusun rencana bagi pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kecamatan,
- k) Mengumpulkan bahan bagi kegiatan koordinasi, pembinaan dan pengawasan serta pelaporan langkah – langkah penanggulangan terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan,
- l) Menyusun rencana pelaksanaan pencegahan perusakan sumberdaya alam yang membahayakan lingkungan,
- m) Menyusun rencana pengkoordinasian pembangunan swadaya masyarakat,

- n) Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya,
- o) Memberikan saran kepada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
- p) Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
- q) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

7. Seksi Kesejahteraan Sosial

- a. Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pembinaan masyarakat, fasilitasi kegiatan organisasi social/kemasyarakatan, penanggulangan bencana alam, penanggulangan maslaha social, penyelenggaraan koordinasi keluarga berencana, serta fasilitasi penyelenggaraan pendidikan, kesehatan, generasi muda, keolahragaan, kepramukaan, dan peranan wanita.
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 ayat 1 peraturan ini, Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi :
 - a) Menyusun rencana program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
 - b) Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya,
 - c) Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar,

- d) Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas,
- e) Menyusun rencana pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat,
- f) Menyelenggarakan fasilitasi kegiatan organisasi social/kemasyarakatan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM),
- g) Melaksanakan pencegahan dan penanggulangan bencana alam di wilayah kecamatan,
- h) Melaksanakan penanggulangan masalah social,
- i) Mengumpulkan bahan dan data kegiatan program pendidikan masyarakat,
- j) Melaksanakan pembinaan kesehatan masyarakat dan lingkungan,
- k) Melaksanakan pembinaan kegiatan program generasi muda, keolahragaan, kebudayaan, kepramukaan serta peranan wanita,
- l) Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya,
- m) Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
- n) Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,

- o) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

8. Seksi Pengelolaan Kebersihan

- a. Seksi Pengelolaan Kebersihan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengelolaan kebersihan di wilayah kecamatan,
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 ayat 1 peraturan ini, Seksi Pengelolaan Kebersihan mempunyai fungsi:
 - a. Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
 - b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya,
 - c. Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar,
 - d. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas,
 - e. Menyusun bahan penyelenggaraan pengelolaan kebersihan di wilayah kecamatan,
 - f. Menyusun dan mengkoordinasikan jadwal pengambilan sampah di kelurahan,
 - g. Melaksanakan koordinasi dengan Dinas Pertamanan dan Kebersihan dalam hal pengelolaan kebersihan,
 - h. Melaksanakan koordinasi kerjasama dengan lembaga masyarakat dalam pengelolaan kebersihan,

- i. Menyiapkan bahan dalam memberdayakan masyarakat dalam hal pengelolaan kebersihan,
- j) Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya,
- k) Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
- l) Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya,
- m) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

4.4. Visi dan Misi Kecamatan Panakkukang

Rencana strategik yang disusun mengandung visi, misi, tujuan, sasaran, kebijakan, program dan kegiatan yang realitas dengan mengantisipasi dan mengarahkan anggota organisasi dalam mengambil keputusan untuk pembangunan dan perkembangan Kota Makassar. Serta membuat langkah – langkah dan prosedur untuk mencapainya, serta menentukan ukuran keberhasilan/kegagalannya. Perencanaan strategic bersama pengukuran, penilaian, dan evaluasi kinerja serta pelaporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Rencana strategik SKPD Kecamatan Panakkukang Kota Makassar disusun sebagai tolak ukur bagi manajemen dalam penyelenggaraan pembangunan 5 (lima) tahun dan tahunan serta untuk penilaian keberhasilan SKPD.

Resntra yang disusun juga ditujukan agar lebih terarah dan terjamin tercapainya sasaran strategic pembangunan 5 (lima) tahun mendatang. SKPD Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, Renstra dipandang sebagai :

- a) Alat kendali bagi penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan.
- b) Alat untuk memacu dan mendorong aparat serta masyarakat dalam proses mencapai sasaran yang ditetapkan.

4.4.1. Pernyataan Visi dan Misi

Visi Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Tahun 2009-2014 adalah sebagai berikut :

“ Mengedepankan Kepentingan Publik yang Profesional menuju Kota Dunia”.

Untuk merealisasikan visi yang telah ditetapkan dalam lima tahun kedepan (2009 – 2014) yang bertumpu pada potensi dan sumber daya yang dimiliki serta ditunjang oleh semangat kebersamaan, tanggung jawab yang optimal dan proporsional, maka misi Kecamatan Panakkukang adalah :

1. Mendorong penguatan dan partisipasi masyarakat pada semua aspek pembangunan.
2. Mendukung pemerintah kota untuk mewujudkan ruang kota yang ramah lingkungan.
3. Meningkatkan pelayanan prima Kecamatan terhadap seluruh lapisan masyarakat.
4. Mendorong peningkatan kualitas sumber daya manusia serta peran serta masyarakat dalam pembangunan.

5. Mendorong dan meningkatkan penyelenggaraan pengembangan perekonomian wilayah kecamatan dan kelurahan.
6. Meningkatkan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta kemasyarakatan.

4.4.2. Strategi Kecamatan Panakkukang

Strategi adalah cara yang ditempuh dalam rangka pencapaian misi. Strategi diuraikan kedalam arah kebijakan, tujuan, sasaran program dan kegiatan prioritas yang akan diimplementasikan dalam periode tertentu.

Untuk menjaga konsistensi Visi dan Misi terutama dalam menjabarkan pada kebijakan perencanaan pembangunan selama lima tahun kedepan. Maka Kecamatan Panakkukang Kota Makassar telah menetapkan strategi untuk mewujudkan Visi dan Misi sebagai berikut :

1. Koordinasi, adalah suatu upaya komunikasi yang dijalin, baik secara horizontal maupun diagonal untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Integrasi, adalah proses penyusunan tujuan berbagai unsure untuk mencapai bersama.
3. Sinkronisasi, adalah upaya penciptaan suatu proses penyelarasan dari berbagai rencana kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu.
4. Motivasi, adalah adanya dorongan untuk melakukan yang terbaik secara terus – menerus dalam pelaksanaan tugas sehari – hari.
5. Eligible, mengandung makna yaitu sesuatu yang dihasilkan sellau memuaskan masyarakat, dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan yang diharapkan.

4.4.3. Kebijakan Kecamatan Panakkukang

Arah kebijakan pengembangan Kecamatan di Kota Makassar telah diatur dalam Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Makassar dengan berfokus pada lima kebijakan pembangunan yaitu :

1. Kebijakan peningkatan kualitas manusia.
2. Kebijakan pengembangan kawasan, tata ruang dan lingkungan.
3. Kebijakan penguatan struktur ekonomi.
4. Kebijakan desentralisasi penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas korupsi.
5. Kebijakan penegakan hukum dan hak asasi manusia.

Kelima kebijakan tersebut yang mendorong pembangunan Kecamatan yang nantinya akan di implementasikan ke dalam beberapa program indikatif.

4.5. Tujuan dan Sasaran Strategik Kecamatan Panakkukang

SKPD Kecamatan Panakkukang Kota Makassar menetapkan tujuan strategic berdasarkan visi, misi dan factor – factor kunci keberhasilan. Sasaran – sasaran strategic SKPD Kecamatan Panakkukang Kota Makassar yang merupakan bagian integral dalam proses perencanaan strategic organisasi dirumuskan untuk masing – masing tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan dan sasaran strategic yang ditetapkan dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 4.1

TUJUAN 1	Terwujudnya partisipasi masyarakat dalam setiap aktivitas pembangunan.
SASARAN 1	Penguatan LPM dan lembaga kemasyarakatan dan partisipasi masyarakat.
TUJUAN 2	Terwujudnya pelayanan public yang optimal.
SASARAN 2	Pelayanan prima penyelenggaraan pemerintahan umum kecamatan.
TUJUAN 3	Terwujudnya peningkatan sumber daya aparat dan masyarakat.
SASARAN 3	Meliputi pendidikan formal, pendidikan informal, kursus – kursus, sosialisasi dan kerja paket pendidikan.
TUJUAN 4	Terwujudnya peningkatan ekonomi masyarakat melalui penciptaan koordinasi kecamatan dan kelurahan
SASARAN 4	Pemberdayaan ekonomi masyarakat.
TUJUAN 5	Terwujudnya ketentraman dan ketertiban umum masyarakat.
SASARAN 5	Pemantapan koordinasi mengenai ketentraman dan ketertiban umum dan penegakan peraturan pemerintah.

4.6. Program Kerja Kecamatan Panakkukang

Program merupakan kumpulan kegiatan nyata yang disusun secara sistematis dan terpadu. Program yang ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Program pengembangan budaya baca dan pembinaan perpustakaan.
2. Program pengadaan, peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana puskesmas/puskesmas pembantu dan jaringannya.
3. Peningkatan kesiagaan dan pencegahan pengendalian bahaya kebakaran.
4. Pengembangan kinerja pengelolaan persampahan
5. Penataan administrasi kependudukan.
6. Pembinaan peran serta masyarakat dalam pelayanan KB/KR yang mandiri.
7. Promosi kesehatan ibu bayi dan anak melalui kelompok kegiatan di masyarakat.

8. Peningkatan penanggulangan narkoba, PMS termasuk HIV/AIDS.
9. Penciptaan iklim usaha kecil menengah yang kondusif.
10. Program pengembangan kewirausahaan dan keunggulan kompetitif UKM.
11. Peningkatan keamanan dan kenyamanan lingkungan.
12. Pemeliharaan kantrantibmas dan pencegahan tindak criminal.
13. Pelayanan administrasi perkantoran.
14. Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur.
15. Peningkatan disiplin aparatur.
16. Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
17. Peningkatan pengembangan system pelaporan capaian kinerja keuangan.
18. Peningkatan keberdayaan masyarakat pedesaan.
19. Program pengendalian pemanfaatan uang.
20. Pengembangan lingkungan sehat
21. Peningkatan pelayanan administrasi kelurahan.
22. Peningkatan kualitas mental spiritual.
23. Program pendidikan politik masyarakat.
24. Peningkatan keberdayaan masyarakat pedesaan
25. Pembinaan kelompok masyarakat pembangunan desa/kelurahan
26. Program peningkatan efisiensi perdagangan dalam negeri
27. Pembinaan pedagang kaki lima dan asongan.

4.7. Kegiatan Kecamatan Panakkukang

Sebagai penjabaran dari kebijakan dan program kerja ditentukan berbagai kegiatan kantor Kecamatan Panakkukang sebagai berikut :

1. Program pengembangan budaya baca dan pembinaan perpustakaan.
 - a) Tersedianya jasa tenaga pengelola perpustakaan
2. Program pengadaan, peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana puskesmas/puskesmas pembantu dan jaringannya.
 - a) Pemeliharaan rutin/berkala sarana dan prasarana Posyandu
3. Program peningkatan kesiagaan dan pencegahan pengendalian bahaya kebakaran.
 - a) Sosialisasi pencegahan dan pengendalian bahaya kebakaran
4. Program pengembangan kinerja pengelolaan persampahan
 - a) Penyediaan sarana dan prasarana persampahan
 - b) Peningkatan peran serta masyarakat dalam pengelolaan persampahan
 - c) Sosialisasi pengelolaan persampahan
 - d) Peningkatan peran serta masyarakat dalam mendukung sadar bersih dan Makassar Go Green dan Clean
5. Program penataan administrasi kependudukan.
 - a) Koordinasi pelaksanaan kebijakan kependudukan
 - b) Sosialisasi kebijakan kependudukan
 - c) Biaya pengelolaan penerbitan E-KTP
6. Program pembinaan peran serta masyarakat dalam pelayanan KB/KR yang mandiri.
 - a) Fasilitasi pembentukan kelompok masyarakat peduli KB

7. Program promosi kesehatan ibu bayi dan anak melalui kelompok kegiatan di masyarakat.
 - a) Penyuluhan kesehatan ibu, bayi dan anak melalui kelompok kegiatan di masyarakat
 - b) Sosialisasi program kesehatan/ KB
 - c) Peningkatan kemampuan kader
8. Program peningkatan penanggulangan narkoba, PMS termasuk HIV/AIDS.
 - a) Penyuluhan penanggulangan narkoba, PMS termasuk HIV/AIDS
9. Program penciptaan iklim usaha kecil menengah yang kondusif.
 - a) Fasilitasi pengembangan Usaha Kecil Menengah
10. Program pengembangan kewirausahaan dan keunggulan kompetitif UKM.
 - a) Fasilitasi bisnis terpadu (KBT) tingkat kecamatan
11. Program peningkatan keamanan dan kenyamanan lingkungan.
 - a) Penyuluhan pengendalian keamanan dan kenyamanan lingkungan
12. Program pemeliharaan kantrantibmas dan pencegahan tindak criminal.
 - a) Sosialisasi peningkatan kualitas ketentraman dan ketertiban masyarakat
 - b) Koordinasi penyelenggaraan keamanan dan ketertiban
13. Program pelayanan administrasi perkantoran.
 - a) Penyediaan jasa surat menyurat
 - b) Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik
 - c) Penyediaan jasa peralatan dan perlengkapan kantor

- d) Penyediaan jasa pemeliharaan dan perisinan kendaraan dinas/operasioal
- e) Penyediaan jasa kebersihan kantor
- f) Penyediaan komponen instansi listrik/penerangan bangunan kantor
- g) Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang – undangan
- h) Rapat – rapat koordinasi dan konsultasi keluar daerah
- i) Penyediaan jasa tenaga kerja pendukung administrasi kantor
- j) Penyusunan RKA/SKPD
- k) Penyusunan DPA/SKPD
- l) Penyusunan renja tahun 2011
- m) Pengelolaan keuangan SKPD
- n) Pengelolaan administrasi perkantoran

14. Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur.

- a) Pengadaan perlengkapan gedung kantor
- b) Pemeliharaan rutin/berkala rumah jabatan
- c) Pemeliharaan rutin/berkala mobil jabatan
- d) Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor
- e) Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional
- f) Pemeliharaan rutin/berkala peralatan dan perlengkapan gedung kantor
- g) Pemeliharaan rutin/berkala peralatan dan perlengkapan kantor

15. Program peningkatan disiplin aparatur.

- a) Pengadaan pakaian dinas beserta perlengkapannya
- b) Sosialisasi penataan administrasi kelurahan

16. Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
 - a) Sosialisasi peraturan perundang – undangan
17. Program peningkatan pengembangan system pelaporan capaian kinerja keuangan.
 - a) Penyusunan LAKIP
 - b) Penyusunan pelaporan keuangan semesteran dan laporan keuangan akhir tahun dan perhitungan
 - c) Penyusunan dokumen penetapan kinerja Kota Makassar
18. Program peningkatan keberdayaan masyarakat pedesaan.
 - a) Sosialisasi peningkatan kemampuan dan keterampilan pengurus LPM
 - b) Penyuluhan pemberdayaan pemuda karang taruna
19. Program pengendalian pemanfaatan uang.
 - a) Sosialisasi penerapan peraturan izin mendirikan bangunan
20. Program pengembangan lingkungan sehat
 - a) Penyuluhan masyarakat dalam menciptakan lingkungan sehat
21. Program peningkatan pelayanan administrasi kelurahan.
 - a) Biaya operasional kelurahan
22. Program peningkatan kualitas mental spiritual.
 - a) Pembinaan imam kelurahan
23. Program pendidikan politik masyarakat.
 - a) Sosialisasi penyelenggaraan pemilihan umum kepala daerah
24. Program peningkatan keberdayaan masyarakat pedesaan
 - a) Sosialisasi peningkatan kemampuan kader pemberdayaan masyarakat

25. Pembinaan kelompok masyarakat pembangunan desa/kelurahan
- a) Pembinaan kelompok masyarakat pembangunan desa pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan
26. Program peningkatan efisiensi perdagangan dalam negeri
- a) Surveillance audit iso 9001 : 2008
 - b) Sosialisasi penataan tempat isin usaha
27. Pembinaan pedagang kaki lima dan asongan.
- a) Penyuluhan peningkatan disiplin pedagang kaki lima dan asongan

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden

Kuesioner yang disebarakan dalam penelitian ini berjumlah 27 kuesioner dengan responden Pegawai Negeri Sipil, dengan subyek penelitian yaitu pegawai kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Kuesioner yang kembali juga berjumlah 27 kuesioner, jadi *response rate* dalam penelitian ini ialah 100 % artinya semua jawaban lengkap dan layak digunakan untuk analisa. Berikut akan dipaparkan karakteristik responden secara umum berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan masa kerja.

A. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki – laki	15	55,56
2	Perempuan	12	44,44
Total		27	100

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 27 yang menjadi responden pada penelitian ini, 15 orang berjenis kelamin laki-laki

dengan persent 55,56% dan 12 orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 44,44% Sehingga dapat dinyatakan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki laki lebih banyak dari jumlah responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini dikarenakan jumlah pegawai di kantor Kecamatan Panakkukang didominasi oleh laki laki.

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 - 25	-	-
2	26 – 30	3	11,11
3	31 - 35	3	11,11
4	36 – 40	5	18,52
5	41 – 45	4	14,82
6	46 – 50	6	22,22
7	>50	6	22,22
Total		27	100

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data pada tabel diatas bahwa terdapat 3 orang atau 11,11% pada usia responden antara 26-30 tahun, 3 orang atau 11,11% pada usia responden 31-35 tahun, 5 orang atau 18,52% pada usia responden 36-40 tahun, 4 orang atau 14,82% pada usia responden 41-45 tahun, 6 orang atau 22,22% pada usia responden 46-50 tahun, dan 6 orang atau 22,22% pada usia responden >50.

Dari data diatas dapat dinyatakan bahwa jumlah responden yang paling banyak berdasarkan umur adalah usia antara 26 sampai 30 tahun yaitu sebanyak 7 orang dengan persentase 25,93%.

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SLTA	11	40,74
2	D I	-	-
3	D II	-	-
4	D III	-	-
5	S 1	11	40,74
6	S 2	5	18,52
Total		27	100

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data pada tabel diatas bahwa terdapat 11 orang yang berpendidikan SLTA dengan persentase 40,74%, kemudian terdapat 11 orang yang berpendidikan S1 dengan persentase 40,74%, dan 5 orang yang berpendidikan S2 dengan persentase 18,52%.

Dari data diatas dapat dinyatakan bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah yang pendidikan terakhirnya SLTA dan S1. Hal ini terlihat dari persentase banyaknya responden yang pendidikan terakhirnya SLTA dan S1 adalah 40,74%.

D. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Adapun karakteristik responden berdasarkan masa kerja di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja
di kantor Kecamatan Panakkukang

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 – 5	17	62,97
2	6 – 10	10	37,03
Total		27	100

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Dilihat dari lama bekerja pegawai, sebesar 62,97% pegawai bekerja dengan masa kerja selama 1-5 tahun. Sebesar 37,03% pegawai yang bekerja selama 6-10 tahun.

E. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Golongan

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis golongan di kantor Kecamatan Panakkukang dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 5.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Golongan

No	Jenis Golongan	Frekuensi	Persentase (%)
1	IV	3	11,11
2	III	14	51,86
3	II	9	33,33
4	I	1	3,7
Total		27	100

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Dilihat dari jenis golongan pegawai, golongan VI terdapat 3 orang dengan persentase 11,11%, golongan III terdapat 14 orang dengan persentase 51,86% , golongan II terdapat 9 orang dengan persentase 33,33%, serta golongan I terdapat 1 orang dengan persentase 3,7%.

Dilihat dari data diatas jenis golongan yang dominan adalah jenis golongan III terdapat 14 orang dengan persentase 51,86%.

5.2. Hasil Penelitian

Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada 24 Oktober 2013 dengan menyebarkan kuesioner. Selain penyebaran kuesioner penulis juga mengambil data sekunder seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, tugas pokok dan fungsi, dan lain – lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil yang bekerja pada Kantor Kecamatan Panakkukang, dimana total jumlah keseluruhan pegawai yang menjadi responden adalah sebanyak 27 orang.

Untuk mengetahui motivasi kerja pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang, maka penulis memilih 2 dimensi motivasi yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Selanjutnya dijelaskan melalui masing – masing indikator.

1. Faktor Intrinsik

Faktor intrinsik adalah faktor yang ada di dalam diri seseorang yang menjadi penggerak. Kemudian untuk mengukur faktor intrinsik yang dimiliki oleh pegawai dapat dilihat dari:

A. Prestasi adalah Keberhasilan seorang pegawai dapat dilihat dari prestasi yang diraihinya agar sesorang pegawai dapat berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya, maka pemimpin harus mempelajari bawahannya dan

pekerjaannya dengan memberikan kesempatan kepadanya agar bawahan dapat berusaha mencapai hasil yang baik. Bila bawahan telah berhasil mengerjakan pekerjaannya, pemimpin harus menyatakan keberhasilan itu.

Untuk mengukur prestasi dapat dilakukan melalui indikator:

1. Apakah anda dalam bekerja dapat menunjukkan prestasi kerja ?
2. Apakah pekerjaan yang anda kerjakan dapat dikerjakan dengan baik ?
3. Apakah pekerjaan yang anda kerjakan dapat memuaskan masyarakat ?

Selanjutnya, disajikan persentase jawaban terhadap indikator – indikator tersebut .

1. Pegawai yang dapat menunjukkan prestasi kerja.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.6
Tanggapan responden tentang pegawai yang dapat menunjukkan prestasi kerja

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	5	8	40	29,63
2	Tinggi	4	19	76	70,37
3	Kurang tinggi	3	-	-	-
4	Tidak tinggi	2	-	-	-
5	Sangat tidak tinggi	1	-	-	-
Jumlah			27	116	100
<p style="text-align: center;">Nilai rata – rata = $\frac{116}{27} = 4,30$</p>					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dapat menunjukkan prestasi kerjanya pada saat bekerja. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori tinggi sebanyak 19

orang atau 70,37%, kemudian pada kategori sangat tinggi sebanyak 8 orang atau 29,63%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan prestasi kerja yang tinggi pada saat bekerja. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara A yang mengatakan bahwa “Dari pencapaian kinerja pegawai yakni kehadiran pegawai, integritas, kedisiplinan, kerja sama, serta orientasi pelayanan yang ditunjukkan pegawai sudah baik” (wawancara dilakukan pada tanggal 18 November 2013).

2. Pekerjaan yang dapat dikerjakan dengan baik.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.7
Tanggapan responden tentang pekerjaan yang dapat dikerjakan dengan baik

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	5	3	15	11,11
2	Tinggi	4	23	92	85,19
3	Kurang tinggi	3	1	3	3,7
4	Tidak tinggi	2	-	-	-
5	Sangat tidak tinggi	1	-	-	-
Jumlah			27	110	100
Nilai rata – rata = $\frac{110}{27} = 4,07$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas 85,19% menyatakan baik dan 11,11% sangat baik dalam menyelesaikan pekerjaannya, hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara A yang mengatakan bahwa “Dari kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai serta kenyamanan pelayanan yang diperlihatkan pegawai sudah baik”(Sumber : wawancara, 18 November 2013), sedangkan 3,7% pegawai menyatakan kurang baik disebabkan deskripsi pekerjaan hanya

diberitahukan secara garis besar oleh pimpinan sehingga dalam pengerjaannya pegawai kurang paham.

3. Pekerjaan yang dapat memuaskan masyarakat.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.8
Tanggapan responden tentang pekerjaan yang dapat memuaskan masyarakat

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	5	9	45	33,33
2	Memuaskan	4	15	60	55,56
3	Kurang memuaskan	3	3	9	11,11
4	Tidak memuaskan	2	-	-	-
5	Sangat tidak memuaskan	1	-	-	-
Jumlah			27	114	100
Nilai rata – rata = $\frac{114}{27} = 4,22$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa 33,33% sangat memuaskan dan 55,56% pekerjaan pegawai yang dapat memuaskan masyarakat. Hal ini sesuai dengan laporan hasil kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Panakkukang adalah baik, karena sudah mencapai standar IKM nasional, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan panakkukang sudah dapat memuaskan masyarakat, sedangkan 11,11% pegawai kurang memuaskan masyarakat dikarenakan tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai akibatnya beberapa pekerjaan menjadi lamban dan penyelesaian masalah telambat.

Selanjutnya, untuk mengukur prestasi berdasarkan pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.9
Tanggapan responden terhadap Indikator Prestasi

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	20	100	24,7
2	Baik	4	57	228	70,37
3	Kurang baik	3	4	12	4,93
4	Tidak baik	2	-	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			81	340	100
Nilai rata – rata = $\frac{340}{81} = 4,19$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan motivasinya berdasarkan prestasi yang dimiliki. Hal ini berdasarkan kategori sangat baik sebesar 24,7%, kategori baik 70,37%, serta kurang baik sebesar 4,93%, dengan nilai rata – rata yang sebesar 4,19 yang berarti baik, dengan melihat prestasi pegawai atas hasil kinerjanya yang sudah dapat memuaskan masyarakat, ditunjukkan juga dari hasil wawancara A yang mengatakan bahwa “Dari pencapaian kinerja pegawai yakni kehadiran, integritas, kedisiplinan, kerja sama, serta orientasi pelayanan yang ditunjukkan pegawai sudah baik” dan “Dari kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai serta kenyamanan pelayanan yang diperlihatkan pegawai sudah baik”(Sumber : wawancara, 18 November 2013). Adapun yang menyatakan kurang baik disebabkan pegawai tidak terlalu memahami pekerjaannya karena pimpinan hanya menjelaskan garis besarnya saja sehingga berimbas kepada prestasi beberapa pegawai yang kurang baik.

B. Penghargaan adalah Suatu ungkapan yang diperoleh seseorang dari orang lain karena hasil kerja yang telah dicapai.

Untuk mengukur pengakuan dapat dilakukan melalui indikator:

1. Apakah hasil pekerjaan anda mendapat penghargaan yang baik dari pimpinan ?
2. Selain pimpinan, apakah seluruh pekerjaan yang anda lakukan mendapat penghargaan dari pihak tertentu ?
3. Apakah hasil pekerjaan organisasi anda mendapat penghargaan dari pihak lain/organisasi lain ?

Selanjutnya, disajikan persentase jawaban terhadap indikator – indikator tersebut.

1. Pekerjaan yang mendapat penghargaan dari pimpinan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.10
Tanggapan responden tentang pekerjaan yang mendapat penghargaan dari pimpinan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat diakui	5	5	25	18,52
2	Diakui	4	19	76	70,37
3	Kadang – kadang	3	3	9	11,11
4	Kurang diakui	2	-	-	-
5	Tidak diakui	1	-	-	-
Jumlah			27	110	100
Nilai rata – rata = $\frac{110}{27} = 4,07$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa hasil pekerjaannya mendapat penghargaan yang baik dari pimpinan. Hali ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori yang diakui sebanyak 19 orang atau 70,37%, kemudian pada kategori sangat diakui sebanyak 5 orang atau 18,52%, dan pada kategori kurang diakui hanya sebanyak 3 orang atau 11,11%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan hasil pekerjaannya mendapat penghargaan yang baik dari pimpinan. Hal ini dibuktikan melalui usulan promosi jabatan kepada pegawai yang telah memperlihatkan kinerjanya dengan baik dan telah memenuhi persyaratan.

2. Pekerjaan yang mendapat penghargaan dari pihak tertentu.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.11
Tanggapan responden tentang pekerjaan yang mendapat penghargaan dari pihak tertentu

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat diakui	5	5	25	18,52
2	Diakui	4	15	60	55,56
3	Kadang – kadang	3	7	21	25,92
4	Kurang diakui	2	-	-	-
5	Tidak diakui	1	-	-	-
Jumlah			27	106	100
Nilai rata – rata = $\frac{106}{27} = 3,92$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa pekerjaannya mendapat pengakuan dari pihak tertentu. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori diakui sebanyak 15 orang atau 55,56%, kemudian pada kategori kurang diakui sebanyak 7 orang atau 25,92%, dan pada kategori sangat diakui sebanyak 5 orang atau 18,52%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam pekerjaan pegawai dapat menunjukkan pekerjaannya mendapat pengakuan dari

pihak tertentu. Hal ini dapat dilihat dari pujian atau ucapan terima kasih banyak dari masyarakat terhadap pegawai yang memberikan pelayanan terbaiknya.

3. Pekerjaan organisasi yang mendapat penghargaan dari pihak lain/organisasi lain.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.12
Tanggapan responden tentang hasil pekerjaan organisasi yang mendapat penghargaan dari pihak lain/organisasi lain

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat diakui	5	5	25	18,52
2	Diakui	4	18	72	66,67
3	Kadang – kadang	3	4	12	14,81
4	Kurang diakui	2	-	-	-
5	Tidak diakui	1	-	-	-
Jumlah			27	109	100
Nilai rata – rata = $\frac{109}{27} = 4,03$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa hasil pekerjaan organisasi yang mendapat penghargaan dari pihak lain/organisasi lain. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori diakui sebanyak 16 orang atau 66,67%, kemudian pada kategori sangat diakui sebanyak 5 orang atau 18,52%, dan pada kategori kadang – kadang sebanyak 4 orang atau 14,81%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam pekerjaan pegawai dapat menunjukkan hasil pekerjaan organisasi mendapat penghargaan dari pihak lain/organisasi lain. Hal ini dibuktikan dari pemberian Piagam Penghargaan dari Walikota Makassar dalam Citra Pelayanan Terpadu (CPP) tingkat Provinsi SULSEL.

Selanjutnya untuk mengukur penghargaan berdasarkan pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.13
Tanggapan responden terhadap Indikator Penghargaan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	15	75	18,51
2	Baik	4	52	208	64,19
3	Kurang baik	3	14	42	17,3
4	Tidak baik	2	-	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			81	325	100
Nilai rata – rata = $\frac{325}{81} = 4,01$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai dapat menunjukkan motivasinya berdasarkan penghargaan. Hal ini berdasarkan kategori baik 64,19%, sangat baik 18,51%, serta kurang baik 17,3%, dengan nilai rata – rata yang sebesar 4,01 yang berarti baik, dengan melihat adanya beberapa penghargaan yang telah diperoleh baik dari masyarakat, lingkungan kantor maupun dari pihak tertentu, dan pada kategori kurang baik dikarenakan kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, akibatnya pegawai tidak memperlihatkan eksistensinya sehingga kurang mendapat pengakuan atau penghargaan.

C. Tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, artinya jika ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya.

Untuk mengukur pekerjaan itu sendiri dapat dilakukan melalui indikator:

1. Apakah dalam pekerjaan bapak/ibu berstatus sebagai penanggung jawab terhadap pekerjaan ?

2. Apakah tugas dan tanggung jawab yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik ?

3. Apakah anda dalam bekerja penuh tanggung jawab ?

Selanjutnya, disajikan persentase jawaban terhadap indikator – indikator tersebut.

1. Pekerjaan pegawai yang berstatus sebagai penanggung jawab terhadap pekerjaan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.14
Tanggapan responden tentang pekerjaan pegawai yang berstatus sebagai penanggung jawab terhadap pekerjaan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Selalu	5	7	35	25,92
2	Sering	4	15	60	55,56
3	Kadang – kadang	3	4	12	14,82
4	Jarang	2	1	2	3,7
5	Tidak pernah	1	-	-	-
Jumlah			27	109	100
Nilai rata – rata = $\frac{109}{27} = 4,03$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan 25,92% pegawai yang selalu berstatus sebagai penanggung jawab terhadap pekerjaannya, dan 55,56% yang menyatakan sering, hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa program/kegiatan yang pegawai berstatus sebagai penanggung jawab langsung atas kegiatan tersebut, kemudian 14,82% yang kadang – kadang berstatus sebagai penanggung jawab dan 3,7% jarang, disebabkan pegawai sendiri yang bersikap tidak peduli dan tidak ingin terbebani atau

tidak adanya keinginan untuk terlibat langsung dalam penyelesaian suatu program/kegiatan.

2. Tugas dan tanggung jawab yang dapat diselesaikan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.15
Tanggapan responden tentang tugas dan tanggung jawab yang dapat diselesaikan dengan baik

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	10	50	37,04
2	Baik	4	17	68	62,96
3	Ragu – ragu	3	-	-	-
4	Kurang baik	2	-	-	-
5	Tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			27	118	100
Nilai rata – rata = $\frac{118}{27} = 4,37$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa dalam tugas dan tanggung jawab yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori baik sebanyak 17 orang atau 37,04% dan pada kategori sangat baik sebanyak 10 orang atau 62,96%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan dalam tugas dan tanggung jawab yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai telah menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

3. Pegawai yang bekerja penuh tanggung jawab.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.16
Tanggapan responden tentang pegawai yang bekerja penuh tanggung jawab

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	5	15	60	55,56
2	Tinggi	4	12	48	44,44
3	Ragu – ragu	3	-	-	-
4	Kurang	2	-	-	-
5	Sangat kurang	1	-	-	-
Jumlah			27	108	100
Nilai rata – rata = $\frac{108}{27} = 4,00$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa dalam bekerja mereka penuh tanggung jawab. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori sangat tinggi sebanyak 15 orang atau 55,56%, dan pada kategori tinggi sebanyak 12 orang atau 44,44%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan dalam bekerja mereka penuh tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan LAKIP Kecamatan Panakkukang bahwa telah terlaksananya semua program dan kegiatan telah berjalan sesuai dengan target yang telah direncanakan.

Selanjutnya, untuk mengukur tanggung jawab berdasarkan pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.17
Tanggapan responden terhadap Indikator Tanggung Jawab

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	32	160	39,51
2	Baik	4	44	176	54,32
3	Kurang baik	3	4	12	4,94
4	Tidak baik	2	1	2	1,23
5	Sangat tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			81	350	100
Nilai rata – rata = $\frac{350}{81} = 4,32$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai dapat menunjukkan motivasinya berdasarkan tanggung jawab. Hal ini berdasarkan kategori baik sebesar 54,32%, sangat baik 39,51%, kurang baik sebesar 4,94%, dan tidak baik 1,23%, dengan nilai rata – rata yang sebesar 4,32 yang berarti baik, dengan melihat LAKIP Kecamatan Panakkukang bahwa semua program dan kegiatan dapat diselesaikan dengan baik dan telah berjalan sesuai dengan yang direncanakan, kemudian 4,94% pada kategori kurang baik dan 1,23% tidak baik disebabkan kurang adanya kesadaran pegawai terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya karena menurut mereka tidak bekerja keras atau penuh tanggung jawab pun, gaji mereka tetap sama.

D. Kesempatan untuk maju adalah salah satu faktor motivator bagi bawahan. Kesempatan untuk maju atau Faktor pengembangan ini benar-benar berfungsi sebagai motivator, maka pemimpin dapat memulainya dengan melatih bawahannya untuk pekerjaan yang lebih bertanggung jawab. Bila ini sudah dilakukan selanjutnya pemimpin memberi rekomendasi tentang

bawahan yang siap untuk pengembangan, untuk menaikkan pangkatnya, dikirim mengikuti pendidikan dan pelatihan lanjutan.

Untuk mengukur kesempatan untuk maju dapat dilakukan melalui indikator :

1. Apakah pendidikan dan pelatihan yang anda ikuti menunjang pengembangan diri ?
2. Apakah pendidikan dan pelatihan yang diikuti menyangkut pengembangan program kerja ?
3. Apakah pendidikan dan pelatihan yang diikuti menyangkut pengembangan lembaga/kantor ?

Selanjutnya, disajikan persentase jawaban terhadap indikator – indikator tersebut :

1. Pendidikan dan pelatihan menyangkut pengembangan diri.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.18
Tanggapan responden tentang pendidikan dan pelatihan yang diikuti menunjang pengembangan diri

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	5	6	30	22,22
2	Tinggi	4	18	72	66,67
3	Ragu – ragu	3	3	9	11,11
4	Kurang tinggi	2	-	-	-
5	Sangat kurang tinggi	1	-	-	-
Jumlah			27	111	100
Nilai rata – rata = $\frac{111}{27} = 4,11$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan yang mereka ikuti

menunjang pengembangan diri. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori tinggi sebanyak 18 orang atau 66,67%, kemudian kategori sangat tinggi sebanyak 6 orang atau 22,22%, dan pada kategori ragu-ragu hanya sebanyak 3 orang atau 11,11%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan pendidikan dan pelatihan yang mereka ikuti menunjang pengembangan diri. Hal ini dapat dilihat dari pelatihan/diklat/sosialisasi sudah sesuai dengan jabatan dan fungsi strukturalnya untuk menunjang pengembangan dirinya.

2. Pendidikan dan pelatihan menyangkut pengembangan program kerja.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.19
Tanggapan responden tentang pendidikan dan pelatihan yang diikuti menyangkut pengembangan program kerja

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	5	5	25	18,52
2	Tinggi	4	20	80	74,07
3	Ragu – ragu	3	2	6	7,41
4	Kurang tinggi	2	-	-	-
5	Sangat kurang tinggi	1	-	-	-
Jumlah			27	111	100
Nilai rata – rata = $\frac{111}{27} = 4,11$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan yang mereka ikuti menyangkut pengembangan program kerja. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori tinggi sebanyak 20 orang atau 74,07%,

kemudian pada kategori sangat tinggi sebanyak 5 orang atau 18,52%, serta pada kategori ragu – ragu hanya sebanyak 2 orang atau 7,41%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan pendidikan dan pelatihan yang mereka ikuti menyangkut pengembangan program kerja.

3. Pendidikan dan pelatihan yang menyangkut pengembangan lembaga/kantor.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.20
Tanggapan responden tentang pendidikan dan pelatihan yang diikuti menyangkut pengembangan lembaga/kantor

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	5	7	35	25,92
2	Tinggi	4	15	60	55,56
3	Ragu – ragu	3	3	9	11,11
4	Kurang tinggi	2	2	4	7,41
5	Sangat kurang tinggi	1	-	-	-
Jumlah			27	108	100
<p style="text-align: center;"> $\text{Nilai rata – rata} = \frac{108}{27} = 4,00$ </p>					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas dengan besaran frekuensi berada pada kategori tinggi sebanyak 15 orang atau 55,56%, kemudian pada kategori sangat tinggi sebanyak 7 orang atau 25,92% menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan yang diikuti menyangkut pengembangan lembaga/kantor, ini sesuai dengan rekap nama pejabat struktural yang telah memenuhi pelatihan sesuai dengan kebutuhan kantor Kecamatan Panakkukang dan pada kategori ragu - ragu sebanyak 3 orang atau 11,11%, serta pada kategori kurang tinggi hanya sebanyak 2 orang atau 7,41%, disebabkan ada beberapa

pegawai yang mengikuti pelatihan hanya karena sekedar prasyarat bukan karena kesadaran akan pengembangan lembaga/kantor.

Selanjutnya, untuk mengukur kesempatan untuk maju berdasarkan pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.21

Tanggapan responden terhadap Indikator Kesempatan Untuk Maju

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	18	90	22,22
2	Baik	4	53	212	65,43
3	Kurang baik	3	8	24	9,88
4	Tidak baik	2	2	4	2,47
5	Sangat tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			81	330	100
Nilai rata – rata = $\frac{330}{81} = 4,07$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai dapat menunjukkan motivasinya berdasarkan kesempatan untuk maju. Hal ini berdasarkan kategori baik sebesar 65,43%, sangat baik sebesar 22,22%, kurang baik sebesar 9,88%, serta tidak baik hanya 2,47%, dengan nilai rata – rata dari keseluruhan yaitu sebesar 4,07 yang berarti baik, dengan melihat hampir semua pegawai telah mengikuti pelatihan/diklat/sosialisasi yang sudah sesuai dengan TUPOKSI pegawai, ini sesuai dengan rekap nama pejabat struktural yang telah memenuhi pelatihan sesuai dengan kebutuhan kantor Kecamatan Panakkukang, yang menyatakan kurang baik dan tidak baik disebabkan tidak adanya kesadaran dari pegawai itu sendiri untuk lebih mengembangkan lagi potensi yang dimilikinya, mengikuti diklat bukan untuk mengembangkan potensinya tetapi karena prasyarat yang harus dipenuhi.

E. Pekerjaan itu sendiri adalah pimpinan membuat usaha-usaha ril dan meyakinkan, sehingga bawahan mengerti akan pentingnya pekerjaan yang dilakukannya dan usaha berusaha menghindari dari kebosanan dalam pekerjaan bawahan serta mengusahakan agar setiap bawahan tepat dalam pekerjaannya.

Untuk mengukur pekerjaan itu sendiri dapat dilakukan melalui indikator:

1. Apakah pekerjaan yang anda kerjakan sesuai dengan keahlian anda ?
2. Apakah anda menyukai pekerjaan anda ?
3. Apakah tingkat kesulitan pekerjaan yang diberikan mulai dari yang mudah sampai yang tersulit ?
4. Apakah waktu penyelesaian pekerjaan terlalu singkat ?

Selanjutnya, disajikan persentase jawaban terhadap indikator – indikator tersebut.

1. Pekerjaan yang sesuai dengan tingkat keahlian.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.22
Tanggapan responden tentang tingkat keahlian dalam pekerjaan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat sesuai	5	6	30	22,22
2	Sesuai	4	20	80	74,08
3	Ragu – ragu	3	1	3	3,70
4	Kurang sesuai	2	-	-	-
5	Tidak sesuai	1	-	-	-
Jumlah			27	113	100
Nilai rata – rata = $\frac{113}{27} = 4,18$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keahlian. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori sesuai sebanyak 20 orang atau 74,08%, kemudian pada kategori sangat sesuai sebanyak 6 orang atau 22,22%, serta pada kategori ragu – ragu hanya sebesar 1 orang atau 3,70%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai bekerja sudah sesuai dengan tingkat keahlian. Hal ini dapat dilihat dengan semua pekerjaan pegawai dapat dikerjakan dengan baik.

2. Kesukaan terhadap pekerjaan.

jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.23
Tanggapan responden tentang tingkat kesukaan pada pekerjaan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat menyukai	5	9	45	33,33
2	Menyukai	4	18	72	66,67
3	Ragu – ragu	3	-	-	-
4	Kurang menyukai	2	-	-	-
5	Tidak menyukai	1	-	-	-
Jumlah			27	117	100
Nilai rata – rata = $\frac{117}{27} = 4,33$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa pegawai menyukai pekerjaannya. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori menyukai sebanyak 18

orang atau 66,67%, dan pada kategori sangat menyukai sebanyak 9 orang atau 33,33%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan sebagian besar pegawai dapat menunjukkan bahwa pegawai menyukai pekerjaannya. Hal ini dapat dilihat dari cepat tanggapnya pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

3. Tingkat kesulitan pekerjaan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.24
Tanggapan responden tentang tingkat kesulitan pekerjaan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat mudah	5	5	25	18,52
2	Mudah	4	16	64	59,26
3	Agak sulit	3	5	15	18,52
4	Sulit	2	1	2	3,70
5	Sangat sulit	1	-	-	-
Jumlah			27	106	100
Nilai rata – rata = $\frac{106}{27} = 3,92$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa tingkat kesulitan pekerjaan yang diberikan mulai dari yang mudah sampai yang tersulit. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori sangat mudah sebanyak 5 orang atau 18,52%, kemudian pada kategori mudah sebanyak 16 orang atau 59,26%, pada kategori kurang dominan sebanyak 5 orang atau 18,52%, dan pada kategori sulit hanya sebanyak 1 orang atau 3,70%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan tingkat kesulitan pekerjaan yang diberikan mulai dari yang mudah sampai yang tersulit. Dan beberapa mengatakan agak sulit dikarenakan memang ada beberapa pekerjaan yang agak rumit penyelesaiannya.

4. Waktu penyelesaian pekerjaan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.25

Tanggapan responden tentang waktu penyelesaian pekerjaan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat singkat	5	5	25	18,51
2	Singkat	4	15	60	55,56
3	Agak singkat	3	3	9	11,11
4	Kurang singkat	2	2	4	7,41
5	Tidak singkat	1	2	2	7,41
Jumlah			27	100	100
$\text{Nilai rata - rata} = \frac{100}{27} = 3,70$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan 18,51% menyatakan waktu penyelesaian pekerjaan sangat singkat, 55,56% menyatakan singkat, hal ini dikarenakan pegawai bekerja sudah sesuai dengan tingkat keahliannya sehingga pekerjaannya pun dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat, kemudian 11,11% menyatakan agak singkat, kurang singkat dan tidak singkat sebesar 7,41%, ini disebabkan karena beberapa pekerjaan agak rumit penyelesaiannya sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, seperti penyusunan LAKIP, penyusunan laporan keuangan akhir semester dan akhir tahun, dan lain – lain.

Selanjutnya, untuk mengukur pekerjaan itu sendiri berdasarkan pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.26
Tanggapan responden terhadap Indikator Pekerjaan Itu Sendiri

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	25	125	23,14
2	Baik	4	69	276	63,89
3	Kurang baik	3	9	27	8,33
4	Tidak baik	2	3	6	2,78
5	Sangat tidak baik	1	2	2	1,86
Jumlah			108	436	100
Nilai rata – rata = $\frac{436}{108} = 4,03$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas pada kategori sangat baik sebesar 23,14%, kategori baik 63,89%, kurang baik sebesar 8,33%, tidak baik sebesar 2,78%, serta sangat tidak baik sebesar 1,86%, dengan memperoleh nilai rata – rata sebesar 4,03 yang berarti baik, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai dapat menunjukkan motivasinya berdasarkan pekerjaan itu sendiri dan yang menyatakan kurang baik, tidak baik, bahkan sangat tidak baik disebabkan bahwa memang ada beberapa pekerjaan yang memiliki tingkat kesulitan lebih atau agak rumit penyelesaiannya dibanding yang lain dan membutuhkan waktu penyelesaian yang cukup lama sehingga terkadang pegawai kurang mampu menyelesaikannya.

Kesimpulan Pembahasan dari Faktor Intrinsik

Tabel 5.27
Skor rata – rata motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan
Panakkukang menurut faktor instrinsik

Variabel	Dimensi	Indikator	Skor rata –rata
M O T I V A S I	Faktor Intrinsik	Prestasi	4,20
		Penghargaan	4,03
		Tanggung Jawab	4,32
		Kesempatan untuk maju	4,07
		Pekerjaan itu sendiri	4,03

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa motivasi pegawai berdasarkan faktor intrinsik yang sangat tinggi adalah tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri sesuai dengan rata – ratanya sebesar 4,32. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar pegawai di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar telah memiliki motivasi kerja dengan indikator tanggung jawab yang sangat tinggi, sehingga menghasilkan kinerja yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaan.

Kinerja yang sangat baik ini dilihat dari tingginya tingkat kehadiran pegawai, disiplin kerja pegawai yang sudah baik, tingginya produktivitas kerja pegawai, kecakapan dalam menjalankan tugas serta telah melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, dengan melihat LAKIP Kecamatan Panakkukang bahwa semua program dan kegiatan dapat diselesaikan dengan baik dan telah berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

Faktor Ekstrinsik

Faktor ekstrinsik adalah faktor yang ada di luar diri seseorang yang menjadi penggerak. Kemudian untuk mengukur faktor ekstrinsik yang dimiliki oleh pegawai dapat dilihat dari :

A. Kondisi Kerja Fisik adalah kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari suatu organisasi/instansi yang menjadi tempat bekerja dari para karyawan yang bekerja didalam lingkungan tersebut.

Untuk mengukur kondisi kerja fisik dapat dilakukan melalui indikator:

1. Apakah kondisi kerja di kantor ini menyenangkan ?
2. Apakah anda dapat menciptakan kondisi kerja yang kondusif ?
3. Apakah sarana dan prasarana di kantor ini dapat mendukung aktivitas kerja anda ?

Selanjutnya, disajikan persentase jawaban terhadap indikator – indikator tersebut.

1. Kondisi kerja di kantor.

Jawaban responden terhadap indicator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.28
Tanggapan responden tentang kondisi kerja kantor

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat menyenangkan	5	9	45	33,33
2	Menyenangkan	4	15	60	55,56
3	Cukup menyenangkan	3	3	9	11,11
4	Kurang menyenangkan	2	-	-	-
5	Tidak menyenangkan	1	-	-	-
Jumlah			27	114	100
Nilai rata – rata = $\frac{114}{27} = 4,22$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa kondisi kerja di kantor cukup menyenangkan. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori menyenangkan sebanyak 15 orang atau 55,56%, kemudian pada kategori sangat menyenangkan sebanyak 9 orang atau 33,33%, dan pada kategori kurang menyenangkan hanya sebanyak 3 orang atau 11,11%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan kondisi kerja di kantor cukup menyenangkan. Hal ini dapat dilihat dari tidak ada pegawai yang meninggalkan kantor sebelum waktunya.

2. Pegawai yang menciptakan kondisi kerja yang kondusif.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.29
Tanggapan responden tentang pegawai yang dapat menciptakan kondisi kerja yang kondusif

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	5	5	25	18,52
2	Tinggi	4	20	80	74,07
3	Ragu – ragu	3	-	-	-
4	Kurang tinggi	2	2	4	7,41
5	Sangat kurang	1	-	-	-
Jumlah			27	109	100
Nilai rata – rata = $\frac{109}{27} = 4,03$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan besaran frekuensi berada pada kategori tinggi sebanyak 20 orang atau 74,07% kemudian pada kategori sangat tinggi sebanyak 5 orang atau 18,52% pegawai yang dapat menciptakan kondisi kerja yang kondusif, hal ini dibuktikan dari hasil kuesioner IKM tentang

unsur pelayanan terkait kenyamanan lingkungan dan kenyamanan pelayanan pegawai memperoleh nilai yang sudah baik dan pada kategori tidak tinggi hanya sebanyak 2 orang atau 7,41% pegawai yang kurang dapat menciptakan kondisi kerja yang kondusif dikarenakan ada beberapa aturan yang membuat pegawai tidak merasa nyaman, salah satunya keterlambatan hanya ditoleransi 15 menit dari jam masuk kerja.

3. Sarana dan prasarana kantor.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.30
Tanggapan responden tentang sarana dan prasarana kantor dapat mendukung aktivitas kerja

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat mendukung	5	10	50	37,03
2	Mendukung	4	15	60	55,56
3	Ragu – ragu	3	-	-	-
4	Kurang mendukung	2	2	4	7,41
5	Sangat kurang	1	-	-	-
Jumlah			27	114	100
Nilai rata – rata = $\frac{114}{27} = 4,22$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responde dapat menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di kantor sudah mendukung aktivitas kerja mereka. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori mendukung yaitu sebanyak 15 orang atau 55,56%, kemudian pada kategori sangat mendukung sebanyak 10 orang atau 37,03%, dan pada kategori tidak mendukung sebanyak 2 orang atau 7,41%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan sarana dan prasarana di kantor sudah mendukung

aktivitas kerja mereka. Adapun yang menjawab kurang mendukung karena memang ada satu ruangan yang ac nya masih rusak atau dalam perbaikan.

Selanjutnya, untuk mengukur kondisi kerja fisik berdasarkan pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.31
Tanggapan responden terhadap Kondisi Kerja Fisik

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	24	120	29,63
2	Baik	4	50	200	61,73
3	Kurang baik	3	3	9	3,70
4	Tidak baik	2	4	8	4,94
5	Sangat tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			81	337	100
Nilai rata – rata = $\frac{337}{81} = 4,16$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas pada kategori sangat baik sebesar 29,63%, kategori baik sebesar 61,73%, kurang baik sebesar 3,70%, dan tidak baik sebesar 4,94%, dengan hasil akhir nilai rata – rata dari keseluruhan yaitu sebesar 4,16 yang berarti baik. Dari tanggapan responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai dapat menunjukkan motivasinya berdasarkan kondisi kerja fisik. Hal ini dibuktikan dari hasil kuesioner IKM tentang unsur pelayanan terkait kenyamanan lingkungan dan kenyamanan pelayanan pegawai memperoleh nilai yang sudah baik dan yang menyatakan kurang baik dan tidak baik disebabkan adanya sarana dan prasarana pendukung yang masih dalam perbaikan.

B. Hubungan Antar Pribadi adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia dan perilaku individu yang mempengaruhi, mengubah, dan memperbaiki perilaku individu lain atau sebaliknya.

Untuk mengukur hubungan antar pribadi dapat dilakukan melalui indikator:

1. Menurut anda, apakah hubungan antar pribadi pegawai dapat terjalin dengan baik ?
2. Dalam hal pekerjaan, apakah hubungan antara pimpinan dan bawahan senantiasa harmonis ?
3. Apakah hubungan anda dengan masyarakat sangat baik dalam hal melayani?

Selanjutnya, disajikan persentase jawaban terhadap indikator – indikator tersebut :

1. Hubungan antar pribadi pegawai.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.32
Tanggapan responden tentang hubungan antar pribadi pegawai

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	13	65	48,15
2	Baik	4	14	56	51,85
3	Ragu – ragu	3	-	-	-
4	Kurang baik	2	-	-	-
5	Sangat kurang baik	1	-	-	-
Jumlah			27	121	100
Nilai rata – rata = $\frac{121}{27} = 4,48$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa hubungan antar pribadi pegawai dapat terjalin dengan baik. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori

baik sebanyak 19 orang atau 51,85%, dan pada kategori sangat baik sebanyak 18 orang atau 48,15%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan hubungan antar pribadi pegawai dapat terjalin dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya kerjasama yang baik antara pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Hubungan antara pimpinan dan bawahan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.33
Tanggapan responden tentang hubungan antara pimpinan dan bawahan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat harmonis	5	10	50	37,04
2	Harmonis	4	16	64	59,26
3	Kadang – kadang	3	1	3	3,7
4	Kurang harmonis	2	-	-	-
5	Sangat tidak harmonis	1	-	-	-
Jumlah			27	117	100
Nilai rata – rata = $\frac{117}{27} = 4,33$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa hubungan antara pimpinan dan bawahan senantiasa harmonis dalam hal pekerjaan. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori harmonis sebanyak 16 orang atau 59,25%, kemudian pada kategori sangat harmonis sebanyak 10 orang atau 37,04%, dan pada kategori kurang harmonis hanya sebanyak 1 orang atau 3,7%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan hubungan antara pimpinan dan bawahan senantiasa harmonis dalam hal pekerjaan, hal ini dilihat dari koordinasi dari

camat yang senantiasa terjalin baik dengan bawahan, dalam penyelesaian semua kegiatan dan program kerja.

3. Hubungan pegawai dengan masyarakat dalam hal melayani.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.34
Tanggapan responden tentang hubungan dengan masyarakat dalam hal melayani

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	12	60	44,44
2	Baik	4	15	60	55,56
3	Kadang – kadang	3	-	-	-
4	Kurang baik	2	-	-	-
5	Tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			27	120	100
Nilai rata – rata = $\frac{120}{27} = 4,44$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa hubungan mereka dengan masyarakat sangat baik dalam hal melayani. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori baik sebanyak 15 orang atau 55,56%, dan pada kategori sangat baik sebanyak 12 orang atau 44,44%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan hubungan mereka dengan masyarakat sudah baik dalam hal melayani, hanya masih ada beberapa oknum PNS, yang berorientasi dengan uang bukan pelayanan, tapi sifatnya kasuistis dan itu sudah diberikan pembinaan.

Selanjutnya untuk mengukur hubungan antar pribadi berdasarkan pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.35
Tanggapan responden terhadap Indikator Hubungan Antar Pribadi

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	35	175	43,21
2	Baik	4	45	180	55,56
3	Kurang baik	3	1	3	1,23
4	Tidak baik	2	-	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			81	358	100
Nilai rata – rata = $\frac{358}{81} = 4,42$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas pada kategori baik sebesar 55,56%, kategori sangat baik sebesar 43,21%, serta kurang baik sebesar 1,23%, dengan hasil akhir nilai rata – rata dari keseluruhan yaitu sebesar 4,42 yang berarti sangat baik. Dari tanggapan responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai dapat menunjukkan motivasinya berdasarkan hubungan antar pribadi. Hal ini dapat dilihat dari adanya kerjasama yang baik sesama pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, koordinasi dari camat yang senantiasa terjalin baik dengan bawahan dalam penyelesaian semua kegiatan dan program kerja, serta hubungan mereka dengan masyarakat sudah baik dalam hal melayani dan 1,23% beranggapan kurang baik disebabkan pegawai tersebut menganggap bahwa pekerjaan yang digelutinya telah dapat terlaksana meskipun tanpa adanya koordinasi.

C. Kebijakan dan Administrasi adalah kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan.

Untuk mengukur kebijakan administrasi dapat dilakukan melalui indikator:

1. Apakah pimpinan mengeluarkan kebijakan yang produktif ?
2. Apakah kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan menyebabkan semangat anda dalam bekerja ?
3. Apakah kebijakan administrasi membawa dampak terhadap hasil pekerjaan ?

Selanjutnya, disajikan persentase jawaban terhadap indikator – indikator tersebut.

1. Kebijakan produktif yang dikeluarkan pimpinan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.36
Tanggapan responden tentang kebijakan produktif yang dikeluarkan pimpinan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat produktif	5	5	25	18,52
2	Produktif	4	20	80	74,07
3	Kadang – kadang	3	2	6	7,41
4	Kurang produktif	2	-	-	-
5	Sangat kurang	1	-	-	-
Jumlah			27	111	100
Nilai rata – rata = $\frac{111}{27} = 4,11$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa pimpinan mengeluarkan kebijakan yang produktif. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori produktif sebanyak 20 orang atau 74,07%, kemudian pada kategori sangat produktif 25 orang atau 18,52%, dan pada kategori kadang - kadang sebanyak 2 orang atau 7,41%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan pimpinan mengeluarkan kebijakan yang sangat

produktif, salah satunya usulan promosi jabatan bagi yang telah memperlihatkan kinerja yang baik.

2. Semangat dalam bekerja terhadap kebijakan pimpinan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.37
Tanggapan reponden tentang semangat bekerja terhadap kebijakan yang dikeluarkan pimpinan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat semangat	5	5	25	18,52
2	Semangat	4	20	80	74,07
3	Ragu – ragu	3	2	6	7,41
4	Kurang semangat	2	-	-	-
5	Sangat kurang	1	-	-	-
Jumlah			27	111	100
Nilai rata – rata = $\frac{111}{27} = 4,11$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan menyebabkan semangat dalam bekerja. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori semangat sebanyak 20 orang atau 74,07%, kemudian pada kategori sangat semangat sebanyak 5 orang atau 18,52%, dan pada kategori ragu – ragu hanya sebanyak 2 orang atau 7,41%.

Dari jawaban tersebut maka dapat disimpulkan pegawai dapat menunjukkan bahwa kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan menyebabkan semangat dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari pemberian insentif dan promosi jabatan yang diberikan pimpinan bagi pegawai yang memperlihatkan kinerja yang baik dalam upaya meningkatkan motivasi kerjanya.

3. Kebijakan administrasi terhadap hasil pekerjaan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.38
Tanggapan responden tentang kebijakan administrasi yang membawa dampak terhadap hasil pekerjaan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat berdampak	5	9	45	33,33
2	Berdampak	4	18	72	66,67
3	Ragu – ragu	3	-	-	-
4	Kurang berdampak	2	-	-	-
5	Sangat kurang	1	-	-	-
Jumlah			27	117	100
Nilai rata – rata = $\frac{117}{27} = 4,33$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa kebijakan administrasi membawa dampak terhadap hasil pekerjaan. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori berdampak sebanyak 18 orang atau 33,33%, dan pada kategori sangat berdampak sebanyak 9 orang atau 33,33%.

Dari jawaban tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menunjukkan bahwa kebijakan administrasi membawa dampak terhadap hasil pekerjaan.

Selanjutnya, untuk mengukur kebijakan administrasi berdasarkan pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.39
Tanggapan responden terhadap Kebijakan Administrasi

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	19	95	23,46
2	Baik	4	58	232	71,60
3	Kurang baik	3	4	12	4,94
4	Tidak baik	2	-	-	-
5	Sangat tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			81	339	100
Nilai rata – rata = $\frac{339}{81} = 4,18$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas pada kategori baik sebesar 71,60%, kategori sangat baik 23,46%, dan pada kategori kurang baik sebesar 4,94%, dengan hasil akhir nilai rata – rata dari keseluruhan yaitu sebesar 4,18 yang berarti baik. Dari tanggapan responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai dapat menunjukkan motivasinya berdasarkan kebijakan administrasi. Dikarenakan adanya pemberian insentif dan promosi jabatan yang diberikan pimpinan bagi pegawai yang memperlihatkan kinerja yang baik dalam upaya meningkatkan motivasi kerjanya, sedangkan yang menjawab kurang baik disebabkan kurang terbukanya pimpinan dalam menerima saran dan ide dari bawahan terkait kebijakan yang diambil.

D. Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut.

Untuk mengukur pengawasan dapat dilakukan melalui indikator:

1. Apakah pengawasan yang dilakukan pimpinan berlebihan dalam pelaksanaan pekerjaan ?
2. Apakah pengawasan yang ketat cenderung menurunkan motivasi kerja ?

3. Apakah intervensi pimpinan terhadap suatu pekerjaan menyebabkan rendahnya motivasi kerja ?

Selanjutnya, disajikan persentase jawaban terhadap indikator – indikator tersebut.

1. Pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.40
Tanggapan responden tentang pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam pelaksanaan pekerjaan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat berlebihan	5	5	25	18,52
2	Berlebihan	4	6	24	22,22
3	Kadang – kadang	3	15	45	55,56
4	Kurang berlebihan	2	1	2	3,7
5	Sangat kurang	1	-	-	-
Jumlah			27	96	100
Nilai rata – rata = $\frac{96}{27} = 3,55$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden kurang menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan pimpinan berlebihan dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori kadang – kadang sebanyak 15 orang atau 55,56%, kemudian pada kategori berlebihan sebanyak 6 orang atau 22,22%, kemudian pada kategori sangat berlebihan sebanyak 5 orang atau 18,52%, dan pada kategori kurang berlebihan hanya 1 orang atau 3,7%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan yang dilakukan pimpinan kadang – kadang berlebihan dalam

pelaksanaan pekerjaan. Ini dikarenakan pengawasan yang melekat secara berjenjang dari atasan langsungnya masing – masing.

2. Pengawasan yang ketat terhadap motivasi kerja.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.41
Tanggapan responden tentang pengawasan yang ketat cenderung menurunkan motivasi kerja

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat menurunkan	5	4	20	14,81
2	Menurunkan	4	6	24	22,22
3	Kadang – kadang	3	14	42	51,86
4	Kurang menurunkan	2	3	6	11,11
5	Sangat kurang	1	-	-	-
Jumlah			27	92	100
Nilai rata – rata = $\frac{92}{27} = 3,40$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden kurang menunjukkan bahwa pengawasan yang ketat cenderung menurunkan motivasi kerja. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori kadang - kadang sebanyak 14 orang atau 51,86%, kemudian pada kategori menurunkan sebanyak 6 orang atau 22,22%, kemudian pada kategori sangat menurunkan sebanyak 4 orang atau 14,81%, dan pada kategori kurang menurunkan hanya 3 orang atau 11,11%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kadang – kadang pengawasan yang ketat cenderung menurunkan motivasi kerja, dikarenakan pengawasan yang berlebihan membuat pegawai menjadi stres kerja, tidak adanya keleluasaan untuk berkreatifitas sehingga motivasi pegawai

pun akan terganggu atau menurun, namun itu bagi beberapa pegawai saja, karena hasil wawancara menurut A sendiri mengatakan bahwa “Justru pengawasan yang ketat menjadi motivasi agar ketika ada kesalahan terjadi menjadi motivasi bagi yang lain untuk tidak melakukan kesalahan yang sama” (Sumber : wawancara, 18 November 2013).

3. Intervensi pimpinan terhadap suatu pekerjaan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.42
Tanggapan responden tentang intervensi pimpinan terhadap suatu pekerjaan menyebabkan rendahnya motivasi kerja

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat rendah	5	6	30	22,22
2	Rendah	4	5	20	18,52
3	Kadang – kadang	3	13	39	48,15
4	Kurang rendah	2	3	6	11,11
5	Sangat kurang	1	-	-	-
Jumlah			27	95	100
Nilai rata – rata = $\frac{95}{27} = 3,51$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden kurang menunjukkan bahwa intervensi pimpinan terhadap suatu pekerjaan menyebabkan rendahnya motivasi kerja. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori kadang - kadang sebanyak 13 orang atau 48,15%, kemudian pada kategori sangat rendah sebanyak 6 orang atau 22,22%, kemudian pada kategori rendah sebanyak 5 orang atau 18,52%, dan pada kategori kurang rendah sebanyak 3 orang atau 11,11%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa intervensi pimpinan terhadap suatu pekerjaan kadang – kadang menyebabkan rendahnya motivasi kerja, dikarenakan dengan adanya intervensi tersebut

pegawai kadang – kadang merasa mendapatkan tekanan sehingga motivasi kerjanya pun menjadi rendah.

Selanjutnya untuk mengukur pengawasan berdasarkan pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel :

Tabel 5.43
Tanggapan responden terhadap Pengawasan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	15	75	18,51
2	Baik	4	17	68	20,98
3	Kurang baik	3	42	126	51,86
4	Tidak baik	2	7	14	8,65
5	Sangat tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			81	283	100
Nilai rata – rata = $\frac{283}{81} = 3,39$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas pada kategori sangat baik sebesar 18,51%, kategori baik sebesar 20,98%, kurang baik sebesar 51,86%, serta pada kategori kurang baik sebesar 8,65%, dengan hasil akhir nilai rata – rata dari keseluruhan yaitu sebesar 3,39 yang berarti kurang baik. Dari tanggapan responden tersebut maka dapat disimpulkan sebagian besar pegawai menunjukkan bahwa mereka tidak menyukai adanya pengawasan yang berlebihan karena tidak menciptakan keleluasan kreatifitas bagi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

E. Gaji/upah adalah suatu bentuk pembayaran periodik dari seorang pimpinan pada karyawannya yang dinyatakan dalam suatu kontrak kerja.

Untuk mengukur gaji/upah dapat dilakukan melalui indikator:

1. Apakah gaji yang anda miliki sudah memuaskan ?
2. Apakah penambahan gaji dapat memotivasi untuk bekerja ?

3. Apakah gaji yang anda miliki sesuai dengan pekerjaan anda ?

Selanjutnya, disajikan persentase jawaban terhadap indikator – indikator tersebut.

1. Gaji yang sudah memuaskan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.44
Tanggapan responden tentang gaji yang dimiliki sudah memuaskan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	5	4	20	14,81
2	Memuaskan	4	18	72	66,67
3	Ragu – ragu	3	2	6	7,41
4	Kurang memuaskan	2	2	4	7,41
5	Sangat kurang	1	1	1	3,7
Jumlah			27	103	100
Nilai rata – rata = $\frac{103}{27} = 3,81$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dominan menunjukkan bahwa gaji yang mereka miliki sudah memuaskan. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori memuaskan sebanyak 18 orang atau 66,67%, kemudian pada kategori sangat memuaskan sebanyak 4 orang atau 14,81%, kemudian pada kategori ragu – ragu dan kurang memuaskan sebanyak 2 orang atau 7,41%, dan pada kategori sangat kurang memuaskan hanya sebanyak 1 orang atau 3,7%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa gaji yang mereka miliki sudah memuaskan. Pegawai yang menjawab kurang memuaskan dan tidak memuaskan dikarenakan banyaknya jumlah tanggungan dalam keluarga sehingga gajinya terkadang tidak mencukupi.

2. Penambahan gaji terhadap motivasi untuk bekerja.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.45
Tanggapan responden tentang penambahan gaji dapat memotivasi untuk bekerja

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat memotivasi	5	18	90	66,67
2	Memotivasi	4	8	32	29,63
3	Ragu – ragu	3	1	3	3,7
4	Kurang memotivasi	2	-	-	-
5	Tidak memotivasi	1	-	-	-
Jumlah			27	125	100
Nilai rata – rata = $\frac{125}{27} = 4,62$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dapat menunjukkan bahwa penambahan gaji dapat memotivasi untuk bekerja. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori sangat memotivasi sebanyak 18 orang atau 66,67%, kemudian pada kategori memotivasi sebanyak 8 orang atau 29,63%, dan pada kategori ragu – ragu hanya sebanyak 1 orang atau 3,7%. Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pegawai akan termotivasi untuk bekerja dengan adanya penambahan gaji.

3. Gaji yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.46
Tanggapan responden tentang gaji yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat sesuai	5	7	35	25,93
2	Sesuai	4	15	60	55,56
3	Ragu – ragu	3	4	12	14,81
4	Kurang sesuai	2	1	2	3,7
5	Tidak sesuai	1	-	-	-
Jumlah			27	109	100
Nilai rata – rata = $\frac{109}{27} = 4,03$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dominan menunjukkan bahwa gaji yang mereka miliki sesuai dengan pekerjaannya. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori sesuai sebanyak 15 orang atau 55,56%, kemudian pada kategori sangat sesuai sebanyak 7 orang atau 25,93%, kemudian pada kategori ragu - ragu sebanyak 4 orang atau 14,81%, dan pada kategori kurang sesuai sebanyak 1 orang atau 3,7%. Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa gaji yang mereka miliki sesuai dengan pekerjaannya.

Selanjutnya, untuk mengukur gaji/upah berdasarkan pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel :

Tabel 5.47
Tanggapan responden terhadap Gaji

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	29	145	35,80
2	Baik	4	41	164	50,62
3	Kurang baik	3	7	18	8,65
4	Tidak baik	2	3	6	3,70
5	Sangat tidak baik	1	1	1	1,23
Jumlah			81	334	100
Nilai rata – rata = $\frac{334}{81} = 4,15$					

Berdasarkan data tabel diatas pada kategori baik sebesar 35,80%, kategori baik sebesar 50,62%, kurang baik sebesar 8,65%, tidak baik sebesar 3,70%, dan pada kategori sangat tidak baik 1,23%, dengan hasil akhir nilai rata – rata dari keseluruhan yaitu sebesar 4,15 yang berarti baik. Dari tanggapan responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai dapat menunjukkan motivasinya berdasarkan gaji/upah. Dikarenakan gaji yang mereka miliki sudah sesuai dengan jabatannya dan telah memenuhi kebutuhannya dan yang menyatakan kurang baik dikarenakan pendapatan

pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidupnya sendiri maupun tanggungannya terhadap keluarga.

F. Keamanan Kerja adalah unsur – unsur penunjang yang mendukung terciptanya suasana kerja yang aman bagi pegawai, baik berupa materil maupun nonmateril.

Untuk mengukur keamanan kerja dapat dilakukan melalui indikator:

1. Menurut anda, apakah keamanan di kantor ini sudah cukup baik ?
2. Apakah di kantor ini sudah memiliki sistem keamanan yang ketat ?
3. Apakah dengan sistem keamanan yang ketat anda sudah merasa nyaman ?

Selanjutnya, disajikan persentase jawaban terhadap indikator – indikator tersebut.

1. Rasa aman terhadap pekerjaan.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.48
Tanggapan responden tentang rasa aman terhadap pekerjaan

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat aman	5	10	50	37,04
2	Aman	4	17	68	62,96
3	Ragu – ragu	3	-	-	-
4	Kurang aman	2	-	-	-
5	Tidak aman	1	-	-	-
Jumlah			27	118	100
Nilai rata – rata = $\frac{118}{27} = 4,37$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden sangat dominan menunjukkan bahwa mereka,merasa aman dengan pekerjaannya. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori aman sebanyak 17 orang atau 62,96%, dan pada kategori sangat aman sebanyak 10 orang atau 37,04%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai dapat menunjukkan mereka sudah merasa aman dengan pekerjaannya.

2. Sistem keamanan yang ketat.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.49
Tanggapan responden tentang sistem keamanan yang ketat

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat ketat	5	6	30	22,22
2	Ketat	4	10	40	37,04
3	Ragu – ragu	3	5	15	18,52
4	Kurang ketat	2	6	12	22,22
5	Tidak ketat	1	-	-	-
Jumlah			27	97	100
Nilai rata – rata = $\frac{97}{27} = 3,59$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dominan menunjukkan bahwa menurut di kantor ini sudah memiliki sistem kemandan yang ketat. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori ketat sebanyak 10 orang atau 37,04%, kemudian pada kategori sangat ketat dan ragu – ragu 6 orang atau 22,22%, dan pada kategori kurang ketat sebanyak 5 orang atau 18,52%.

Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa di kantor Kecamatan Panakkukang sudah memiliki sistem keamanan yang ketat.

3. Kenyamanan terhadap keamanan yang ketat.

Jawaban responden terhadap indikator ini dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.50
Tanggapan responden tentang kenyamanan terhadap sistem keamanan yang ketat

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat nyaman	5	6	30	22,22
2	Nyaman	4	20	80	74,07
3	Ragu – ragu	3	1	3	3,71
4	Kurang nyaman	2	-	-	-
5	Tidak nyaman	1	-	-	-
Jumlah			27	113	100
Nilai rata – rata = $\frac{113}{27} = 4,18$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dominan menunjukkan bahwa dengan sistem keamanan yang ketat mereka sudah merasa nyaman. Hal ini ditandai dengan besaran frekuensi berada pada kategori nyama sebanyak 20 orang atau 74,07%, kemudian pada kategori sangat nyaman 6 orang atau 22,22%, dan pada kategori ragu – ragu hanya sebanyak 1 orang atau 3,71%. Dari jawaban responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dengan sistem keamanan yang ketat mereka sudah merasa nyaman.

Selanjutnya untuk mengukur keamanan kerja berdasarkan pertanyaan – pertanyaan diatas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 5.51
Tanggapan responden terhadap Keamanan Kerja

No	Keterangan	Skor(x)	Jumlah(F)	F.x	Persentase (%)
1	Sangat baik	5	22	110	27,17
2	Baik	4	47	188	58,03
3	Kurang baik	3	6	18	7,40
4	Tidak baik	2	6	12	7,40
5	Sangat tidak baik	1	-	-	-
Jumlah			81	328	100
Nilai rata – rata = $\frac{328}{81} = 4,33$					

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas pada kategori baik sebesar 58,03%, sangat baik sebesar 27,17%, kategori kurang baik dan tidak baik sebesar 7,40%, dengan hasil akhir nilai rata – rata dari keseluruhan yaitu sebesar 4,33 yang berarti sangat baik. Dari tanggapan responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai dapat menunjukkan motivasinya berdasarkan keamanan kerja.

Kesimpulan Pembahasan dari Faktor Ekstrinsik

Tabel 5.52
Skor rata – rata motivasi kerja pegawai kantor Kecamatan Panakkukang menurut faktor ekstrinsik

Variabel	Dimensi	Indikator	Skor rata – rata
M O T I V A S I	Faktor Ekstrinsik	Kondisi kerja fisik	4,15
		Hubungan antar pribadi	4,42
		Kebijakan administrasi	4,18
		Pengawasan	3,39
		Gaji/upah	4,15
		Keamanan kerja	4,33

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa motivasi pegawai berdasarkan faktor ekstrinsik yang sangat tinggi adalah Hubungan antar pribadi yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri sesuai dengan rata – ratanya sebesar 4,42. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar pegawai di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar telah memiliki motivasi kerja dengan indikator Hubungan antar pribadi yang sangat tinggi, sehingga menghasilkan kinerja yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaan.

Kinerja yang sangat baik ini ditandai dengan mereka sudah menunjukkan hubungan antar pegawai yang baik, hubungan yang terjadi antara bagian bagian yang ada di kantor kecamatan panakkukang dapat memberikan

jalan yang efektif dalam melaksanakan tugas, dengan adanya koordinasi tersebut maka program kerja atau kegiatan yang terkait antara bagian dapat berjalan, hubungan mereka dengan masyarakat sangat baik dalam hal melayani, serta mereka telah menciptakan kondisi kerja yang kondusif dalam bekerja.

5.3. Hasil Pembahasan Penelitian

Motivasi adalah kondisi (energy) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (internal motivation) dan dorongan dari luar diri/pihak lain (external motivation). Tingkatan motivasi tersebut rendah, sedang dan tinggi. Perbedaan tingkatan motivasi individu dalam suatu organisasi sangat mempengaruhi hasil kerja dan bahkan kinerjanya di dalam organisasi.(Anwar Prabu Mangkunegara , 2010 : 18).

Peranan manusia dalam mencapai tujuan tersebut sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia bekerja pada suatu organisasi, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang – orang untuk bekerja atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Dalam pengukuran motivasi itu sendiri dapat dilihat dari dua faktor yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsiknya untuk menghasilkan baik dan buruknya kinerja dalam suatu organisasi. Selanjutnya, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.42
Skor Rata – Rata Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

Variabel	Dimensi	Indikator	Skor rata –rata
M O T I V A S I	Faktor Intrinsik	Prestasi (II)	4,19
		Penghargaan (IV)	4,01
		Tanggung Jawab (I)	4,32
		Kesempatan untuk maju (III)	4,07
		Pekerjaan itu sendiri (V)	4,03
	Faktor Ekstrinsik	Kondisi kerja fisik (IV)	4,15
		Hubungan antar pribadi (I)	4,42
		Kebijakan administrasi (III)	4,18
		Pengawasan (V)	3,39
		Gaji/upah (IV)	4,15
		Keamanan kerja (II)	4,33

Sumber Data : Hasil pengolahan data kuesioner, 2013

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa motivasi pegawai berdasarkan faktor intrinsik yang sangat baik adalah tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri sesuai dengan rata – ratanya sebesar 4,32. Sedangkan motivasi pegawai berdasarkan faktor ekstrinsiknya yang sangat dominan adalah hubungan antar pribadi dengan skor rata – ratanya sebesar 4,42.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar pegawai di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar telah memiliki motivasi kerja dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga menghasilkan kinerja yang sangat baik, baik dari faktor instrinsiknya maupun dari faktor ekstrinsiknya. Mereka sudah menunjukkan prestasinya dalam bekerja, mendapat pengakuan baik dari lingkungan kantor maupun dari pihak lain, telah melaksanakan pekerjaan penuh

dengan tanggung jawab dan dapat menunjukkan hubungan antar pribadi yang baik.

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa ada beberapa pegawai di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar yang masih kurang memiliki motivasi dalam melaksanakan tupoksinya. Hal ini didukung dengan latar belakang pendidikan para pegawai di kantor Kecamatan Panakkukang yang sebagian besar lulusan S1, dan masih terdapatnya lulusan sma/ sederajat seperti yang telah dijelaskan pada tabel 5.3 dan beberapa pegawai juga masih kurang termotivasi terhadap pengawasan yang berlebihan dikarenakan pegawai merasa mendapatkan tekanan atas intervensi tersebut. Dengan demikian hipotesis penelitian terbukti bahwa faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap motivasinya.

BAB 6

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Motivasi pegawai yang sangat berpengaruh terhadap pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dilihat dari faktor intrinsiknya adalah tanggung jawab yang dimilikinya ini dibuktikan dengan skor rata – rata yang dicapai adalah 4,32 (sangat baik), oleh karena itu faktor intrinsik yang dimiliki seseorang sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap motivasinya, sehingga menghasilkan kinerja yang sangat baik di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.
2. Motivasi pegawai yang sangat berpengaruh terhadap pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar dilihat dari faktor ekstrinsiknya adalah hubungan antar pribadi ini dibuktikan dengan skor rata – rata 4,42 (sangat baik), oleh karena itu faktor ekstrinsik yang dimiliki seseorang sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap motivasinya, sehingga menghasilkan kinerja yang sangat baik di kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

6.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka ada beberapa hal yang menjadi masukan, antara lain:

1. Motivasi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi baik dari faktor intrinsiknya maupun faktor ekstrinsiknya guna mencapai hasil kerja yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Pengawasan terhadap pegawai harus perlu ditingkatkan lagi agar mereka dapat memahami dan menjalankan tupoksinya dengan baik.
3. Bagi peneliti yang ingin menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi pegawai khususnya pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar disarankan meneliti faktor – faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Gomes, Faustino cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hanggraeni, Dewi. 2011. *Perilaku Organisasi (Teori, Kasus, Dan Analisis)*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI..
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. 2008. *Organisasi dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- _____. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Cetakan Keempat Rineka Cipta.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Reksohadiprodjo, Sukanto dan Handoko, Hani. 2003. *Organisasi Perusahaan Teori, Struktur, dan perilaku*. Yogyakarta: BFFE.
- Saydam, Guuzali. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Kresna Prima Persada.
- Samsudin, Sadli. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang dan Burhanudin. 2011. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Caps.

Thoha, Miftah. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Torang, Syamsir. 2012. *Organisasi Dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

DOKUMEN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

WEBSITE

<http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan> diakses tanggal 23 september 2013

<http://makassar.tribunnews.com//2013/09/24/warga-keluhkan-pelayanan-kantor-kecamatan-panakkukang> diakses tanggal 24 September 2013

SKRIPSI

Pariuddin, Andi. 2011. *Analisis Kinerja Sumber Daya Apatur Di Badan Kepegawaian Dan Diklat Provinsi Sulawesi Barat*. Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar.

DOKUMEN PENDUKUNG LAINNYA

Haneng, Hasyah. 2012. *Kompilasi Bahan Bacaan Mata Kuliah Perilaku Organisasi Sap 6 Sampai Dengan 9*. Makassar

Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNHAS, 2010. *Pedoman Penulisan dan Penilaian Skripsi*. Makassar: FISIP UNHAS

Curicullum Vitae



Nama Lengkap : Ananda Amalia Rusfa
Alamat : Btn. Citra Daya Permai li Blok AI/20
No. Telepon : 085396801747
Hobi : Kerja
Nama Orang Tua : Ibu : **Dra. Fatimah Amung Remba**
Ayah : **Ir. Muhammad Ruslan Makkatutu**
Pekerjaan Orang Tua : Ibu : Ibu Rumah Tangga (IRT)
Ayah : Pegawai Swasta

Riwayat Pendidikan

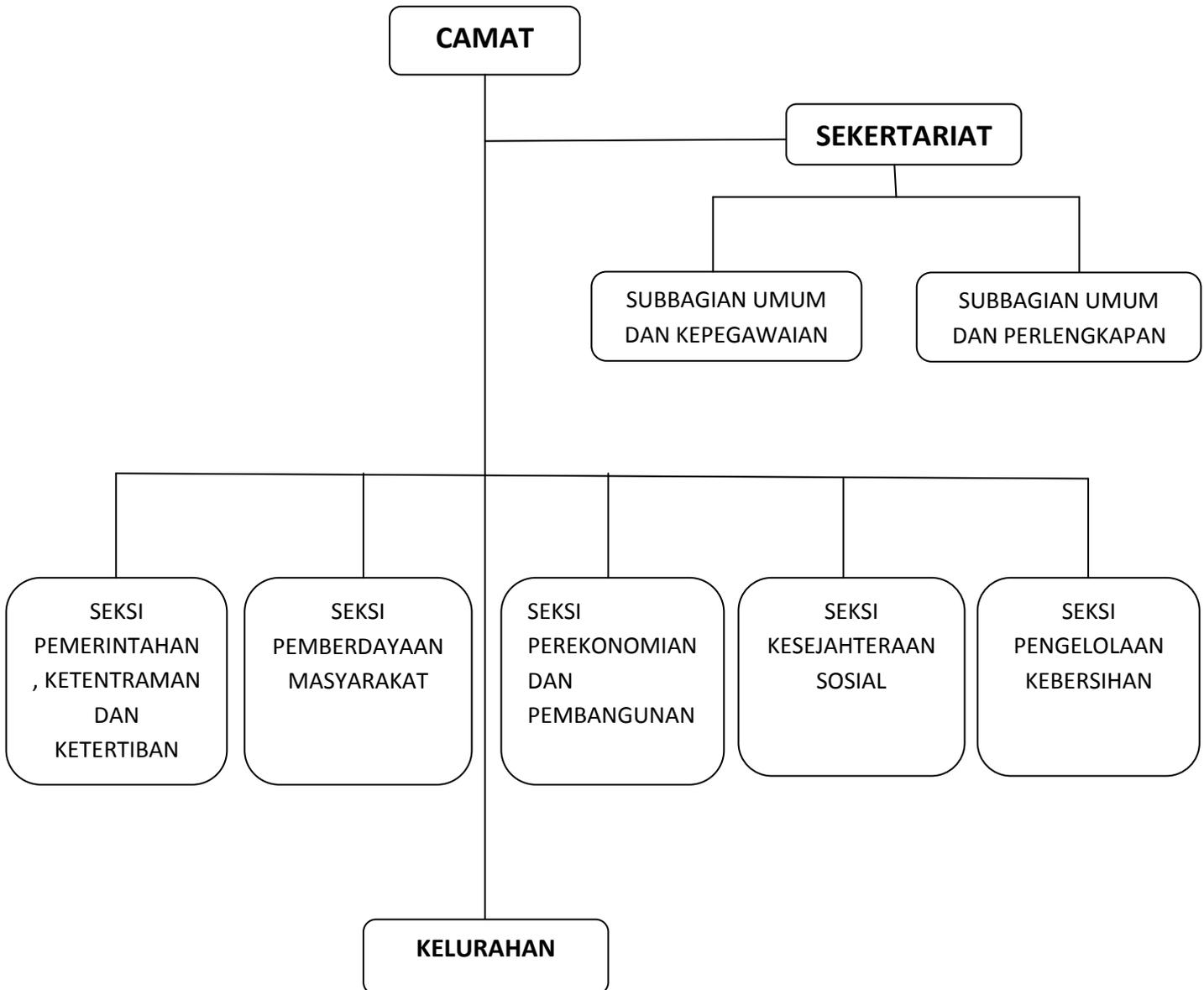
1. TK Harindah Tahun 1997 – 1998
2. SD Inp. Manuruki li Makassar Tahun 1998 – 2004
3. SLTP Negeri 12 Makassar Tahun 2004 – 2007
4. SMA Negeri 06 Makassar Tahun 2007 – 2010
5. Universitas Hasanuddin FISIP Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara

Riwayat Organisasi

1. Anggota Divisi Diklat Dan Kaderisasi Mahasiswa Ilmu Administrasi (Humanis) FISIP Unhas 2011 – 2012.
2. Anggota Divisi Informasi dan Komunikasi KAMMI SUL-SEL 2010 – 2011.

L A M P I R A N

STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR





KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Sdr/i.....

Di –

Tempat

Dengan segala kerendahan hati dan harapan, penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Daftar pertanyaan ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penyusunan Skripsi yang merupakan tugas akhir perkuliahan kami pada Program Sarjana, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, dengan judul **“Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang dalam Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat”**.

Untuk mencapai maksud tersebut, kami memohon kesediaan bapak/ibu/sdr/i untuk memilih jawaban yang telah disediakan. Penelitian ini semata – mata untuk kepentingan akademik, untuk menemukan kebenaran yang ilmiah, maka kami menjamin seluruh jawaban yang bapak/ibu/sdr/i berikan terjaga kerahasiaannya sesuai kode etik penelitian.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i, kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

ANANDA AMALIA RUSFA



I. IDENTITAS RESPONDEN

No. Kuesioner :

Identitas Responden

1. Nama :
.....
2. Umur :
.....tahun
3. Jenis Kelamin : L / P (coret yang tidak perlu)
4. Golongan/Pangkat :
.....
5. Lamanya Menjadi Pegawai :
.....
6. Pendidikan Terakhir :
.....

II. DAFTAR PERTANYAAN

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam rangka mengisi kuesioner (angket) yang tersedia, Bapak/Ibu/Sdr/i hanya memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang tersedia dengan cara membubuhkan tanda silang (X) pada jawaban yang menurut Bapak,Ibu/Sdr/i paling tepat :

FAKTOR INSTRINSIK

PRESTASI

1. Apakah anda dalam bekerja dapat menunjukkan prestasi kerja ?
 - a. Sangat Tinggi
 - b. Tinggi
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Rendah
 - e. Sangat Rendah

2. Apakah pekerjaan yang anda kerjakan dapat dikerjakan dengan baik ?
 - a. Sangat Tinggi
 - b. Tinggi
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang

3. Apakah pekerjaan yang anda kerjakan dapat memuaskan masyarakat ?
 - a. Sangat Memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang

PENGAKUAN

1. Apakah hasil pekerjaan mendapat pengakuan yang baik dari pimpinan ?
 - a. Sangat Diakui
 - b. Diakui
 - c. Kadang – Kadang
 - d. Kurang Diakui
 - e. Tidak Diakui

2. Selain pimpinan, apakah seluruh pekerjaan yang anda lakukan mendapat pengakuan dari pihak tertentu ?
 - a. Sangat Diakui
 - b. Diakui
 - c. Kadang – Kadang
 - d. Kurang Diakui
 - e. Tidak Diakui

3. Apakah hasil pekerjaan organisasi anda mendapat pengakuan dari pihak lain/organisasi lain?
 - a. Sangat Diakui
 - b. Diakui
 - c. Kadang – Kadang
 - d. Kurang Diakui
 - e. Tidak Diakui

TANGGUNG JAWAB

1. Apakah dalam pekerjaan bapak/ibu berstatus sebagai penanggung jawab terhadap pekerjaan?
 - a. Selalu
 - b. Sering

- c. Kadang – Kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak Pernah
2. Apakah tugas dan tanggung jawab yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
3. Apakah anda dalam bekerja penuh tanggung jawab?
- a. Sangat Tinggi
 - b. Tinggi
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang

KESEMPATAN UNTUK MAJU

1. Apakah pendidikan dan pelatihan yang anda ikuti menunjang pengembangan diri?
- a. Sangat Tinggi
 - b. Tinggi
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang
2. Apakah pendidikan dan pelatihan yang diikuti menyangkut pengembangan program kerja?
- a. Sangat Tinggi
 - b. Tinggi
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang
3. Apakah pendidikan dan pelatihan yang diikuti menyangkut pengembangan lembaga/kantor?
- a. Sangat Tinggi
 - b. Tinggi
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang

PEKERJAAN ITU SENDIRI

1. Apakah pekerjaan yang anda kerjakan sesuai dengan keahlian anda?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang Sesuai
 - e. Tidak Sesuai

2. Apakah anda menyukai pekerjaan anda?
 - a. Sangat Menyukai
 - b. Menyukai
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang Menyukai
 - e. Tidak Menyukai

3. Apakah tingkat kesulitan pekerjaan yang diberikan mulai dari yang mudah sampai yang tersulit?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Agak Sulit
 - d. Sulit
 - e. Sangat Sulit

4. Apakah waktu penyelesaian pekerjaan terlalu singkat ?
 - a. Sangat Singkat
 - b. Singkat
 - c. Agak Singkat
 - d. Kurang Singkat
 - e. Tidak Singkat

FAKTOR EKSTRINSIK

KONDISI KERJA FISIK

1. Apakah kondisi kerja di kantor ini menyenangkan?
 - a. Sangat Menyenangkan
 - b. Menyenangkan
 - c. Cukup Menyenangkan
 - d. Kurang Menyenangkan
 - e. Tidak Menyenangkan

2. Apakah anda dapat menciptakan kondisi kerja yang kondusif?
 - a. Sangat Tinggi

- b. Tinggi
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang
3. Apakah sarana dan prasarana di kantor ini dapat mendukung aktifitas kerja?
- a. Sangat Mendukung
 - b. Mendukung
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang

HUBUNGAN ANTAR PRIBADI

1. Menurut anda, apakah hubungan antar pribadi pegawai terjalin dengan baik?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang
2. Dalam hal pekerjaan, apakah hubungan antara pimpinan dan bawahan senantiasa harmonis?
- a. Sangat Harmonis
 - b. Harmonis
 - c. Kadang – Kadang
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang
3. Apakah hubungan anda dengan masyarakat sangat baik dalam hal melayani?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Kadang – Kadang
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

KEBIJAKAN ADMINISTRASI

1. Apakah pimpinan mengeluarkan kebijakan yang produktif?
- a. Sangat Produktif
 - b. Produktif
 - c. Kadang – Kadang

- d. Kurang Produktif
 - e. Sangat Kurang
2. Apakah kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan menyebabkan semangat anda dalam bekerja?
 - a. Sangat semangat
 - b. Semangat
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang Semangat
 - e. Sangat Kurang
 3. Apakah kebijakan administrasi membawa dampak terhadap hasil pekerjaan anda?
 - a. Sangat Berdampak
 - b. Berdampak
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang Berdampak
 - e. Tidak Berdampak

PENGAWASAN

1. Apakah pengawasan yang dilakukan pimpinan berlebihan dalam pelaksanaan pekerjaan?
 - a. Sangat Berlebihan
 - b. Berlebihan
 - c. Kadang – Kadang
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang
2. Apakah pengawasan yang ketat cenderung menurunkan motivasi kerja?
 - a. Sangat Menurunkan
 - b. Menurunkan
 - c. Kadang – Kadang
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang
3. Apakah intervensi pimpinan terhadap suatu pekerjaan menyebabkan rendahnya motivasi kerja?
 - a. Sangat Rendah
 - b. Rendah
 - c. Kadang – Kadang
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang

GAJI/UPAH

1. Apakah gaji yang anda miliki sudah memuaskan?
 - a. Sangat Memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang
 - e. Sangat Kurang

2. Apakah penambahan gaji dapat memotivasi untuk bekerja?
 - a. Sangat Memotivasi
 - b. Memotivasi
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang Memotivasi
 - e. Tidak Memotivasi

3. Apakah gaji yang anda miliki sesuai dengan pekerjaan anda?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Ragu –Ragu
 - d. Kurang Sesuai
 - e. Tidak Sesuai

KEAMANAN KERJA

1. Apakah anda merasa aman dengan pekerjaan anda sekarang?
 - a. Sangat Aman
 - b. Aman
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang Aman
 - e. Tidak Aman

2. Apakah di kantor ini sudah memiliki sistem keamanan yang ketat?
 - a. Sangat Ketat
 - b. Ketat
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang Ketat
 - e. Tidak Ketat

3. Apakah dengan sistem keamanan yang ketat anda sudah merasa nyaman
 - a. Sangat Nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Ragu – Ragu
 - d. Kurang Nyaman
 - e. Tidak Nyaman

TERIMA KASIH