

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dengan ini Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk dapat memenuhi hak dan kebutuhan dasar para masyarakat Indonesia, Kerangka pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu juga agar dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan public yang dilakukan. Penyelenggaraan pelayanan public merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh masyarakat Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan public, sebagai upaya dalam mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta dapat terwujudnya tanggungjawab Negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan public. Dalam perundang-undangan pelayanan public meliputi pelayanan barang public dan jasa public serta pelayanan administrasi, yang termaksud didalamnya pelayanan Administrasi kepegawaian dimana pemerintah melakukan pelayanan secara administrasi dalam bidang administrasi dan manajemen kepegawaian.

Dalam memberikan pelayanan kepada si penerima layanan, harus diikuti dengan prosedur yang baik dan sebisa mungkin memberikan kesan yang baik pada penerima layanan tersebut. Maka dengan demikian penerima pelayanan tersebut akan

merasa puas, dengan demikian pelayanan tersebut bisa dikatakan berkualitas. Feigenbaum (Nasution,2004:41), mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu bentuk kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Kualitas pelayanan tidak hanya berbentuk barang tetapi juga berbentuk jasa. Jasa merupakan pelayanan dari seseorang kepada orang lain, dan hanya bisa di lihat dan di rasakan.

Dimensi yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan ialah; kehandalan, daya tanggap, jaminan empati dan produk fisik yang dihasilkan. Ada juga prinsip-prinsip yang di diterapkan dalam Kualitas pelayanan ialah; Pemimpin, Pendidikan, Perencanaan, Review yang selalu dilakukan, Komunikasi yang baik antar anggota dan pemimpin, dan Pemberian penghargaan dan pengakuan yang layak bagi anggota yang sudah bekerja dengan sungguh-sungguh, sehingga mendapat hasil yang baik maka perlu diberi apresiasi dengan penambahan gaji atau penghargaan dengan kenaikan pangkat dan lain-lain yang dapat mendorong seseorang agar bekerja lebih giat lagi. Kualitas yang baik tentu tidak lepas dari bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM).

Di zaman yang semakin canggih ini, sumber daya manusia sangat berperan penting, karena sumber daya manusia di nilai sebagai faktor yang paling utama dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi atau lembaga Pemerintahan. . Sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan motivasi kerja yang ada dalam tiap diri seseorang Individu. Motivasi merupakan proses pemberian motif (pengerak/dorongan) bekerja kepada para pegawai sehingga mereka dapat bekerja dengan baik dan berdaya guna sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan atau

lembaga pemerintahan. Instansi atau lembaga pemerintah perlu memberikan motivasi kepada pegawai supaya dapat mendorong tercapainya kinerja dengan hasil yang baik, sehingga sumber daya manusia semakin meningkat, maka kualitas yang di peroleh menjadi baik.

Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya di sebut PNS ialah Pegawai yang telah memenuhi syarat yang di tentuhkan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan di serahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau di serahi tugas Negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perudnag-undangan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Undang-Undang 43 Tahun 1999 tentang pokok Kepegawaian yang sudah tidak berlaku, PNS sebelum tahun 2014 pernah dibedakan atas dua jenis yaitu PNS pusat dan PNS Daerah. Dan Menurut Undang-Undang No 05 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang merupakan pembaharuan Undaang Undang Nomor 8 Tahun 1974 Undang-Undang 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian jenis PNS lebih detail menjelaskan jenis jabatan berdasarkan Kompetensinya, Yaitu: Jabatan Administrasi ( termaksud jabatan Pelaksana); Jabatan Fungsional, dan; Jabatan Pimpinan Tinggi. Dengan melihat pada Peraturan yang seperti di atas maka disini saya lebih mengacu pada PNS yang tergolong dalam dalam Kompetensinya yakni Jabatan Administrasi (Termaksud jabatan Pelaksana).

Dengan melihat pada hal tersebut di atas maka PNS tersebut sudah otomatis terikat dengan instansi tempat ia bekerja dan pasti akan menerima Hak-nya ketika

ia menjalankan Kewajibanya. Namun PNS tersebut kadang melakukan penyimpangan di tempat kerjanya. Di Indonesia kasus-kasus yang dilakukan oleh PNS ini sendiri sangat banyak mulai dari penyalagunaan wewenang, korupsi yang sepertinya sudah meraja lela di kalangan elit atau pemegang kekuasaan, sehingga bekerja tidak sesuai target, dan masih banyak lagi ulah dari PNS yang berakibat pada penurunan kinerja atau pefomannya sehingga berdampak pada penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. Upaya-upaya juga terus dilakukan oleh pemerintah untuk mengurangi dan memperketat ruang gerak PNS sesuai dengan UU yang berlaku dan mengeluarkan kebijaka-kebijakan. Tetapi semua itu kembali lagi pada instansi pemerintahan tersebut. Apakah intansi tersebut benar-benar sudah memberikan semua apa yang diinginkan oleh para pegawainya seperti halnya motivasi yang cukup untuk pengawainya atau malah sebaliknya dan mengapa PNS tersebut sampai bisa melakukan hal yang melanggar aturan dari PNS yang berakibat pada penurunan kinerja pemberian hukuman dan pencabutan gelar yang sudah diperoleh.

Pada Tahun 2017, Badan Kepegawaian Negara (BKN) telah melakukan Penilaian dan Kompetensi pada sekitar 3000 PNS di Indonesia. Hasil dari Penilaian dan Kompetensi tersebut di peroleh bahwa kualitas PNS di Indonesia terbilang cukup rendah, hal ini akan berdampak pada performa kinerja yang tidak maksimal, dari sini dapat disimpulkan beberapa hal, dan sala satunya adalah Minimnya Motivasi (Angga,2017).

Menurut McShane dan Von Glinow(2010),

Motivasi merupakan kekuatan Individu yang mana dapat mempengaruhi intensitas, arah dan persistensi perilaku secara sukarela.

Sedangkan menurut Darmawan (dalam Lusri dan Siagian, 2017 )

“ Motivasi di defenisikan sebagai sala satu dorongan atau pengerak dalam pribadi manusia yang mana dapat mengarahkan, menimbulkan dan mengorganisasi tinggkah laku”.

Motivasi bagi pegawai bertujuan dapat meningkatkan performa kerja dan daya saing kerja. Semakin tinggi atau semakin termotivasinya seorang pegawai maka performa yang di hasilkannya pun semakin meningkat. ( Putra dan Wikansari, 2017). Maka dari itu seorang pemimpin harus memenuhi keinginan dan kebutuhan pegawai, dari situ pegawai akan mendapatkan tingkat kepuasannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan pegawai maka secara otomatis kinerja pegawai tersebut akan semakin meningkat.

Dalam McShane dan Von Glinow (2010) disebutkan bahwa Motivasi muncul karena adanya kebutuhan-kebutuhan manusia. Menurut Maslow (dalam McShane dan Van Glinow, 2010) terdiri dari 4 hal kebutuhan manusia yaitu; (1)kebutuhan rasa aman, (2) kebutuhan akan cinta *belonginess*, (3) kebutuhan *fisologis*,(4) kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri. Sedangkan menurut McClelland (dalam McShane dan Von Glinow, 2010) setiap individu memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, dan berikut terdapat tiga tipe individu; (1) Individu dengan kebutuhan mendapatkan pengakuan dari orang lain, (2) Individu dengan kebutuhan agar mencapai suatu tujuan, (3) Individu dengan kebutuhan agar

mendapatkan kekuasaan. Dengan mengetahui sumber atau hal-hal yang dapat memotivasi seorang pegawai atau tiap individu, maka selanjutnya pimpinan suatu lembaga atau instansi pemerintahan harus dapat meningkatkan dan terus mempertahankan motivasi tersebut. Motivasi harus ditingkatkan dan dipertahankan dengan tidak hanya memberikan pujian atas keberhasilan suatu pekerjaan, tetapi motivasi harus dengan memberikan apresiasi atas performa kerja berupa *reward* yang dalam bentuk pendidikan dan pelatihan, kenaikan gaji, kenaikan pangka. semuanya ini diberikan untuk penghargaan atas prestasi kerja dan pengabdian Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan acara sosial lainnya agar motivasi pegawai tetap ada. Dalam instansi pemerintah perlu dilakukan pemberian motivasi agar dapat memenuhi kebutuhan dan pengakuan dari orang lain, menurut teori Maslow.

Semangat reformasi dan otonomi daerah yang demikian dampaknya serta penyebarannya diseluruh segmen masyarakat saat ini kiranya dapat menjadikan momentum yang tetap untuk melaksanakan gagasan-gagasan pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan public di kalangan pengambilan kebijakan. Aparatur pemerintah daerah sangat dituntut untuk bukan hanya siap secara professional tetapi juga siap secara akademik dan moral. Tanpa daya dukungan ini, pembangunan apapun termasuk pelayanan dan siapapun pelaksanaannya tetap tidak memiliki signifikansi jika di hadapkan dengan tuntutan masyarakat yang mendesak untuk dipenuhi. Peningkatan kinerja pemerintah memang akan mudah

terlihat untuk organisasi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Pemerintah Indonesia Mengeluarkan kebijakan umum maupun kebijakan yang bersifat teknis agar pelayanan dapat diberikan secara standar. Lalu bagaimana dengan organisasi pemerintah yang bersifat staf dan tidak memberikan pelayanan langsung? Pengukuran apa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari penerima layanan yang merupakan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan pemerintah daerah, dan hal-hal apa saja yang dapat memberikan Motivasi Kerja untuk PNS ini agar dapat memenuhi kebutuhan secara moral maupun psikis seperti pada Teori Maslow agar dalam menjalankan tugasnya dengan benar dan tidak menyimpang dari tanggungjawab dan tidak melakukan korupsi dalam jabatannya.

Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang mulai terbentuk sejak di keluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang kewenangan Pemerintah dan Pemerintah Provinsi. Peraturan Perundang-Undangan tersebut kemudian menyebabkan kewenangan Pemerintah Kota Malang bertambah dan berdampak pada perubahan kelembagaan Perangkat Daerah Pemerintah Kota Malang. Maka hal ini berarti ada perubahan Struktur organisasi perangkat daerah yang diberi kewenangan dibidang kepegawaian. Kepegawaian telah mengatur bahwa dalam menyelenggarakan manajemen PNS yang mencakup perencanaan,

penyelenggaraan kualitas sumber daya Pegawai Negeri Sipil pengawasan pengendalian, penyelenggaraan dan pemeliharaan Informasi manajemen kepegawaian, mendukung perumusan kebijakan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil, serta memberikan bimbingan teknis kepada unit organisasi yang menangani kepegawaian pada instansi pemerintahan pusat dan pemerintah daerah maka dibentuk Badan Kepegawaian Negara (BKN). Dalam operasionalnya, BKN dibantu oleh BKPSDM yang ada di tiap daerah dalam rangka mendesentralisasikan urusan kepegawaian yaitu Fungsi manajemen PNS pada tingkat pemerintah daerah.

Tujuan dari BKPSDM Kota Malang ialah; 1) Terwujudnya pelayanan administrasi kepegawaian yang transparan dan akuntabel, 2) Terwujudnya Sumber Daya Aparatur yang profesional, 3) Terwujudnya Sumber Daya Aparatur yang berkualitas. Ada juga sasaran yang dimiliki oleh BKPSDM untuk pencapaian Visi Dan Misi yakni; “1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Kepegawaian dengan indicator sasaran : Nilai Survei dan Kepuasan Masyarakat, 2. Mewujudkan penataan SDM Aparatur yang sesuai dengan kebutuhan dan kompetensi dengan Indikator sasaran: Presentase penempatan pejabat struktural sesuai dengan kebutuhan dan kompetensinya, Presentase ASN yang ditempatkan sesuai dengan kebutuhan dan kompetensinya. 3. Meningkatkan disiplin Aparatur dan kualitas informasi kepegawaian dengan indicator sasaran: presentase penyelesaian kasus terhadap pelanggaran disiplin pegawai PNS, dan Presentase PNS yang datanya akurat. 4. Meningkatkan kualitas Sumber daya Aparatur dengan Indikator sasaran :

Presentase pejabat yang memiliki Sertifikat Diklat PIM (II, III, dan IV) dan Presentase PNS yang sudah mengikuti pelatihan Teknis dan Fungsional.”

Dalam tetap menjalankan tugas pelayanan public, maka pemerintahan akan terus melakukan perbaikan terhadap manajemen kepegawaian Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang meliputi penyusunan, penetapan kebutuhan, pengadaan pangkat dan jabatan pengembangan karir, pola karir, promosi, mutasi, penilaian kinerja, pengajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, dan jaminan pesiunan, dan jaminan hari tua, dan perlindungan.

Pemberian motif harus tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan manajemen kepegawaian. Dalam pengamatan sementara saya pada bulan juni ketika sedang magang pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) di kota malang dalam terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada para pegawai dalam lingkup kota malang semakin efisien efektif karna pegawai tidak harus repot-repot untuk datang dan melaporkan kendala mengenai kepengurusan administrasi lainnya, cukup melalui satu aplikasi yang bernama SIMPEK (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian), tetapi dalam proses pelayanannya masih banyak kekeliruan yang terjadi sehingga banyak sekali keluhan yang dari pegawai yang menerima layanan dari BKPSD Kota Malang, baik di sampaikan secara langsung maupun media massa elektronik. Tidak hanya pada masalah pada pelayanan keluar, tetapi juga dalam sistem kerja pada BKPSD Kota Malang itu sendiri, ada juga pegawai yang sering sekali bekerja tidak sesuai

waktu kerja, sering keluar pada jam kerja dan bahkan tidak bekerja sama sekali di kantor sampai jam menunjukkan waktu pulang, hal ini berbeda dengan Pegawai yang bekerja di bagian Sekretariat, mereka harus setiap jam berada di tempat tersebut karna harus bekerja seperti menstempel surat keluar dan mengisi kerta di tempat fotocopy kantor dan hal-hal kecil lainnya dan seperti padahal jika dilihat pendidikan mereka kebanyakan hanya sampai pada SLTA dan Diploma, dan otomatis gaji yang diterima juga bisa kita bayakan jika di lihat dari umr Kota Malang, padahal pekerjaan mereka yang jika di lihat justru sangat penting untuk dilakukan. Dan jika mereka di tempatkan di ruang penjaga seperti Front Office, mereka melayani pegawai dengan lebih lembut dan terkesan sopan, dan ada juga pegawai yang sering lalai dalam menyusun laporan pengeluaran dan surat keluar lainnya yang berakibat pada laporan yang tidak baik dan mendapat teguran dari atasan. Dan ketika disana, ada pegawai yang juga berjualan seperti pegawai pereumpuan menjual make up, makan dan lainnya, sehingga hal ini berdampak pada kurang fokus mereka dalam bekerja, yang berakibat pada ketidak baikan pada pelayanan yang diberikan.

Dengan melihat hal-hal kejadian di atas maka perlu di berikan motivasi agar dapat meningkatkan pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia. Pemberian motivasi merupakan upaya yang paling tepat dilakukan untuk dapat meningkatkan daya kerja dari PNS, Motivasi tersebut seperti pemberian Pendidikan/pelatihan (Diklat), gaji (pengajian) dan Pemberian

Penghargaan berupa gelar tambahan (Pangkat). Banyak upaya yang sudah dilakukan oleh pemerintah untuk memotivasi Pegawai agar dalam bekerja dapat menghasilkan kinerja yang optimal sehingga pada pelayanannya dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Namun masih banyak Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang lalai dalam berkerja sehingga masih banyak keluhan yang datang baik dalam internal Instansi pemerintah dan juga Eksternal Masyarakat.

Dilihat dari berbagai uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Pendidikan/Pelatihan, Gaji, dan Pangkat, Terhadap Motivasi Kerja PNS dalam Memberikan Pelayanan Pada Badan Kepegawaian Dan Sumber Daya Manusia Di Kota Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dapat di bentuk dalam kalimat tanya:

1. Apakah ada pengaruh Pendidikan/Pelatihan, Gaji, dan Pangkat, berpengaruh terhadap Motivasi Kerja PNS dan Implikasinya terhadap pemberian Pelayan pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Malang ?
2. Faktor manakah dari Pendidikan/Pelatihan, Gaji dan pangkat ini yang paling dominan berpengaruh terhadap Motivasi kerja PNS dan Implikasinya terhadap pemberian Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia di kota Malang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas Maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah ada pengaruh dari pendidikan/pelatihan, Gaji dan Pangkat berpengaruh terhadap Motivasi kerja PNS dan implikasinya terhadap pemberian pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor manakah dari pendidikan/pelatihan, Gaji, dan Pangkat yang paling dominan yang dapat berpengaruh terhadap motivasi kerja PNS dan Implikasinya terhadap pemberian pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia di Kota Malang.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk ilmu pengetahuan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, serta berguna sebagai bahan pertimbangan perbandingan dan penyempurnaan bagi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi instansi mengenai pengaruh pendidikan/pelatihan, gaji, dan pangkat terhadap kinerja pegawainya. Selaian itu digunakan juga sebagai bahan referensi dalam pengambilan keputusan dan penerapan pendidikan pelatihan,

penetapan gaji, dan kenaikan pangkat, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian yang lebih efektif dan efisien.