

## **STUDI TENTANG MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN BAQA SAMARINDA SEBERANG KOTA SAMARINDA**

**Paulinus Patricius Arjuna Siranita Kabelen<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Kelurahan Baqa Samarinda Seberang Kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui motivasi di Kantor Kelurahan Baqa Samarinda Seberang Kota Samarinda.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yaitu motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan indikator internal dan serta faktor penghambat dan pendukung terhadap motivasi dalam meningkatkan kinerja dikantor Kelurahan Baqa.*

*Hasil penelitian menunjukkan adanya SOP sebagai acuan pegawai dalam bekerja. Pegawai bebas mengambil keputusan sendiri dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang memberikan prestasi kerja mendapatkan penghargaan. Lurah dan sesama rekan kerja saling mendukung untuk meraih jenjang jabatan lebih tinggi. Gaji dengan status honor tidak sesuai dengan harapan dan pegawai tidak mengembangkan ide baru untuk mempercepat proses pelayanan, dikarenakan kurangnya pegawai mendapatkan pendidikan. Ditunjang fasilitas kerja yang masih kurang mendukung pegawai dalam bekerja. Walaupun para pegawai saling mempercayai, berbagi informasi, menolong dan berupaya lebih demi kemajuan Kelurahan Baqa.*

***Kata Kunci:*** *Persepsi Individu, Prestasi, Harapan, Kebutuhan, Kepuasan, Imbalan, Lingkungan, Kelompok Kerja, Jenis dan Sifat Pekerjaan*

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang Masalah***

Keberhasilan mencapai tujuan organisasi didukung sepenuhnya dari perilaku pegawai. Oleh karena itu, pegawai mempunyai peranan penting dalam membentuk dan mengelola organisasi dan memanfaatkan teknologi yang ada. Lagi pula, pegawai mempunyai berbagai tanggapan yang bervariasi dari tekanan lingkungan organisasi. Dalam kenyataannya, keberhasilan suatu organisasi

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Email : paulinuspatrisius@yahoo.co.id

ditentukan oleh motivasi yang dikembangkan pada organisasi itu dan kompensasi yang diberikan kepada pegawai untuk mencapai tujuan tersebut.

Penyelenggaraan pemerintahan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna.

Dikeluarkannya Undang-undang Nomor 12 tahun 2008 pasal 1 dan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, disebutkan pada kinerja sumber daya aparatur pemerintah akan baik bila dia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi dan adanya harapan yang dapat menciptakan motivasi seseorang untuk bersedia melaksanakan kegiatan kerja dengan kinerja yang baik.

Adanya motivasi yaitu peningkatan kinerja pegawai diharapkan sebagai wujud terlaksananya pencapaian tujuan organisasi. Maka perlu adanya program dalam motivasi kinerja agar perilaku individu dalam organisasi mempunyai sikap yang baik, mampu berprestasi dan mempunyai motivasi kinerja yang tinggi. Sehingga motivasi pegawai dilaksanakan sebagai suatu kegiatan perangsang untuk meningkatkan kinerja sekaligus mengembangkan kepentingan organisasi dan kepentingan pegawai.

Peranan pemimpin sangat penting dalam memilah motivasi yang tepat terhadap bawahannya, sehingga ketepatan motivasi tersebut diharapkan melahirkan suatu nilai kinerja pegawai yang baik guna pencapaian tujuan. Oleh karena itu, pimpinan sangat penting untuk mengetahui kebutuhan dari masing-masing individu bawahannya tersebut, sehingga lahirilah ketepatan dalam pemberian motivasi pada pegawainya.

Salah satu Kelurahan yang terdapat di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur yaitu Kelurahan Baqa yang terletak di Kecamatan Samarinda Seberang dengan jumlah pegawai yaitu 12 orang. Berdasarkan observasi di Kantor Kelurahan Baqa, terlihat pegawai dalam melayani masyarakat yaitu kurang ramah, waktu pelayanan yang sangat lama, tata cara pelayanan yang berbelit-belit, terdapat aparat yang tidak disiplin dan hasil pelayanan yang kurang memuaskan. Sehingga hal tersebut menyebabkan pencapaian kinerja belum maksimal. Dimana terjadinya permasalahan di atas diakibatkan kurangnya motivasi dari pimpinan.

Dengan melihat uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul **“Studi Tentang Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di kantor Kelurahan Baqa Samarinda Seberang Kota Samarinda”**.

### ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Kelurahan Baqa Samarinda Seberang Kota Samarinda ?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui motivasi di kantor Kelurahan Baqa Samarinda Seberang Kota Samarinda ?

### ***Tujuan penelitian***

1. Untuk mengetahui motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Kelurahan Baqa Samarinda Seberang Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui motivasi di Kantor Kelurahan Baqa Samarinda Seberang Kota Samarinda.

### ***Manfaat Penelitian***

1. Manfaat Teoritis
  - a. Diharapkan dapat menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis pada konsep motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa.
  - b. Sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan penulisan skripsi di Universitas Mulawarman.
2. Manfaat Praktis
  - a. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi pegawai dalam motivasi meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.
  - b. Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang memerlukan hasil penelitian ini.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Manajemen Sumber Daya Manusia***

Menurut Samsudin (2005:22) pengertian manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penelitian, pemberian balas jasa bagi manusia individu anggota organisasi atau bisnis.

### ***Pengertian Motivasi Kerja***

Menurut Vroom dalam Purwanto (2006:72) motivasi mengacu kepada suatu proses mempengaruhi pilihan-pilihan individu terhadap bermacam-macam bentuk kegiatan yang dikehendaki.

### ***Jenis-Jenis Motivasi***

Jenis-jenis motivasi dapat dikelompokkan menjadi dua jenis menurut Hasibuan (2005: 150), yaitu motivasi positif dan motivasi negatif.

### ***Tujuan Motivasi***

Secara umum tujuan motivasi adalah untuk menggerakkan atau menggugah seseorang agar timbul keinginan dan kemauannya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau mencapai tujuan tertentu (Purwanto, 2006:73).

### ***Fungsi Motivasi***

Menurut Sardiman (2007:85) fungsi motivasi ada tiga yaitu sebagai berikut:

1. Mendorong manusia untuk berbuat.
2. Menentukan arah perbuatan.
3. Menyeleksi perbuatan.

### **Metode Motivasi**

Menurut Hasibuan (2005:149) ada dua metode macam motivasi yaitu motivasi langsung (*Direct Motivation*) dan motivasi tak langsung (*Indirect Motivation*)

### **Teori-Teori Motivasi**

Teori-teori motivasi menurut Hasibuan (2005:152-167) dibagi menjadi dua kelompok yaitu teori kepuasan dan teori proses.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Menurut Winardi (2004:79) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja dibedakan sebagai berikut :

1. Faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi kerja
  - a. Jenis dan sifat pekerjaan
  - b. Kelompok kerja dimana individu bergabung
  - c. Situasi lingkungan pada umumnya
  - d. Sistem imbalan yang diterima
2. Faktor internal yang mempengaruhi motivasi kerja
  - a. Persepsi individu mengenai diri sendiri
  - b. Harga diri dan prestasi
  - c. Harapan
  - d. Kebutuhan
  - e. Kepuasan kerja

### **Definisi Kinerja**

Menurut Mahmud (2006:25) kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

### **Pengukuran Kinerja**

Menurut Wibowo (2007:320) pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara:

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah dipenuhi.
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan.
3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitoring tingkat kinerja.
4. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian.
5. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas.
6. Mempertimbangkan penggunaan sumberdaya.
7. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

### **Kinerja Individu**

Menurut Sedarmayanti (2002:53) menyatakan bahwa kinerja individu adalah bagaimana seseorang mampu melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya.

### **Manajemen Kinerja**

Menurut Ruky (2006:6) manajemen kinerja adalah suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilakukan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.

### **Standar Pengukuran Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2005:17) pengukuran kinerja terdapat aspek-aspek standar kinerja antara lain aspek kuantitatif dan aspek kualitatif

### **Definisi Konsepsional**

Motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah suatu kondisi yang berpengaruh untuk membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja, yang merupakan perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, menurut Moleong (2005:90) penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat alamiah, yang bergantung pada suatu pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang, latar dan perilaku secara menyeluruh.

### **Fokus Penelitian**

1. Motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan indikator-indikator sebagai berikut :
  - a. Internal : Persepsi individu mengenai diri sendiri, harga diri dan prestasi, harapan, kebutuhan dan kepuasan kerja
  - b. Eksternal : Jenis dan sifat pekerjaan, kelompok kerja, situasi lingkungan dan sistem imbalan
2. Faktor penghambat dan pendukung terhadap motivasi dalam meningkatkan kinerja dikantor Kelurahan Baqa Samarinda Seberang Kota Samarinda.

### **Sumber Dan Jenis Data**

1. Sumber Data Primer
  - a. *Key informan* adalah Lurah sebagai pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai.
  - b. Informan yaitu Kepala Bidang dari pegawai kelurahan yang dilakukan secara *purposive sampling*.
  - c. Informan Lain pada penelitian ini yaitu staf kelurahan.
2. Sumber Data Sekunder  
Sumber data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.

### **Tehnik Pengumpulan Data**

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*), artinya penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan teori dan data dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan dan dokumen yang ada hubungannya dengan

ruang lingkup penelitian ini, yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.

2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian lapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu observasi, wawancara (*interview*), dan penelitian dokumen atau dokumen *research*.

### ***Tehnik Analisis Data***

Untuk menganalisa data kualitatif menurut Miles dan Michael (2007:20), analisa data kualitatif terdiri dari 4 komponen, antara lain:

1. Pengumpulan data.
2. Data *reduction*/penyederhanaan data.
3. Penyajian data.
4. Penarikan kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN**

### ***Pembahasan***

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai studi tentang motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Kelurahan Baqa Samarinda Seberang Kota Samarinda, maka hasil pembahasannya yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### ***Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Baqa Internal***

1. Persepsi individu mengenai diri sendiri

Walgitto (2004:70) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai motivasi pada persepsi individu mengenai diri sendiri untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa, diketahui Pegawai Kelurahan Baqa bekerja berdasarkan tugas dan tanggung jawab, dimana mereka bebas mengambil keputusan sendiri dalam memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab dan berani mengambil risiko yang telah diperhitungkan dalam bekerja di Kantor Kelurahan Baqa.

Oleh karena itu seluruh jajaran aparatur pemerintah harus dapat menciptakan kondisi yang mampu mendorong timbulnya kreativitas prakarsa kerja aparatur dalam seluruh proses pengembangan masyarakat. Adapun perangkat Kelurahan sebagai aparatur yang mempunyai tugas dan fungsi dalam pelayanan umum harus dapat meningkatkan mutu dan kualitas kinerja kerja aparaturannya, akan tetapi untuk mencapai mutu dan pelayanan yang baik diperlakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan kerja aparatur lurah sebagai perangkat pemerintah Kelurahan.

## 2. Harga diri dan prestasi

Penghargaan adalah insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif (Simamora, 2004:514).

Dari hasil wawancara peneliti mengenai motivasi yang diberikan melalui penghargaan atas prestasi untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa, diketahui terdapat penghargaan atas prestasi kerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa. Adapun bentuk penghargaan atas prestasi pegawai di Kantor Kelurahan Baqa yaitu dalam bentuk pujian, pemberian berupa piagam dan sejumlah uang bagi pegawai yang mempunyai prestasi.

Pemberian penghargaan tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja pegawai, sehingga dapat mendorong pegawai bekerja lebih giat dan berpotensi. Pegawai memerlukan suatu penghargaan pada saat hasil kerjanya telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Penghargaan ini dapat berupa pujian. Tidak hanya kalau pegawai melakukan kesalahan memperoleh makian dari pimpinan. Pegawai bekerja mempunyai tujuan, antara lain untuk memperoleh penghasilan agar kebutuhan dan keinginannya dapat direalisasikan.

## 3. Harapan

Menurut Hasibuan (2005:152-167) harapan (*expectancy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku. Harapan ini merupakan informasi objektif dari lingkungan yang mempengaruhi sikap dan perasaan subjektif seseorang. Dimana adanya harapan akan masa depan terutama dalam pekerjaan.

Dari hasil wawancara peneliti mengenai motivasi yang diberikan melalui peningkatan jenjang jabatan lebih tinggi untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa, diketahui Lurah dan sesama rekan kerja saling mendukung untuk meraih jenjang jabatan lebih tinggi di Kelurahan Baqa. Akan tetapi pegawai di Kelurahan Baqa cukup sulit untuk meraih jenjang jabatan yang lebih tinggi di Kantor Kelurahan Baqa dikarenakan harus memenuhi semua persyaratan sesuai ketentuan peraturan pemerintah yang berlaku dan mengikuti alur prosedur kenaikan jabatan serta pegawai harus menunjukkan prestasi kerja.

Pada dasarnya promosi pegawai diarahkan kepada peningkatan dari ketetapan organisasi dalam mencapai sasaran melalui pelaksanaan promosi jabatan dimana peran pegawai tersebut memperoleh kepuasan kerja sehingga memungkinkan seorang pegawai untuk memberikan hasil kerja yang terbaik kepada perusahaan sehingga dapat ditetapkan tujuan promosi yaitu untuk menunjang kegiatan perusahaan atau pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia secara keseluruhan.

#### 4. Kebutuhan

Menurut Winardi (2004:79) manusia dimotivasi oleh kebutuhan untuk menjadikan dirinya sendiri yang berperan secara penuh, sehingga mampu meraih potensinya secara total. Kebutuhan akan mendorong dan mengarahkan seseorang untuk mencari atau menghindari, mengarahkan dan memberi respon terhadap tekanan dari peran yang dialaminya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai motivasi pada kebutuhan pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa, diketahui Lurah sebagai pimpinan dari Kantor Kelurahan Baqa paham akan harapan peran dari seorang pegawai dengan bekerja di Kelurahan tersebut. Sebaliknya lurah juga mengharapkan pegawai memberikan perannya agar tujuan dan sasaran pada Kantor Kelurahan Baqa dapat tercapai.

Dalam prakteknya peran bisa berbentuk yaitu peran yang sudah ditetapkan dan peran baru yang dipilih manajer untuk pegawai sesuai dengan posisinya. Dengan adanya kedua peran ini, akan tetapi masih sering terjadi penyimpangan kinerja. Penyebabnya adalah bisa jadi pimpinan atau Lurah sering mengabaikan pentingnya penjelasan peran baru yang dipilihnya kepada pegawai. Pimpinana atau Lurah diduga menggunakan asumsi bahwa pegawai sudah mengetahui jenis peran yang diembannya. Padahal tidak selalu seperti itu, karena itu dalam setiap organisasi terutama di organisasi pemerintah harus sudah terdapat apa yang disebut uraian pekerjaan dan uraian peran yang jelas dan dijadikan acuan kerja oleh seluruh staf pegawai dan pimpinan.

#### 5. Kepuasan kerja

Menurut Winardi (2004:79) kepuasan kerja merupakan suatu dorongan afektif yang muncul dalam diri individu untuk mencapai goal atau tujuan yang diinginkan dari suatu perilaku.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai motivasi pada kepuasan kerja pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa, diketahui Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Kelurahan Baqa sudah sesuai tidak terlalu tinggi dan realistis sehingga membantu pegawai dalam memperbaiki kinerjanya.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.



## ***Ekternal***

### 1. Jenis dan Sifat Pekerjaan

Menurut Robbins (2006:38) jenis dan sifat pekerjaan yang dijalankan oleh pegawai secara terus-menerus menuntut pegawai untuk memiliki kompetensi. Kompetensi berasal dari kata “*competency*” merupakan kata benda yang diartikan sebagai kecakapan, kemampuan, kompetensi dan wewenang. Kata sifat dari *competence* adalah *competent* yang berarti cakap, mampu, dan tangkas.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai motivasi pada jenis dan sifat pekerjaan untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa, diketahui pegawai mendapatkan pendidikan untuk meningkatkan pengetahuan melalui studi lapangan atau studi banding. Adapun pegawai dalam bekerja mendapatkan dukungan dari sesama rekan kerja maupun atasan walaupun berbeda bidang pekerjaan. Didukung adanya komitmen antara rekan kerja untuk memberikan yang terbaik agar sasaran dan tujuan di Kantor Kelurahan Baqa dapat tercapai sesuai dengan visi dan misi. Akan tetapi pelatihan yang diberikan hanya bersifat mutasi terutama dalam kenaikan jabatan, tidak berdasarkan bidang masing-masing pegawai dan realisasinya berdasarkan keputusan atau kebijakan dari Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. Ditunjang fasilitas kerja yang masih kurang mendukung pegawai dalam bekerja, yaitu pada Kantor Kelurahan Baqa hanya terdapat satu komputer, tidak terdapat ruang tunggu, meja dan kursi yang sudah mulai rusak serta ruangan terasa panas karena kurangnya kipas angin yang hanya terdapat satu buah.

Oleh karena itu dalam menempatkan seorang pegawai pada suatu jabatan haruslah memperhatikan kompetensi yang dimilikinya sesuai dengan syarat-syarat yang ada guna meningkatkan kinerja dari suatu instansi pemerintah. Dengan memperhatikan tingkat pengetahuan dan keahlian, maka perlu setiap tahun harus ada perencanaan pendidikan dan pelatihan seperti pelatihan teknis tentang SOP pelayanan prima bagi tenaga honor dan pelatihan teknis tentang manajemen.

### 2. Kelompok Kerja

Menurut Winardi (2004:79) kelompok kerja sebagai kumpulan 2 orang atau lebih yang saling berinteraksi dan saling mempengaruhi untuk satu tujuan tertentu, yang dipahami bersama. Dimana kerjasama aparat pemerintah adalah kemampuan aparat pemerintah untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai motivasi pada kelompok kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa, diketahui Pegawai di Kelurahan Baqa saling mempercayai, berbagi informasi, menolong dan berupaya lebih agar tujuan Kantor Kelurahan Baqa tercapai dan pegawai juga merasa bangga menjadi bagian dari pegawai Kantor Kelurahan Baqa.

Dengan adanya kerjasama aparat dalam memberikan pelayanan, maka rencana-rencana pembangunan yang diusulkan tadi diharapkan dapat terlaksana dengan baik serta mengandung nilai yang objektif, dengan demikian diperoleh suatu rencana pembangunan daerah yang terarah, terpadu sesuai dengan pola pembangunan daerah.

### 3. Situasi Lingkungan

Menurut Supardi dalam Subroto (2005:590) lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan yang menyenangkan, mengamankan, menentramkan, dan betah kerja.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai motivasi pada situasi lingkungan untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa, diketahui Pegawai Kelurahan Baqa dalam bekerja sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku sehingga tidak dapat mengembangkan ide baru untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi karyawan. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya, melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Lingkungan kerja itu mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja.

### 4. Sistem Imbalan

Menurut Hasibuan (2005:117) mengartikan sistem imbalan atau kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai motivasi yang diberikan melalui sistem imbalan untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Baqa, diketahui gaji pegawai di Kantor Kelurahan Baqa yaitu berdasarkan status kepegawaian dan golongan PNS. Dimana gaji tersebut dapat memenuhi kebutuhan hidup keluarga pegawai. Akan tetapi bagi pegawai dengan status honor yaitu gaji tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Kompensasi yang baik akan memberi beberapa efek positif pada organisasi yaitu mendapatkan pegawai berkualitas baik, memacu pekerja untuk bekerja lebih giat dan meraih prestasi gemilang, memikat pelamar kerja berkualitas dari lowongan kerja yang ada, mudah dalam pelaksanaan dalam administrasi maupun aspek hukumnya dan memiliki keunggulan lebih dari pesaing atau kompetitor.

## ***Faktor Penghambat Dan Pendukung Terhadap Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Kelurahan Baqa***

### ***Faktor Pendukung***

#### ***a. Kondisi Kerja***

Menurut Rachmawati (2008:1) yang dimaksud dengan kondisi kerja adalah kondisi yang dapat dipersiapkan oleh manajemen organisasi yang bersangkutan pada organisasi yang didirikan oleh pemerintah.

Hal tersebut, diperkuat dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Kelurahan Pasar Pagi yang pada intinya menyatakan bahwa dalam melaksanakan tugas mereka, fasilitas yang tersedia kurang mendukung atau memadai. Lebih jauh dijelaskan bahwa fasilitas yang kurang memadai tersebut, antara lain : peralatan kantor seperti meja dan kursi kerja, ruang kerja, lemari tempat penyimpanan arsip, mesin ketik, kertas dan lain sebagainya.

Kondisi kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan, dengan motivasi yang tinggi maka kinerja suatu perusahaan dapat meningkat bahkan produktivitaspun akan meningkat sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

### ***Faktor Penghambat***

#### **a. Fasilitas Kerja**

Pengertian fasilitas kerja adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga pendidikan yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi, 2006:150).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui pada Kantor Kelurahan Baqa fasilitas kerja masih kurang mendukung pegawai dalam bekerja, yaitu pada Kantor Kelurahan Baqa hanya terdapat satu komputer, tidak terdapat ruang tunggu, meja dan kursi yang sudah mulai rusak serta ruangan terasa panas karena kurangnya kipas angin yang hanya terdapat satu buah.

Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung pegawai dalam bekerja. Fasilitas kerja tersebut sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu pegawai agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan pegawai akan bekerja lebih produktif. Dengan adanya fasilitas kerja karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja dan menimbulkan motivasi untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan.

#### **b. Keterampilan Pegawai**

Menurut Robbins (2006:494) pengertian ketrampilan adalah kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat. Dalam rangka meningkatkan kinerja seorang pegawai maka salah faktor penunjang adalah tingkat keterampilan pegawai itu sendiri. Semakin tinggi tingkat keterampilan seorang pegawai, maka akan dapat meningkatkan kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui keterampilan pegawai di Kantor Kelurahan Baqa masih belum optimal. Hal tersebut terlihat hanya beberapa orang pegawai yang ahli menggunakan komputer, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat yang mengakibatkan terjadinya antrian atau

waktu penyelesaian kerja tidak sesuai dengan target. Ditunjang pegawai hanya bekerja berdasarkan prosedur tanpa berusaha mengembangkan ide baru untuk kemajuan Kelurahan Baqa.

Sebuah organisasi akan lebih berkembang bila memiliki pegawai yang terampil dan memiliki etos kerja tinggi. Seorang pimpinan harus bisa meningkatkan ketrampilan pegawai agar yang diharapkan dalam organisasi bisa tercapai.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

1. Berdasarkan faktor internal, motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai cukup baik yaitu adanya SOP sebagai acuan pegawai dalam bekerja berdasarkan tugas. Pegawai bebas mengambil keputusan sendiri dalam memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab dan berani mengambil risiko. Dimana pegawai yang memberikan prestasi kerja di Kantor Kelurahan Baqa akan mendapatkan penghargaan dalam bentuk pujian, pemberian berupa piagam dan sejumlah uang bagi pegawai yang mempunyai prestasi. Lurah dan sesama rekan kerja juga saling mendukung untuk meraih jenjang jabatan lebih tinggi di Kelurahan Baqa.
2. Berdasarkan faktor eksternal, motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai masih kurang baik yaitu gaji yang diterima pegawai dengan status honor tidak sesuai dengan yang diharapkan dan juga pegawai tidak pernah mengembangkan ide baru untuk mempercepat proses pelayanan, hal ini dikarenakan kurangnya pegawai mendapatkan pendidikan untuk meningkatkan pengetahuan melalui studi lapangan atau studi banding. Dimana pelatihan yang diberikan hanya bersifat mutasi terutama dalam kenaikan jabatan, tidak berdasarkan bidang masing-masing pegawai. Ditunjang fasilitas kerja yang masih kurang mendukung pegawai dalam bekerja, yaitu hanya terdapat satu komputer, tidak terdapat ruang tunggu, meja dan kursi yang sudah mulai rusak serta ruangan terasa panas karena kurangnya kipas angin yang hanya terdapat satu buah. Walaupun para pegawai di Kelurahan Baqa saling mempercayai, berbagi informasi, menolong dan berupaya lebih demi kemajuan Kelurahan Baqa.
3. Faktor penghambat dan pendukung terhadap motivasi dalam meningkatkan kinerja dikantor Kelurahan Baqa Samarinda Seberang Kota Samarinda, yaitu faktor pendukung berupa kondisi kerja yang baik. Sedangkan faktor penghambat yaitu kurangnya keterampilan pegawai dan kurangnya fasilitas kerja di Kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda

### ***Saran***

1. Untuk meningkatkan keterampilan pegawai Kelurahan Baqa, maka perlu memperhatikan tingkat pengetahuan dan keahlian, sehingga ada baiknya

setiap tahun harus ada perencanaan pendidikan dan pelatihan seperti pelatihan teknis tentang SOP pelayanan prima bagi tenaga honor dan pelatihan teknis tentang manajemen.

2. Untuk meningkatkan fasilitas kerja pegawai Kelurahan Baqa, maka perlu adanya penambahan fasilitas kerja meliputi komputer, meja, kursi untuk ruang tunggu, hal ini untuk menunjang pelayanan administrasi dan perbaikan kondisi kantor Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.

## DAFTAR PUSTAKA

### ***Buku-buku :***

- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Mahmun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE. Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Milles, Matthew B dan Michael Huberman, 2007. *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan Tjetjep Rohendi*. Penerbit Universitas Indonesia Perss. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Remaja Pusda Karya. Bandung.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Erlangga. Jakarta.
- Rachmawati. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi*. Indeks. Jakarta.
- Ruky, Achmad S. 2006. *System Manajemen Kinerja*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Samsudin, Sidilin. 2005. *Manajemen sumber Daya Manusia*. CV. Pustaka Setia. Bandung.
- Sardiman. 2007. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2002. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitasnya*. Mandar Maju. Bandung.
- Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. UII Press. Yogyakarta.
- Walgito, Bimo. 2004. *Psikologi Sosial*. CV Andi Offset. Jakarta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Winardi. 2004. *Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*. PT. Raja Grafindo. Jakarta.

***Dokumen-dokumen:***

Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.

Profil Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. 2013.

*Data Monografi.* Samarinda.