

PELAKSANAAN MOTIVASI OLEH CAMAT PADA KANTOR CAMAT MAJA KABUPATEN MAJALENGKA

Oleh :

Dr. H. Firman Yudhanegara, M.Si.

Abstract

Based on regulation n. 10/2009 of the Majalengka Regency related to the organization of the Majalengka regency, the sub-district is a Regional Regency apparatus as a regional technical implementer that has a specific work area run by a Camat that is domiciled below and is responsible before the regent through the regional secretary. The purpose of this study was to determine the implementation of Camat's motivation with the performance of employees in the office of Maja Camat in the Majalengka Regency. The results were obtained 1) the implementation of the motivation of Camat was not carried out optimally and when applying the principles of motivation there were still gaps between the principles of motivation, which include: a) the principle of inclusion in the process of decision making; b) the principle of communication in support of the circulation of information about work; c) principle of recognition and appreciation of work; d) the principle of authority has delegated the task of fostering a sense of trust; e) the principle of mutual attention as a form of respect and mutual respect; 2) the principles of motivation are not yet fully implemented because Camat has to face several obstacles; And 3) there are obstacles, so Camat strives to improve the performance of the employees of the office of Maja Camat in the Majalengka Regency.

Keywords: implementation, motivation, employee performance.

Abstrak

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 10 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka, Kecamatan adalah merupakan perangkat Daerah Kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan motivasi Camat dengan kinerja pegawai pada kantor Camat Maja Kabupaten Majalengka. Hasil penelitian diperoleh 1) pelaksanaan motivasi Camat belum optimal dilakukan dan dalam penerapan asas - asas motivasi masih adanya kesenjangan diantara asas-asas motivasi diantaranya: a) asas mengikutsertakan dalam pengambilan keputusan; b) asas komunikasi dalam menunjang sirkulasi informasi pekerjaan; c) asas pengakuan dan apresiasi pekerjaan; d) asas wewenang yang didelegasikan tugas untuk menumbuhkan rasa kepercayaan diri; e) asas perhatian timbal balik sebagai bentuk saling menghormati dan menghargai; 2) belum diterapkannya asas – asas motivasi secara penuh dikarenakan Camat menghadapi beberapa hambatan; Dan 3) terdapatnya hambatan maka terdapat upaya Camat dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Maja Kabupaten Majalengka.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Motivasi, Kinerja Pegawai

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan sistem pemerintahan di daerah baik pemerintahan daerah kabupaten maupun provinsi, kabupaten/kota dalam pelaksanaannya banyak dibantu oleh perangkat – perangkat daerah, termasuk salah satunya adalah kecamatan. Sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Majalengka Nomor 17 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Majalengka, bahwa kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh seorang camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas pokok merencanakan, mengatur, melaksanakan dan mengendalikan serta mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Peran aparatur pemerintah daerah dalam menyelenggarakan otonomi daerah sangat dominan. Aparatur pemerintah daerah harus mampu melaksanakan tugas

umum pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya sebagai konsekuensi dari semakin kritisnya masyarakat serta semakin luasnya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah.

Salah satu wujud peranan para penyelenggara pemerintahan dan pembangunan di daerah perlu adanya kinerja pegawai yang profesional, semangat kerja, kecakapan, disiplin kerja yang tinggi dan keterampilan dalam melaksanakan tugas sehingga tercapainya kinerja pegawai yang optimal baik secara kuantitas ataupun secara kualitas.

Untuk mencapai kinerja pegawai tentu tidak lepas dari bagaimana seorang pimpinan dalam suatu organisasi menjalankan tugas, pokok dan fungsinya sebagai seorang pemimpin. Pemberian motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak pimpinan dalam setiap organisasi bila mereka menginginkan setiap pegawai dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi karena dengan motivasi, seorang pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Tanpa motivasi seorang pegawai tidak dapat memenuhi tugasnya

sesuai standar atau bahkan melampaui standar.

Mengingat pentingnya motivasi tersebut, maka wujud perhatian pihak pimpinan mengenai masalah motivasi pegawai dalam bekerja ialah melakukan usaha pemotivasian pada pegawai melalui serangkaian usaha tertentu sesuai dengan kebijakan organisasi, sehingga motivasi pegawai dalam bekerja akan tetap terjaga. Untuk memotivasi pegawai, pimpinan organisasi harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan para pegawai. Satu hal yang harus dipahami bahwa orang mau bekerja karena mereka ingin memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari, berbentuk materi atau non materi, kebutuhan fisik maupun rohaniah.

Pelaksanaan motivasi ini banyak macamnya seperti pemberian kompensasi yang layak dan adil, pemberian penghargaan dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar apapun yang menjadi kebutuhan pegawai dapat terpenuhi lalu diharapkan para pegawai dapat bekerja dengan baik dan merasa senang dengan semua tugas yang diberikan. Setelah para pegawai merasa senang dengan pekerjaannya, para pegawai akan saling menghargai hak dan kewajiban sesama pegawai sehingga terciptalah suasana kerja yang kondusif, pada akhirnya para

pegawai akan suka rela dan bersungguh – sungguh memberikan kemampuan terbaiknya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, dan ini berarti kinerjanya yang akan ditunjukkan oleh para pegawai, karena termotivasi dalam melaksanakan tugasnya dalam organisasi.

Demikian pula di Kecamatan Maja Kabupaten Majalengka untuk menunjang keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di wilayah itu maka perlu ditingkatkan kemampuan, pengetahuan, kecakapan, disiplin semangat kerja serta keterampilan dari seluruh pegawai sehingga kinerja pegawai yang optimal dapat tercapai. Oleh karena itu pegawai kecamatan harus mendapat pembinaan dari Camat selaku pimpinan di Kecamatan, agar pembinaan yang dilakukan oleh Camat mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan, maka dalam rangka pembinaan tersebut Camat harus melaksanakan fungsi-fungsi administrasi dan manajemen.

Gambaran bahwa kinerja pegawai pada kantor Camat Maja masih belum optimal, hal ini terlihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

1. Masih adanya pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya belum maksimal sehingga penyelesaian pekerjaan dilaksanakan

tidak tepat pada waktu dan sasaran yang telah ditetapkan.

2. Masih ada program – program yang yang tidak sesuai dengan target yang telah ditentukan dikarenakan kurangnya sosialisasi dan motivasi.
3. Masih adanya pegawai yang kurang memahami tugas pokok dan fungsinya karena kurangnya pengarahan dari camat.

Permasalahan tersebut di atas diduga karena Camat belum sepenuhnya melaksanakan asas - asas motivasi. Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan motivasi oleh Camat dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Maja Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor penghambat dalam pelaksanaan motivasi oleh Camat dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Maja Kabupaten Majalengka.
3. Untuk mengetahui upaya – upaya yang dilakukan oleh Camat dalam menanggulangi faktor – faktor penghambat tersebut.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan

tujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang motivasi yang dilakukan Camat untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal. Secara teoritis, menurut Borg dan Gall dalam Sugiyono (2012:14), penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut juga sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Dengan penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti akan dapat menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada secara aktual serta mengembangkan konsep dari menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Sugiyono (2012 : 17) dalam penelitian kualitatif seorang peneliti sebagai *human instrument* dan dengan teknik pengumpulan data *participant observation* (observasi berperan serta) dan *in depth interview*

(wawancara mendalam), maka peneliti harus berinteraksi dengan sumber data. Dengan demikian peneliti kualitatif harus mengenal betul orang yang memberikan data. Dan tidak diharapkan serta tidak dianjurkan memelihara asumsi dan kekayaan bahwa dirinya sangat tahu tentang fenomena yang hendak dikaji. Seorang peneliti lebih berada pada posisi sebagai “orang belajar dari masyarakat, bukan belajar tentang masyarakat”.

Rancangan penelitian kualitatif sesungguhnya bersifat fleksibel, luwes dan terbuka kemungkinan bagi suatu perubahan dan penyesuaian ketika proses penelitian berjalan. Dengan demikian, meskipun tetap menjadi awal yang cukup penting untuk masuk ke lapangan tetapi rancangan penelitian yang disusun tidak perlu membelenggu peneliti, manakala kenyataan di lapangan menunjukkan kecenderungan yang berbeda dengan yang dipikirkan sebelumnya. Jadi kenyataan di lapanganlah akhirnya memang yang harus ditunduki.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang mencoba menggambarkan secara mendalam suatu obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk

mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan yang lain. Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (Motivasi) dan variabel terikat yaitu (Kinerja Pegawai).

C. Hasil dan Pembahasan

Motivasi dapat ditempatkan sebagai bagian yang fundamental dari kegiatan manajemen sehingga segala sesuatunya dapat ditunjukkan kepada pengarah potensi dan daya manusia dengan jalan menimbulkan, menghadapkan dan menumbuhkan tingkat semangat serta keinginan yang tinggi terhadap antusiasme kebersamaan dalam menjalankan tugas-tugas yang sedang dilaksanakannya. Menurut Menurut Siagian (2003:106) mendefinisikan motivasi merupakan keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Sedangkan menurut Hasibun (1996:223) bahwa 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.

Dalam hubungannya dengan pelaksanaan tugas atau pekerjaan kepada seseorang maka motivasi berperan sebagai pendorong semangat seseorang sehingga mau bekerja menurut ukuran atau batasan-batasan yang ditetapkan. Dalam hubungannya dengan motivasi seorang pimpinan harus dapat memberikan suatu dorongan kepada para pegawainya.

Pemberian motivasi oleh pimpinan kepada bawahan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai harus memperhatikan asas – asas motivasi yang diungkapkan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2007: 221) diantaranya:

1. Asas Mengikutsertakan
2. Asas Komunikasi
3. Asas Pengakuan
4. Asas Wewenang yang Didelegasikan
5. Asas Perhatian Timbal Balik

Berdasarkan data yang diperoleh dan telah dilakukan analisa berikut pembahasan pelaksanaan motivasi yang dilakukan oleh Camat ditinjau dari setiap asas motivasi di atas.

1) Asas Mengikutsertakan

Asas mengikutsertakan maksudnya adalah mengajak bawahan untuk ikut berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada mereka mengajukan ide-ide, rekomendasi dalam proses

pengambilan keputusan. Berdasarkan tanggapan responden dapat diketahui tentang upaya Camat dalam pelaksanaan motivasi untuk asas mengikutsertakan sebagai berikut:

- a. Mengikutsertakan pegawai didalam proses pengambilan keputusan

Berdasarkan hasil wawancara, responden menyatakan bahwa dalam pelaksanaan motivasi, Camat selalu berusaha mengikutsertakan pegawainya dalam proses pengambilan keputusan, sedangkan responden lainnya menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha mengikutsertakan pegawainya dalam proses pengambilan keputusan, dan sisa responden lainnya menyatakan bahwa Camat tidak berusaha mengikutsertakan pegawainya didalam proses pengambilan keputusan.

Dari tanggapan responden di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan motivasi oleh Camat belum sepenuhnya optimal mengikutsertakan pegawainya dalam proses pengambilan keputusan. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dari hasil observasi, ternyata perbedaan individu dalam bidang pendidikan serta penguasaan permasalahan menjadi penghambat dalam penentuan

pengambilan keputusan, hal ini nampak dari masih adanya sikap pasif beberapa pegawai di dalam forum rapat. Hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap pemahaman dalam pelaksanaan tugasnya, sehingga akan menghambat terhadap kinerja pegawai.

b. Menerima saran atau ide dari bawahan

Sebagian besar responden menyatakan bahwa Camat selalu berusaha memperhatikan saran atau ide yang disampaikan oleh para pegawai. Namun juga terdapat sebagian kecil lainnya, responden menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha memperhatikan saran atau ide yang disampaikan oleh para pegawai, sisanya responden menyatakan bahwa Camat tidak berusaha memperhatikan saran atau ide dari yang disampaikan oleh pegawai.

Dari tanggapan responden diatas, nampak bahwa Camat dalam pelaksanaan motivasinya belum sepenuhnya menanggapi saran atau ide yang disampaikan oleh para pegawai. Hal tersebut tentunya akan menghambat terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat, diperoleh keterangan bahwa untuk memperhatikan saran dan ide dari para pegawai, ternyata masih mendapat hambatan yaitu masih

kurangnya penguasaan materi permasalahan, sehingga yang disampaikan terkesan kurang diperhatikan. Berdasarkan hasil observasi, nampak dalam suatu forum rapat, masih terdapat sebagian pegawai masih kurang menguasai permasalahan, sehingga ide atau saran kurang relevan dengan materi yang sedang dibicarakan. Dari uraian di atas, nampak bahwa Camat belum sepenuhnya menerapkan asas mengikutsertakan.

2) Asas Komunikasi

Asas komunikasi maksudnya menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, cara mengerjakannya, dan kendala yang dihadapi. Dengan asas komunikasi, motivasi serta semangat kerja pegawai akan meningkat, sebab semakin banyak seseorang mengetahui suatu persoalan, semakin besar pula minat dan perhatiannya terhadap hal tersebut. Berdasarkan tanggapan responden diketahui upaya Camat dalam pelaksanaan motivasi untuk asas komunikasi sebagai berikut :

a. Menciptakan komunikasi yang baik di lingkungan kerja.

Beberapa responden menyatakan bahwa Camat selalu berusaha menginformasikan tentang organisasi, sedangkan beberapa responden lainnya

menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha menginformasikan tentang tujuan organisasi dan bahkan ada responden yang menyatakan bahwa Camat tidak berusaha menginformasikan tentang tujuan organisasi.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut di atas, terlihat bahwa dalam pelaksanaan motivasinya Camat belum sepenuhnya optimal untuk menginformasikan tentang tujuan organisasi, sehingga berpengaruh terhadap semangat serta gairah kerja pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi tersebut. Melalui hasil wawancara, Camat memberikan keterangan bahwa upaya pelaksanaan motivasi dengan memberikan penjelasan mengenai informasi tentang tujuan organisasi dilaksanakan dalam upaya agar para pegawai mempunyai pedoman serta arah didalam pelaksanaan kerjanya. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian pegawai dalam pelaksanaan kerjanya kadang-kadang memperhatikan informasi tentang tujuan organisasi, yaitu berupa pedoman pelaksanaan tugas.

- b. Memberikan informasi tentang tata cara pelaksanaan pekerjaan

Responden menyatakan bahwa Camat selalu berusaha menciptakan komunikasi dua arah, sedangkan ada juga responden yang menyatakan bahwa

Camat selalu berusaha menciptakan komunikasi dua arah, dan responden lainnya yang menyatakan bahwa Camat tidak berusaha menciptakan komunikasi dua arah. Dari tanggapan responden tersebut, nampak bahwa dalam pelaksanaan motivasinya Camat belum sepenuhnya menginformasikan tentang tata cara pelaksanaan pekerjaan, sehingga keadaan tersebut jelas mempengaruhi terhadap kinerja pegawai. Dari wawancara dengan Camat diperoleh hasil bahwa pemberian informasi mengenai tata cara pekerjaan selalu diusahakan di dalam proses kerjanya, dengan harapan dapat mewujudkan saling pengertian serta saling mempercayai diantara para pegawai dalam pelaksanaan kerjanya. Hasil observasi menunjukkan bahwa dalam proses pelaksanaan kerja terlihat adanya saling pengertian diantara individu para pegawai serta terjalin komunikasi yang harmonis antara unsur pimpinan dengan para pegawai, namun masih ada saja pegawai yang bersikap acuh terhadap sesama pegawai sehingga menghambat terhadap kelancaran pekerjaan.

3) Asas Pengakuan

Pada dasarnya setiap pegawai menginginkan diperlakukan sebagai manusia yang mempunyai hasrat ingin dihargai, diperhatikan dan sebagainya, baik dilingkungan tempat kerja maupun di lingkungan masyarakat. Demikian pula

halnya di lingkungan Kantor Camat Maja Kabupaten Majalengka dalam pelaksanaan motivasi hendaknya Camat senantiasa memperlakukan seluruh pegawainya sebagai manusia dengan seutuhnya, sehingga dapat memotivasi seluruh pegawainya untuk selalu menumbuhkan terwujudnya semangat serta gairah kerja yang tinggi. Hal ini dapat terwujud apabila Camat berusaha untuk memberikan penghargaan kepada setiap pegawai yang berprestasi. Asas pengakuan maksudnya memberikan penghargaan dan pengakuan yang tepat atas prestasi kerja yang dicapai. Pegawai akan semangat bekerja keras jika mereka mendapat pengakuan dan kepuasan dari usaha-usahanya. Dalam memberikan pujian pimpinan hendaknya menjelaskan kepada bawahannya bahwa dia berhak atau patut mendapatkannya.

- a. Pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi

Camat selalu berusaha memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, namun menurut beberapa responden ada juga yang menyatakan Camat kadang-kadang berusaha memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi. Memperhatikan tanggapan responden tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan motivasi Camat

belum sepenuhnya berusaha memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, sehingga jelas akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dari hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, ternyata masih mendapat hambatan berupa terbatasnya dana, sedangkan sebagian besar menghendaki penghargaan berupa materi. Berdasarkan hasil observasi, nampak bahwa terdapat perbedaan antara pegawai yang diberikan penghargaan berupa materi dengan pegawai yang menerima penghargaan non materi, dimana semangat serta gairah kerja pegawai yang menerima penghargaan berupa materi, ternyata lebih baik dibandingkan dengan yang menerima berupa non materi.

- b. Memberikan pengakuan kepada pegawai berprestasi

Sebagian besar responden menyatakan Camat selalu berusaha memberikan pengakuan kepada pegawai, dan sisa lainnya responden menyatakan Camat kadang-kadang berusaha memberikan pengakuan kepada pegawai dan tidak ada responden yang menyatakan Camat tidak berusaha memberikan pengakuan kepada pegawai. Memperhatikan tanggapan responden tersebut, maka terlihat bahwa dalam pelaksanaan motivasinya Camat belum

sepenuhnya berusaha dengan baik memberikan pengakuan kepada pegawai, sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pegawai. Dari hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk memberikan pengakuan, ternyata masih mendapat hambatan berupa terbatasnya dana. Memperhatikan tanggapan responden tersebut di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan motivasinya ternyata Camat belum sepenuhnya berusaha memberikan penghargaan dan pengakuan kepada pegawai, sehingga akan menghambat terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil observasi, nampaklah bahwa fasilitas kerja unit-unit kerja belum merata, sehingga dalam meningkatkan prestasi kerjanya. Berdasarkan uraian tentang penerapan asas pengakuan oleh Camat, ternyata Camat masih dituntut untuk lebih berusaha lagi di dalam menerapkan asas pengakuan.

4) Asas Wewenang yang Didelegasikan

Dalam setiap proses pelaksanaan pekerjaan, Camat harus senantiasa memberikan kepercayaan kepada para pegawainya untuk mengambil suatu keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya, yaitu melalui pemberian atau

pendelegasian wewenang. Pendelegasian wewenang akan berhasil secara maksimal, apabila dalam pelaksanaannya Camat selalu berusaha untuk meyakinkan bawahan, diberikan kepada petugas yang tepat serta disertai suatu pertanggung jawaban. Berdasarkan tanggapan responden tentang upaya Camat dalam pelaksanaan motivasi untuk asas wewenang sebagai berikut:

- a. Menumbuhkan rasa percaya diri kepada pegawai yang menerima pendelegasian

Responden menyatakan bahwa Camat selalu berusaha menumbuhkan rasa percaya diri kepada pegawai, sedangkan responden lain menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha menumbuhkan rasa percaya diri kepada pegawai dan sisanya tidak ada responden yang menyatakan bahwa Camat tidak berusaha menumbuhkan rasa percaya diri kepada pegawai. Dari tanggapan responden tersebut, terlihat bahwa Camat belum sepenuhnya mampu menumbuhkan rasa percaya diri kepada pegawai. Hal ini jelas akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat, diperoleh keterangan bahwa upaya motivasi melalui asas wewenang yang didelegasikan dengan menumbuhkan rasa percaya diri kepada

pegawai yang di berikan wewenang pen delegasian selalu diberikan agar dapat menentukan langkah lebih cepat dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Melalui observasi diperoleh hasil bahwa dalam proses pelaksanaan motivasi dalam menumbuhkan rasa percaya diri pegawai belum sepenuhnya dilakukan secara terus menerus. Karena akan menimbulkan keterlambatan pengerjaan administrasi pada Kantor Camat Maja.

b. Memberi Wewenang Kepada Pegawai yang Tepat Pada Bidangnyanya

Terdapat beberapa responden menyatakan bahwa Camat selalu berusaha memberikan wewenang kepada pegawai yang tepat pada bidangnya, sedangkan sebagian lainnya responden menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha memberikan wewenang kepada pegawai yang tepat pada bidangnya, dan responden lain menyatakan bahwa Camat tidak berusaha memberikan wewenang kepada pegawai yang tepat pada bidangnya. Berdasarkan tanggapan responden tersebut di atas, nampaklah bahwa Camat belum sepenuhnya memberikan wewenang kepada pegawai yang tepat pada bidangnya, sehingga akan menghambat kinerja pegawai. Melalui wawancara, Camat memberikan keterangan bahwa untuk memberikan wewenang kepada pegawai yang tepat

pada bidangnya, ternyata masih mendapat hambatan berupa belum sepenuhnya penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya, hal ini disebabkan masih ada perbedaan latar belakang pendidikan serta kemampuan diantara para pegawai. Dari hasil observasi, nampak adanya pemberian wewenang yang kurang tepat, dalam arti tidak sesuai dengan bidang tugas dari pegawai yang diberi wewenang. Keadaan ini jelas akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

5) Asas Perhatian Timbal Balik

Dalam pelaksanaan motivasinya Camat harus berusaha memberikan penjelasan tentang keinginan organisasi yang disertai dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan para pegawai, seperti: fasilitas kerja, menambah pengetahuan, sehingga terwujud adanya keselarasan antara tujuan organisasi dengan tujuan individu pula.

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel di atas, dapat diketahui tentang upaya Camat dalam pelaksanaan motivasi sebagai berikut :

a. Memenuhi fasilitas kerja yang memadai

Responden menyatakan bahwa dalam pelaksanaan motivasi, camat selalu berusaha memenuhi fasilitas kerja yang memadai, sedangkan responden menyatakan bahwa Camat tidak berusaha

memenuhi fasilitas kerja yang memadai dari kebutuhan para pegawainya. Dari tanggapan responden di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan motivasi oleh Camat belum sepenuhnya memenuhi fasilitas kerja yang memadai. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat, diperoleh keterangan bahwa untuk memenuhi ketersediaan fasilitas kerja yang memadai terdapat beberapa kendala diantaranya keterbatasannya suatu pekerjaan sehingga belum sepenuhnya fasilitas kerja yang memadai dapat dipenuhi. Berdasarkan hasil observasi penulis, terlihat bahwa di Kantor Camat Maja memang sudah ada fasilitas pendukung dalam pekerjaan, akan tetapi jumlahnya yang belum sesuai dengan perlengkapan yang dibutuhkan dan kondisi barangpun ada yang kurang layak pakai.

- b. Memperhatikan aktualisasi diri pegawai

Ada beberapa responden menyatakan bahwa Camat selalu berusaha memperhatikan aktualisasi diri pegawai, sedangkan sebagian responden lainnya menyatakan Camat kadang-kadang berusaha memperhatikan aktualisasi diri pegawai. Dari tanggapan responden tersebut di atas, maka dapat ditarik suatu

kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan motivasinya Camat belum sepenuhnya memperhatikan aktualisasi diri pegawai sehingga keadaan tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Melalui wawancara dengan Camat, diperoleh keterangan bahwa untuk memenuhi aktualisasi diri pegawai, ternyata masih terdapat hambatan berupa terbatasnya dana, sehingga belum sepenuhnya dapat diikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan maupun kursus-kursus. Dari hasil observasi, nampak bahwa untuk memperhatikan aktualisasi pegawai, ternyata masih belum dilakukan secara optimal, sehingga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pada dasarnya Camat masih dituntut untuk meningkatkan lagi usahanya di dalam menerapkan asas perhatian timbal balik.

Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Motivasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Maja Kabupaten Majalengka.

Penerapan asas - asas motivasi oleh Camat Maja Kabupaten Majalengka dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai tidak lepas dengan adanya hambatan-hambatan yang harus diatasi, baik itu hambatan teknis ataupun non teknis. Adapun hambatan-hambatan yang

dihadapi Camat Maja Kabupaten Majalengka adalah sebagai berikut:

1. Hambatan dalam menerapkan asas mengikut sertakan, yaitu:
 - a. Adanya perbedaan individu dan latar belakang pendidikan serta penguasaan masalah diantara para pegawai menyebabkan terhambatnya partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan.
 - b. Adanya perbedaan kemampuan serta pengetahuan dalam penguasaan permasalahan yang dihadapi, para pegawai dalam menyampaikan saran atau ide seringkali kurang relevan dengan masalah yang sedang di bahas.
 - c. Adanya perbedaan kemampuan serta tingkat pendidikan, sehingga menghambat terwujudnya suatu team work.
2. Hambatan dalam menerapkan asas pengakuan, yaitu :
 - a. Adanya keterbatasan dana, sehingga menyulitkan di dalam pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi.
 - b. Belum adanya pegawai Kantor Camat Maja yang memiliki

prestasi tinggi dalam pelaksanaan tugasnya, sehingga sulit untuk menentukan kriteria penilaian pegawai yang berprestasi.

3. Hambatan dalam menerapkan asas perhatian timbal balik, yaitu :
 - a. Belum adanya anggaran yang memadai, sehingga menghambat dalam pemenuhan fasilitas kerja yang menyenangkan.
 - b. Belum tumbuhnya rasa kebersamaan sebagian pegawai untuk bersama-sama untuk memperbaiki fasilitas kerja yang ada sehingga dapat mewujudkan suasana kerja yang menyenangkan.

Upaya-upaya Menanggulangi Hambatan dalam Pelaksanaan Motivasi

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Camat dalam menanggulangi hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan motivasi tdalam upaya meningkatkan kinerja pada Kantor Camat Maja, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi hambatan dalam menerapkan asas mengikutsertakan, yaitu :

- a. Memberikan pelatihan dan pendidikan tentang proses pelaksanaan pekerjaan dan pemahaman mengenai permasalahan yang ada pada Kantor Camat Maja.
 - b. Melakukan pembinaan serta pengarahan tentang pentingnya penguasaan dibidang kerja serta pengetahuan umum dan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas, sehingga pegawai mempunyai kemampuan dalam menyampaikan ide dan kritik.
 - c. Melakukan pembinaan tentang pentingnya suatu kerja sama dalam proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga memudahkan terwujudnya kerja tim.
2. Untuk menanggulangi hambatan dalam penerapan asas pengakuan, yaitu:
 - a. Untuk menanggulangi adanya keterbatasan dana, dilakukan penentuan skala prioritas sehingga hambatan dalam pemberian penghargaan dapat disertai penghargaan mareril.
 3. Untuk menanggulangi hambatan di dalam penerapan asas perhatian timbal balik, yaitu:
 - a. Meningkatkan anggaran untuk memenuhi fasilitas kerja.
 - b. Melakukan pertemuan-pertemuan secara informal untuk memupuk rasa kebersamaan diantara sesama pegawai, sehingga dapat mewujudkan suasana kerja yang menyenangkan.

D. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang pelaksanaan motivasi oleh Camat dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Maja Kabupaten Majalengka, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan motivasi Camat belum optimal dilakukan dan dalam penerapan asas - asas motivasi masih adanya kesenjangan diantara asas-asas motivasi diantaranya: 1) asas mengikutsertakan dalam pengambilan keputusan; 2) asas komunikasi dalam menunjang sirkulasi informasi pekerjaan; 3) asas pengakuan dan apresiasi pekerjaan; 4) asas wewenang yang didelegasikan tugas untuk menumbuhkan rasa kepercayaan diri; 5) asas perhatian timbal balik

- sebagai bentuk saling menghormati dan menghargai.
2. Belum diterapkannya asas – asas motivasi secara penuh dikarenakan Camat menghadapi beberapa hambatan diantaranya: a) adanya perbedaan individu dan latar belakang pendidikan serta penguasaan masalah diantara para pegawai menyebabkan terhambatnya partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan; b) adanya perbedaan kemampuan serta pengetahuan dalam penguasaan permasalahan yang dihadapi, para pegawai dalam menyampaikan saran atau ide seringkali kurang relevan dengan masalah yang sedang di bahas; c) adanya perbedaan kemampuan serta tingkat pendidikan, sehingga menghambat terwujudnya kerja tim; d) adanya keterbatasan dana, sehingga menyulitkan di dalam pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi; e) belum adanya pegawai Kantor Camat Maja yang memiliki prestasi tinggi dalam pelaksanaan tugasnya, sehingga sulit untuk menentukan kriteria penilaian pegawai yang berprestasi; f) belum adanya anggaran yang memadai, sehingga menghambat dalam pemenuhan fasilitas kerja yang menyenangkan; dan g) belum tumbuhnya rasa kebersamaan sebagian pegawai untuk bersama-sama untuk memperbaiki fasilitas kerja yang ada sehingga dapat mewujudkan suasana kerja yang menyenangkan.
 3. Upaya Camat dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Maja Kabupaten Majalengka, diantaranya: a) memberikan pelatihan dan pendidikan tentang proses pelaksanaan pekerjaan dan pemahaman mengenai permasalahan yang ada pada Kantor Camat Maja; b) melakukan pembinaan serta pengarahan tentang pentingnya penguasaan dibidang kerja serta pengetahuan umum dan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas, sehingga pegawai mempunyai kemampuan dalam menyampaikan ide dan kritik; c) melakukan pembinaan tentang pentingnya suatu kerja sama dalam proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga memudahkan terwujudnya kerja tim; d) untuk menanggulangi adanya keterbatasan dana, dilakukan penentuan skala

prioritas sehingga hambatan dalam pemberian penghargaan dapat disertai penghargaan mareril; e) meningkatkan anggaran untuk memenuhi fasilitas kerja; Dan f) melakukan pertemuan-pertemuan secara informal untuk memupuk rasa kebersamaan diantara sesama pegawai, sehingga dapat mewujudkan suasana kerja yang menyenangkan.

E. Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rhineka Putra.
- Harbani, Pasolong. (2007). *Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Malayu, S.P Hasibun. (1996). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Gunung Agung.
- Moehariono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siagian, S.P. (2006). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: CV. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- _____. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kepegawaian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wursanto. (1988). *Manajemen Kepegawaian*. Yogyakarta: Kanisius.
- Yunus, A dan Titien Sukartini. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Majalengka

Sumber Dokumen:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 10 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 8 Tahun 2011

Peraturan Bupati Majalengka Nomor 17 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Majalengka

Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Satuan Kecamatan Kabupaten Majalengka berdasarkan pendapat para ahli.

Dalam buku psikologi pendidikan Drs. M. Dalyono memaparkan bahwa motivasi adalah daya penggerak/pendorong untuk melakukan sesuatu pekerjaan, yang bisa berasal dari dalam diri dan juga dari luar. (2005: 55).

Melayu SP. Hasibuan dalam bukunya “Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah” menyatakan sebagai berikut : Motivasi adalah pemberian daya perangsang atau gairah kerja kepada pegawai agar bekerja dengan segala daya upaya. (1984 : 178).

Menurut Siagian dalam bukunya “Filsafat Administrasi” memberikan pengertian bahwa motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi terwujudnya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. (2003 : 106).

2.2. Asas-asas Motivasi

Bertolak dari kebutuhan manusia yang beraneka ragam, berbagai tingkat kebutuhan yang diantara satu dengan yang lainnya terdapat perbedaan terhadap jenis atau macam maupun kebutuhan tersebut, sedangkan dilain pihak pimpinan wajib mengetahui dan memahami kebutuhan-kebutuhan bawahan agar pelaksanaan motivasi mendapat hasil yang diharapkan.

Sebagai pedoman seorang pemimpin dalam memberikan motivasi terhadap bawahannya, terutama untuk memahami kebutuhan individu bawahannya, dibawah ini terdapat teori yang dikemukakan oleh para ahli yang dapat dipedomani untuk memahami tentang berbagai jenis dan tingkatan kebutuhan manusia.

Malayu SP. Hasibuan, dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia”, mengemukakan asas-asas motivasi sebagai berikut :

1. Asas mengikutsertakan;
2. Asas komunikasi;
3. Asas pengakuan;
4. Asas wewenang yang didelegasikan;
5. Asas perhatian timbal balik.

(Hasibuan, 2013 : 146)

2.3. Kualitas Pelayanan

2.3.1. Pengertian Kualitas

Makna yang terkandung di dalam pengertian kualitas adalah barang/jasa yang baik, barang tidak gampang rusak, pelayanan yang ramah, pelayanan yang multi dan sebagainya yang berkonotasi positif. Nasution dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Mutu Terpadu” mengemukakan bahwa :

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia / tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen atau kualitas kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). (2005 : 2).

Berdasarkan definisi tersebut, ternyata kualitas dapat didefinisikan dari berbagai sudut pandang, dan dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa unsur pokok yang terdapat di dalam definisi kualitas, sebagaimana yang dikemukakan oleh Nasution dalam bukunya “Manajemen Mutu Terpadu” yaitu :

- a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau harapan pelanggan
 - b. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan
 - c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang).
- (2005 : 3)

2.3.2. Pengertian Pelayanan

Pemerintahan kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih rendah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kaitan dengan hal tersebut, bahwa layanan sipil adalah hak eksistensi dan kebutuhan manusia pribadi yang merupakan hak asasi manusia seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa keadilan, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan pribadi itu bukan pemberian negara melainkan bawaan sebagai manusia dan harus diakui, dilindungi, dihargai, dan dipenuhi oleh negara.

Setelah kita membahas tentang pengertian kualitas, selanjutnya akan dibahas tentang pengertian pelayanan. Ratminto & Winarsih dalam bukunya "Manajemen Pelayanan" mengemukakan sebagai berikut :

Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi

layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

(2010 : 2)

Pelayanan dalam pengertian ini adalah pelayanan publik atau pelayanan umum, sebab sesuai dengan tema penelitian yaitu pelayanan terhadap masyarakat. Penjelasan tersebut diatas sesuai dengan yang terdapat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan, yaitu sebagai berikut :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.5 Hubungan Motivasi Dengan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagaimana dijelaskan diatas merupakan proses pemberian manfaat kepada masyarakat yang ditentukan oleh lembaga pemerintah, disertai dengan upaya pemenuhan kepuasan. Semakin masyarakat merasa puas dengan apa yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, maka pelayanan yang dilakukan semakin berkualitas.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berkualitas akan timbul jika terjalin motivasi yang optimal diantara pelaksanaan tersebut. Dengan kata lain bahwa secara teoritis motivasi berhubungan erat dengan kualitas pelayanan.

III. OBYEK PENELITIAN

Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka berada di wilayah administrasi Kabupaten Majalengka dengan luas wilayah 272,590 hektar yang terdiri atas 3 lingkungan (Lingkungan Kramat Jaya, Lingkungan Gandasari dan Lingkungan Ganjar Asih) ,6 RW dan 18 RT.

Jarak dari Kantor Kelurahan ke Kota Kecamatan adalah 2,5 Km, ke Ibukota Kabupaten berkisar antara 2,5 Km. Dilihat dari batas wilayah administrasi, Kelurahan Cikasarung berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Desa Leuwikidang Kec. Kasokandel
- Sebelah Selatan : Kelurahan Tarikolot
- Sebelah Barat : Kelurahan Cikasarung
- Sebelah Timur : Kelurahan Tonjong Kemiringan Kelurahan

Cikasarung diklasifikasikan ke dalam golongan wilayah landai/daratan rendah yang terdapat beberapa wilayah yang curam. Kondisi bentang

alamnya sebagian besar melandai ke daerah barat dan utara menyebabkan aliran sungai dan mata air mengalir ke arah barat sehingga pada wilayah bagian utara, selatan dan barat Kelurahan terdapat banyak pesawahan.

Sumber daya air di Kelurahan Cikasarung dibagi kedalam dua bagian yaitu air permukaan dan air bawah tanah. Potensi air permukaan yang menjadi jantung kebutuhan air cukup besar untuk dimanfaatkan terutama bagi pengairan, diperoleh satu sungai besar yaitu Sungai Cideres dan beberapa anak sungai lainnya yang meleweati kelurahan cikasarung. Sementara potensi air permukaan lainnya berada di beberapa tempat yang mempunyai debit air tinggi yang berasal dari sumber mata air, umumnya berada di wilayah Utara Kelurahan. Untuk kondisi Air Bawah Tanah (ABT), berdasarkan kondisi yang ada, secara umum wilayah utara dan Tengah Kelurahan mempunyai potensi ketersediaan ABT cukup baik.

Mengenai data pegawai pada Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka menurut jabatan dan unit kerja dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.1 Data Pegawai Berdasarkan Jabatan dan Unit Kerja Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka

No	Unit Kerja	Jumlah
1.	Lurah	1
2.	Sekretaris Lurah	1
3.	Kepala Seksi	1

4.	Pemerintahan Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan	1
5.	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	1
6.	Kepala Seksi Pelayanan Umum	1
7.	Pengadministrasi Umum	2
8.	PTT	2
Jumlah		10

Sumber : Kantor Kelurahan Cikasarung, Tahun 2017

Sedangkan jumlah pegawai berdasarkan golongan dapat diketahui pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2 Data Pegawai Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Berdasarkan Golongan

No	Golongan/Ruang	Jumlah
1.	III/d	5
2.	III/c	1
3.	III/b	-
4.	II/c	2
5.	Honorar	2
Jumlah		10

Sumber : Kantor Kelurahan Cikasarung, Tahun 2017

Keadaan jumlah pegawai Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka, menurut tingkat pendidikan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Data Pegawai Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Berdasarkan Tingkat pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Pascasarjana	1
2.	Sarjana	4
3.	Sarjana Muda	-
4.	SMA	4
5.	SMP	-
6.	SD	1
Jumlah		10

Sumber : Kantor Kelurahan Cikasarung, Tahun 2017

Mengenai keadaan fasilitas kerja pada Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4 Keadaan Fasilitas Kerja (Sarana/ Prasarana) Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka

NO	NAMA BARANG	JUMLAH	KEADAAN	
			BAIK	RUSAK
1	Sepeda Motor	2	✓	
2	Komputer	4	✓	
3	Printer	1	✓	
4	Kursi Tamu	2 set	✓	
5	Meja Rapat	1	✓	
6	Meja Kerja	8	✓	
7	Mesin Tik	1	✓	
8	Filling cabinet	4	✓	
9	Kursi Besi Metal	2 set	✓	
10	Papan Kegiatan	2	✓	

11	Kursi Lipat	20	✓	
12	Kursi Plastik	40	✓	
13	Jam Dinding	2	✓	
14	Photo Presiden dan Wakil Presiden	1 pasang	✓	
15	Photo Bupati dan Wakil Bupati	1 pasang	✓	
16	Peta Wilayah	1	✓	
17	Lambang Garuda	3	✓	
18	Papan Monografi	1	✓	

Sumber : Kantor Kelurahan Cikasarung, Tahun 2017

Dari tabel tersebut diatas dapat dilihat dari berbagai fasilitas kerja dan alat kerja yang tersedia, sebagai sarana di dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari yang dapat dikategorikan cukup memadai karena dapat memenuhi kebutuhan pokok sarana kegiatan penunjang Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka.

IV. PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Pemberian Motivasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan hidup bermasyarakat dan bisa berintegrasi dengan masyarakatnya, hingga melahirkan proses sosial dan relasi sosial. Kelurahan yang juga merupakan pusat pelayanan bagi masyarakatnya harus mampu memenuhi keinginan atau aspirasi masyarakat itu sendiri. Dalam

hal ini motivasi pimpinan Kelurahan terhadap bawahannya sangatlah penting guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat .

Dalam pelaksanaan motivasi seorang pimpinan organisasi sangat dituntut untuk mengerahkan tenaga, membangkitkan semangat dan membimbing para pegawai sehingga mau bekerja dengan ikhlas sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan akan menunjang kegiatan berikutnya.

Dengan adanya motivasi akan memberikan dorongan kepada perilaku seseorang, baik dorongan yang datang dari luar maupun dari dalam orang tersebut untuk melakukan tindakan-tindakan konstruktif dalam upaya melaksanakan tugas yang menjadi kewajibannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi merupakan peranan penting terhadap perilaku seseorang terutama terhadap keberhasilan kerja seorang pegawai.

Untuk membahas lebih lanjut tentang pelaksanaan motivasi oleh Lurah kepada pegawai dalam upaya mencapai kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka, maka kami melakukan observasi dan wawancara kepada 10 orang pegawai sebagai responden pada kantor tersebut.

Penelitian ini mendasarkan tentang pelaksanaan motivasi melalui asa-asa motivasi menurut Malayu SP. Hasibuan, dalam bukunya "Manajemen Sumber Daya Manusia" yaitu sebagai berikut :

1. Asas Mengikutsertakan;
2. Asas Komunikasi;
3. Asas Pengakuan;
4. Asas Wewenang yang di Delegasikan;
5. Asas Perhatian Timbal Balik.
(2003 : 185)

Dalam hal ini penulis membahas mengenai penerapan setiap asas motivasi oleh Lurah didalam pelaksanaan motivasinya.

Selanjutnya berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada saat Penelitian di Kelurahan Cikasarung Kecamatan²) Majalengka Kabupaten Majalengka dalam pelaksanaan pemberian motivasi untuk meningkatkan pelayanan yang dilakukan Lurah selaku pimpinan Kelurahan Cikasarung adalah sebagi berikut :

4.1.1. Asas Mengikutsertakan

Asas mengikutsertakan merupakan asas dalam pelaksanaan¹) motivasi dengan memperhatikan ide, saran dan kritik yang disampaikan oleh pegawai berarti telah memberikan²) kesempatan kepada para pegawai untuk merealisasikan daya pikir mereka dalam penyelesaian suatu masalah.

Asas mengikutsertakan bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pegawai untuk turut serta dalam proses pengambilan keputusan. Memberikan kesempatan kepada pegawai dalam pengambilan keputusan akan menjadikan organisasi tersebut lebih efektif pada waktu pimpinan dihadapkan pada sebuah masalah yang menuntut pengambilan

keputusan, partisipasi pegawai sangat membantu dalam proses pengembangan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi.

Untuk mengetahui apakah para pegawai selalu diikutsertakan oleh pimpinannya dalam segala kegiatannya, berikut ini penulis telah melakukan penelitian terhadap dua indikator yaitu sebagai berikut :

Adanya perhatian terhadap ide, saran dan kritik yang disampaikan oleh pegawai.

Adanya pemberian kesempatan kepada pegawai dalam pengambilan keputusan dibidang tugasnya.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan asas mengikutsertakan yaitu sebagai berikut :

Perhatian terhadap ide, saran dan kritik dari pegawai belum berjalan dengan baik.

Dalam pelaksanaan pekerjaan masih terdapat sebagian pegawai yang masih ragu menjalankannya sesuai dengan hasil keputusan.

Keadaan tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka. Hal tersebut terlihat melalui hasil wawancara, yaitu sebagai berikut :

1) Setiap ide, saran dan kritik dari pegawai diakui oleh Lurah bahwa pada dasarnya selalu diperhatikan, namun Lurah menyatakan bahwa apa yang disampaikan oleh sebageian dari

pegawainya terkadang tidak proposional, maka terkesan kurang ditanggapi.

2) Berbeda dengan apa yang penulis temukan dilapangan, Lurah menyatakan bahwa setiap ada rapat para pegawai selalu diberi kesempatan untuk mengambil keputusan, seperti menentukan program-program kegiatan yang akan dilaksanakan. Dengan diikutsertakan pegawai dalam program-program yang akan dilaksanakan berarti para pegawai ikut serta dalam pengambilan keputusan untuk kemajuan dan keberhasilan Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka.

4.1.2. Asas Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna ganda dari kedua belah pihak yang ditujukan untuk merubah sikap, pendapat dan tingkah laku seseorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan. Jika pimpinan secara nyata berusaha untuk melakukan komunikasi yang baik kepada pegawainya maka pegawai akan merasa dihargai dan akan giat dalam melaksanakan pekerjaannya. Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan salah satu faktor untuk menunjukkan bahwa organisasi tersebut dapat maju dan berkembang.

Untuk mengetahui apakah komunikasi dalam suatu organisai

diperlukan atau tidak, berikut ini penulis telah melakukan penelitian terhadap dua indikator dari asas komunikasi, yaitu :

- 1) Menciptakan komunikasi dua arah didalam pelaksanaan pekerjaan;
- 2) Adanya usaha dalam menginformasikan tentang tujuan organisasi kepada para pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi diperoleh asas komunikasi sebagai berikut :

- 1) Pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka terlihat bahwa komunikasi dua arah baik antara pimpinan dengan pegawai ataupun pegawai dengan pegawai sudah berjalan, namun perbedaan kepribadian dari individu pegawai itu sendiri mengakibatkan pelaksanaan komunikasi dua arah belum maksimal.
- 2) Para pegawai Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka terlihat telah cukup memahami tentang tujuan organisasinya. Hal ini memperlihatkan bahwa Lurah selalu memberikan informasi tentang tujuan organisasi kepada pegawainya.

Keadaan tersebut diatas ternyata sesuai dengan yang dikemukakan oleh Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka tentang penerapan asas komunikasi ini yang diperoleh melalui hasil wawancara sebagai berikut :

Untuk menciptakan komunikasi dua arah masih terdapat kendala berupa

perbedaan kemampuan individu maupun tingkat pendidikan pegawai, walaupun demikian Lurah menyatakan bahwa dirinya selalu berusaha agar komunikasi dua arah bisa berjalan dengan baik, karena Lurah menyadari bahwa dengan adanya komunikasi dua arah menjadikan tugas dan tanggung jawab yang diembannya dapat terselesaikan dengan baik.

Lurah mengatakan bahwa dirinya selalu memberikan keterangan tentang tujuan organisasi pada setiap pertemuan atau rapat dinas, agar para pegawai dapat memahami dan melaksanakan tugasnya senantiasa berpedoman pada rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

4.1.3. Asas Pengakuan

Pada dasarnya setiap orang menginginkan dirinya diberlakukan sebagai manusia yang mempunyai hasrat ingin dihargai, diperhatikan, baik dilingkungan tempat bekerja maupun masyarakat. Oleh karena itu seorang pimpinan organisasi harus menerapkan asas pengakuan di dalam pelaksanaan motivasi yaitu melalui pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, sehingga benar-benar mereka merasa dihargai jerih payahnya dan memotivasi untuk lebih meningkatkan prestasi kerjanya.

Pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi akan mendorong pegawai yang lainnya untuk mengikuti jejak pegawai yang berprestasi tersebut, disamping itu

untuk menumbuhkan adanya persaingan kerja yang sehat diantara para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga menghasilkan semangat kerja yang tinggi yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap proses peningkatan pelayanan masyarakat.

Untuk mengetahui apakah para pegawai diberi pengakuan, berikut ini penulis telah melakukan penelitian terhadap dua indikator, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi;
- 2) Mewujudkan adanya kompetitif kerja yang sehat diantara pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan asas pengakuan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Masih terbatasnya penghargaan yang diberikan oleh Lurah bagi pegawai yang melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan berprestasi. Hal tersebut terkadang membuat para pegawai tidak terlalu bersemangat dalam melakukan pekerjaannya.
- 2) Terlihat adanya pegawai yang lebih menonjol dalam pekerjaannya, sehingga pegawai tersebut lebih dekat dengan Lurah karena dianggap sebagai pegawai andalan, sehingga menimbulkan kesan adanya persaingan yang tidak sehat.

Keadaan tersebut diatas selaras dengan yang dikemukakan oleh Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka tentang penerapan asas pengakuan ini yang diperoleh melalui hasil wawancara sebagai berikut :

1. Lurah mengemukakan bahwa suatu pekerjaan yang diemban oleh pegawai sudah merupakan tugas dan tanggungjawab pegawai yang harus diselesaikan oleh pegawai tersebut. Oleh karena itu, Lurah merasa tidak terlalu perlu untuk melakukan pujian atau pengakuan lainnya.
2. Lurah mengakui bahwa dalam mewujudkan persaingan yang sehat masih terdapat kendala, yaitu masih belum meratanya kemampuan serta pengetahuan pegawai, sehingga Lurah juga mengakui bahwa hal tersebut tanpa disadari menjadikan adanya beberapa pegawai yang menjadi andalannya.

4.1.4. Asas Wewenang Yang Didelegasikan

Dalam setiap proses pelaksanaan pekerjaan, seorang pimpinan harus senantiasa memberikan suatu kepercayaan untuk melaksanakan suatu tugas melalui pendelegasian wewenang. Setiap wewenang yang diberikan pada pegawai harus disertai dengan pertanggung jawaban dari petugas yang diserahkan kepadanya. Pendelegasian wewenang tersebut akan berhasil secara maksimal dalam arti mengarah pada peningkatan

kualitas pelayanan dengan berusaha menyakinkan bawahan yang akan melaksanakan wewenang yang diberikan kepadanya sesuai dengan keahlian dibidangnya.

Untuk mengetahui apakah para pegawai selalu diberi pendelegasian wewenang, berikut ini penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pendelegasian wewenang yang disertai dengan pertanggung jawaban;
- 2) Pendelegasian wewenang diberikan kepada pegawai yang tepat dibidangnya.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan asas wewenang yang didelegasikan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Masih adanya sebagian dari pegawai yang memang kurang mampu untuk memberikan pertanggung jawaban yang baik dalam pelaksanaan tugasnya.
- 2) Terlihat masih adanya ketidaksesuaian pemberian wewenang dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang diberikan kepada pegawai yang sesuai bidangnya.

Keadaan tersebut ternyata sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka melalui hasil wawancara, yaitu sebagai berikut :

- 1) Lurah menyatakan bahwa dirinya selalu menekankan adanya pertanggung jawaban

dari pegawai yang diberikan wewenang olehnya.

- 2) Lurah menyatakan bahwa dirinya selalu memberikan penjelasan tentang tugas dan tujuan organisasi serta memberikan keyakinan kepada pegawai yang diberikan wewenang bahwa dia mampu menyelesaikan tugasnya, hal itu terutama ditekankan terhadap pegawai yang melakukan tugas tersebut untuk pertama kalinya.

4.1.5. Asas Perhatian Timbal Balik

Penerapan asas perhatian timbal balik, dapat dilakukan melalui pemenuhan kebutuhan akan fasilitas kerja yang diberlakukan guna mencapai tujuan organisasi serta membuat pegawai merasa termotivasi untuk melaksanakan pekerjaan yang mengarah pada pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Disamping itu pimpinan organisasi harus pula memperhatikan sasaran lingkungan tempat bekerja, yaitu berusaha mewujudkan suasana kerja yang menyenangkan.

Untuk mengetahui apakah para pegawai selalu diberi perhatian timbal balik, berikut ini penulis telah melakukan penelitian terhadap dua indikator, yaitu sebagai berikut :

- 1) Memperhatikan kebutuhan akan fasilitas kerja pegawai;
- 2) Menciptakan suasana kerja yang menyenangkan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan asas perhatian timbal balik, yaitu sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan fasilitas kerja sudah cukup terpenuhi, walaupun beberapa diantaranya perlu mendapat perbaikan namun secara keseluruhan fasilitas kerja Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka dalam keadaan baik.
- 2) Lurah serta para pegawai Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka telah cukup menyatu seperti sebuah keluarga, hal itu menjadikan suasana kerja menyenangkan, walaupun demikian masih ada pegawai yang seperti bersikap seolah mengisolir diri dari lingkungan tersebut.

Keadaan tersebut ternyata sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka melalui hasil wawancara, yaitu sebagai berikut :

Lurah mengakui bahwa terdapat beberapa fasilitas yang perlu mendapat perbaikan, terbatasnya dana diakui menjadi kendala dalam pemenuhan fasilitas kerja yang maksimal, namun Lurah juga menyatakan bahwa dirinya selalu berusaha untuk memenuhi fasilitas kerja.

Untuk menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, diakui oleh Lurah bahwa hal itu selalu dilakukan dengan cara pembinaan kekeluargaan

yang mantap dan saling membantu setiap permasalahan yang dihadapi baik masalah kantor masalah dilingkungannya,

Kemudian untuk membahas tentang kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka, sebagaimana yang diungkapkan menurut Nasution dalam bukunya “Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)” yaitu sebagai berikut :

- 1) Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, kepegawaian dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (reability) yakni, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (responsiveness) yaitu, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari resiko atau keraguan.
- 5) Empati (emphaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

(2005 : 18)

Maka penulis melakukan observasi dan wawancara yang isinya menyangkut tentang beberapa indikator kualitas pelayanan

masyarakat berdasarkan kriteria tersebut.

1) Bukti Langsung

Keberhasilan pelaksanaan suatu pekerjaan tergantung dari beberapa hal, salah satunya tergantung dari peralatan. Begitu juga halnya dengan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka, dimana dibutuhkan peralatan kerja yang memadai.

Untuk mengetahui tentang usaha Lurah dalam penerapan bukti langsung, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator prinsip tersebut yaitu sebagai berikut:

- 1) Kelengkapan peralatan/fasilitas kerja
Kelengkapan peralatan/fasilitas kerja memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan suatu organisasi, dengan adanya kelengkapan/fasilitas kerja yang memadai dalam pelayanan masyarakat dapat terlayani dengan baik.
- 2) Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan
Seorang pemimpin dituntut mampu membimbing bawahannya untuk menciptakan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan suasana dilingkungan tempat bekerja sehingga akan menciptakan sesuatu pekerjaannya sesuai dengan apa yang diharapkan organisasi itu sendiri.

2) Kehandalan

Maksud dari kehandalan adalah kesiapan, kesigapan, dan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dalam situasi apapun. Seseorang dikatakan handal karena dia selalu siap dan mampu melakukan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Seorang pemimpin harus mampu mengartikulasikan visi dan misi dari organisasi kedalam aktivitas pelaksanaan kegiatan yang dimengerti secara jelas dan dipahami dengan baik serta memberikan bimbingan atau tugas tentang pekerjaan kepada karyawannya sesuai dengan wewenang yang diserahkan kepada anak buahnya.

Untuk mengetahui tentang usaha Lurah dalam menerapkan prinsip kehandalan, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator dari prinsip kehandalan tersebut sebagai berikut :

1) Kemampuan kerja pegawai secara teknis operasional

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan maka Lurah harus mampu memberikan tugas dan keahlian/kemampuan kerja pegawai secara teknis operasional untuk menjamin tugas dilaksanakan sesuai dengan prosedur untuk menunjang kelancaran

pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka.

2) Kemampuan kerja pegawai secara administratif dan manajerial

Selain memiliki kemampuan kerja pegawai secara teknis operasional seorang pemimpin juga harus memiliki kemampuan kerja pegawai secara administratif dan manajerial. Hal tersebut diharapkan dapat mencapai keberhasilan organisasi dalam pelayanan masyarakat.

3) Daya Tanggap

Seorang pemimpin harus menumbuhkan daya tanggap / pertanggungjawaban yang akan membantu mereka dalam mewujudkan semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Lurah harus memberikan dorongan kepada anggotanya untuk mewujudkan daya tanggap terhadap pelaksanaan tugas-tugas mereka dengan memberikan dukungan agar mereka mencurahkan perhatian dan kemampuan yang dimiliki sehingga pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui tentang usaha Lurah dalam memegang prinsip daya tanggap maka penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator dari prinsip daya tanggap tersebut sebagai berikut :

1) Ketanggapan terhadap keluhan atau kesulitan masyarakat

Lurah harus memberikan arahan dan contoh yang baik kepada bawahan untuk meningkatkan ketanggapan terhadap keluhan atau kesulitan masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga menumbuhkan rasa tanggungjawab dan menumbuhkan kejujuran dan disiplin dalam waktu bekerja sehingga bersikap sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas guna menunjang kelancaran pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka.

2) Ketanggapan terhadap keinginan atau harapan warga yang meminta pelayanan

Lurah harus bersikap mendampingi dan mengayomi anak buah atau anggotanya dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, ketanggapan terhadap keinginan atau harapan warga yang meminta pelayanan yang akhirnya akan menunjang pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Kantor Lurah Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka.

4) Jaminan

Jaminan merupakan kepastian bahwa pelayanan akan dilakukan dengan baik, setelah dilakukan pelayanan terhadap masyarakat

maka hasil dari pelayanan tersebut harus memenuhi unsur jaminan. Jaminan (assurance) adalah suatu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan agar keberhasilan organisasi dapat ditingkatkan.

Untuk mengetahui tentang usaha Lurah dalam memegang prinsip jaminan, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator dari prinsip jaminan sebagai berikut:

1) Pelayanan yang cepat

Dalam upaya melaksanakan pelayanan yang cepat, seorang Lurah harus mampu memberikan arahan betapa pentingnya melaksanakan tugas secara cepat dan tepat waktu sehingga mampu menghindari adanya tumpang tindih pekerjaan yang satu dengan yang lainnya serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan meningkat.

2) Kepastian waktu pelayanan

Lurah harus memberikan pengarahan dan bimbingan tentang pentingnya kepastian waktu pelayanan agar dapat memperlancar pelaksanaan tugas dan memastikan bahwa keluhan masyarakat dalam meminta pelayanan dapat terlayani.

5) Empati

Empati merupakan bentuk konsentrasi terhadap sesuatu hal.

Hubungan dengan pelaksanaan pekerjaan, maka perhatian merupakan konsentrasi terhadap pelaksanaan pekerjaan tersebut. Pelayanan umum harus disertai dengan perhatian yang tinggi, dengan tujuan pelaksanaan pelayanan akan disertai konsentrasi yang tinggi dan pada akhirnya hasil pelaksanaan pelayanan tersebut akan maksimal.

Guna mengetahui tentang usaha Lurah dalam menerapkan prinsip empati, maka penulis melakukan penelitian terhadap dua indikator prinsip tersebut yaitu sebagai berikut :

- 1) Keseriusan melaksanakan tugas atau pekerjaan
Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan karyawan maka Lurah harus memberikan keseriusan melaksanakan tugas atau pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan tersebut.
- 2) Adanya perlakuan yang sama bagi semua masyarakat
Tercapainya kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka sangat ditentukan oleh peranan Lurah. Dalam memberlakukan perlakuan yang sama bagi semua masyarakat, sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan

dilakukan sesuai dengan ketentuan.

Memperhatikan uraian-uraian tentang penerapan asas-asas motivasi, maka dapat diketahui bahwa motivasi Lurah yang didasarkan pada asas-asas motivasi mempunyai pengaruh terhadap meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka. sehingga menyebabkan kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka belum tercapai, dihubungkan dengan kriteria pengukuran data, maka meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka mencapai predikat „cukup baik“.

Dengan demikian, maka hipotesis yang penulis ajukan yaitu “Jika pelaksanaan motivasi oleh Lurah berdasarkan pada asas-asas motivasi dilaksanakan dengan efektif maka kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka tercapai” dan dapat teruji kebenarannya dan dapat diterima.

4.2 Tujuan Pemberian Motivasi Oleh Pimpinan Kelurahan Cikasarung

Motivasi seseorang dipengaruhi oleh stimuli kekuatan intrinsik yang ada pada diri seseorang/individu yang bersangkutan, stimuli eksternal mungkin juga dapat mempengaruhi motivasi, tetapi motivasi itu sendiri mencerminkan reaksi individu terhadap stimuli tersebut. Dalam hal

ini Pimpinan Kelurahan Cikasarung berusaha memberikan motivasi dengan tujuan sebagai berikut :

- (a) Mendorong gairah dan semangat kerja bawahan,
- (b) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan;
- (c) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan;
- (d) Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan;
- (e) Meningkatkan disiplin dan menurunkan tingkatan absensi karyawan;
- (f) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik;
- (g) Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan;
- (h) Meningkatkan kesejahteraan karyawan;
- (i) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

4.3 Bentuk Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau

perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah :

” Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain ”. (UU No. 23 Tahun 2006 : 4).

Penduduk merupakan modal dasar dalam pembangunan, jumlah penduduk yang besar merupakan potensi pembangunan yang berarti suatu daerah memiliki Sumber Daya Manusia yang cukup.

4.4 Hambatan dalam Pelaksanaan Motivasi dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka

Dalam pelaksanaan motivasi Lurah mendapat hambatan-hambatan diantaranya:

- 1) Masih kurangnya penguasaan permasalahan dari pegawai, sehingga dalam menyampaikan saran dan kritik masih kaku, sering tidak proposional atau tidak sesuai dengan konteks masalah yang dibicarakan.
- 2) Belum meratanya kemampuan serta pengetahuan pegawai didalam pengambilan keputusan
- 3) Adanya perbedaan persepsi dari pegawai bahwa sebuah penghargaan lebih cenderung bersifat materiil, sedangkan ketersediaan dana untuk pemberian penghargaan terbatas.
- 4) Adanya pegawai yang lebih menonjol dalam pekerjaannya, sehingga pegawai tersebut lebih dekat dengan Lurah karena dianggap sebagai pegawai andalan, keadaan yang demikian dinilai oleh sebagian pegawai sebagai persaingan yang tidak sehat.

4.5 Upaya yang dilakukan dalam menghadapi Hambatan dalam Pelaksanaan Motivasi dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Cikasarung Kecamatan

Dalam wawancara yang penulis lakukan dengan Lurah, didapat keterangan bahwa untuk menanggulangi hambatan dalam pelaksanaan motivasi, Lurah mengakui telah melakukan upaya-upaya diantaranya :

- 1) Memberikan bimbingan serta pengarahan dalam pelaksanaan pekerjaan, agar pegawai benar-benar bisa memahami dan melaksanakan pekerjaannya, dan pentingnya penguasaan bidang kerja serta pengetahuan umum dan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Lurah menyatakan bahwa dirinya selalu mendukung para pegawainya yang meneruskan pendidikan ke Perguruan Tinggi.
- 3) Untuk mengatasi keterbatasan dana yang ada pada kantor, Lurah menyisihkan sedikit dana dari dana operasional atau dana proyek untuk digunakan bagi pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.

- 4) Lurah menghilangkan kesan adanya pegawai yang menjadi andalannya, dan memberikan perlakuan yang sama kepada para pegawainya, sehingga tidak menimbulkan adanya kesan pegawai yang diistimewakan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut ;

- a) Pelaksanaan motivasi lurah dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, hal ini dapat terlihat dari pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Cikasarung dimana pemberian motivasi terhadap bawahan sudah dilakukan oleh pimpinan.
- b) Adanya komunikasi tentang tujuan dari organisasi sangatlah penting dalam hal ini agar bawahan mengetahui tujuan dari organisasi itu apa dan di Kelurahan Cikasarung sendiri Lurah mengatakan bahwa dirinya selalu memberikan keterangan tentang tujuan organisasi pada setiap pertemuan atau rapat dinas, agar para pegawai dapat memahami dan melaksanakan tugasnya senantiasa

berpedoman pada rencana yang telah ditetapkan sebelumnya

- c) Motivasi Lurah yang didasarkan pada asas-asas motivasi mempunyai pengaruh terhadap meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka. sehingga menyebabkan kualitas pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka belum tercapai, dihubungkan dengan kriteria pengukuran data, maka meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Kelurahan Cikasarung Kecamatan Majalengka mencapai predikat „cukup baik“.

2. Saran

Adapun saran yang bisa penulis berikan adalah sebagai berikut ;

- a) Pelaksanaan motivasi oleh pimpinan di Kelurahan Cikasarung sudah berjalan cukup baik dan semoga terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik lagi.
- b) Adanya pemberian bimbingan serta pengarahan dalam pelaksanaan pekerjaan, agar pegawai benar-benar bisa memahami

dan melaksanakan pekerjaannya, dan pentingnya penguasaan bidang kerja serta pengetahuan umum dan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas.

- c) Menghilangkan kesan adanya pegawai yang menjadi andalannya, dan memberikan perlakuan yang sama kepada para pegawainya, sehingga tidak menimbulkan adanya kesan pegawai yang diistimewakan.

Daftar Pustaka

- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka
- Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 10 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka
- Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rhineka Putra
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, SP. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*,. Jakarta : Bumi Aksara
- _____. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan pengawasan*. Bandung : Refika Aditama
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta : Alfabeta
- _____. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* . Jakarta : Rineka Cipta
- _____. 1988. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : PT Toko Gunung Agung
- Silalahi, Ulber. 2017. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung : PT Refika aditama
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-23. Bandung : Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan ke-23. Bandung : Alfabeta
- Sutarto. 2006. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta : GMUP