



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar

Mukhlis¹, Muhammad Dewi², Armiwal³

¹)Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Iskandarmuda, Banda Aceh, Indonesia

²)Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Iskandarmuda, Banda Aceh, Indonesia, email: m.dewi@gmail.com

³)Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Iskandarmuda, Banda Aceh, Indonesia

Corresponding author: Muhammad Dewi²

Abstract: An institution in carrying out its activities, whether a company or government engaged in administration and management as well as services will strive for the success of various activities within the company / government in achieving goals not only depending on technological excellence, available funds, facilities and infrastructure and experience, personality, attitudes and expectations, but also depends on aspects of human resources. The General Bureau has a reliable commitment and purpose in the field of service in seeking and creating success and success for Motivation in an effort to improve employee performance in the Household Section of the General Bureau. The facts found in employee behavior If expectations can come true, employees will tend to increase their work enthusiasm, on the other hand, if expectations are not achieved, employees will become lazy. The objectives of this study are (1) to identify and analyze motivation in an effort to improve employee performance at the Household Section of the Aceh Regional Secretariat General Bureau, and (2) to identify and analyze supporting and inhibiting factors of motivation in an effort to improve employee performance in the Household Section Aceh Regional Secretariat General Bureau. In this study, the researcher used a qualitative approach with the selection of informants deliberately on the types and sources of data needed. The data collection technique uses (a) direct observation (b) interviews (c) documentation, then the analysis is carried out interactively, while the technical process of data analysis in this study is analysis using an interactive model through 3 (three) components of the analysis, namely data reduction, presentation of data, drawing conclusions. The results showed that work experience as knowledge and skills of a person in his job which can be measured from the work period. Personality can be assumed about the quality of human behavior in adapting to and interacting with their environment. The attitude that a person has is a link or a unity in determining his attitude and behavior. Based on the results of the research above, it can be concluded that with the motivation given by the head

of the General Bureau of Household to employees so that employee performance can be increased and if less motivation given by the leadership is greatly affected by performance.

Keywords: *Motivation, Employee Performance.*

Abstrak: Suatu lembaga dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan atau pemerintah yang bergerak dibidang administrasi dan manajemen maupun jasa akan berusaha dalam suatu keberhasilan berbagai aktivitas di dalam perusahaan/pemerintahan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana yang tersedia, sarana dan prasarana dan pengalaman, kepribadian, Sikap serta Harapan yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Biro Umum memiliki komitmen dan tujuan yang handal dibidang pelayanan dalam mengupayakan serta menciptakan keberhasilan dan kesuksesan bagi Pemotivasian dalam upaya Peningkatan kinerja pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum. Kenyataan yang ditemukan perilaku pegawai Apabila harapan dapat menjadi kenyataan, pegawai akan cenderung meningkatkan gairah kerjanya, sebaliknya jika harapan tidak tercapai, pegawai akan menjadi malas. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui dan menganalisis pemotivasian dalam upaya peningkatan kinerja pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh, dan (2) untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pemotivasian dalam upaya peningkatan kinerja pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan pemilihan informan dilakukan dengan sengaja pada jenis dan sumber data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data menggunakan (a) observasi langsung (b) wawancara (c) dokumentasi, selanjutnya analisis dilakukan secara interaktif, sedangkan proses teknis analisis data dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan model interaktif melalui 3 (tiga) komponen analisis, yaitu reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja sebagai pengetahuan serta ketrampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja. Kepribadian dapat diasumsikan tentang kualitas tingkah laku manusia dalam menyesuaikan diri dan berinteraksi dengan lingkungannya. Sikap yang dimiliki seseorang merupakan suatu jalinan atau suatu kesatuan dalam menentukan sikap dan perilakunya. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan pemotivasian yang diberikan oleh pimpinan Bagian Rumah Tangga Biro Umum terhadap pegawai sehingga dapat meningkatnya kinerja pegawai dan apabila kurang pemotivasian yang diberikan pimpinan maka sangat terpengaruh pada kinerja.

Kata Kunci: Pemotivasian, Kinerja Pegawai.

PENDAHULUAN

Suatu lembaga dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan atau pemerintah yang bergerak dibidang manajemen baik industri maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang harus diperhatikan bersama yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam perusahaan atau pemerintah dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana dan prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia dan pengalaman ketrampilan.

Pemotivasian merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap pegawai dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan lembaga, karena dengan motivasi, seorang pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tanpa motivasi,

seorang pegawai tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang pegawai memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya yang tidak memuaskan.

Sehubungan dengan hal di atas, maka pemotivasian merupakan masalah yang sangat penting dalam suatu perusahaan dan pemerintah, karena dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sehingga kemampuan manajemen dalam memberikan motivasi akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan perusahaan atau pemerintah.

Dalam hal ini, ada beberapa penelitian yang telah dikaji sebelumnya seperti Dotulong (2015) dengan judul “Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado.” Hasil penelitian secara simultan disiplin, motivasi dan semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Secara parsial disiplin tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, motivasi dan semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Sebaiknya pimpinan dispenda memperhatikan dan meningkatkan lagi motivasi dan semangat kerja, untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Benny Setyowadi (2013) Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Indonesia dengan judul “Sistem manajemen kinerja polri sebagai upaya Peningkatan Kinerja Personel pada Polres Cilegon.” Hasil penelitian secara simultan sistem manajemen kinerja dan upaya peningkatan kinerja personel Secara parsial sistem manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, manajemen kinerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja. Sebaiknya pimpinan polres memperhatikan dan meningkatkan lagi sistem manajemen sebagai upaya peningkatan kinerja porsonilnya, untuk meningkatkan kinerja kepolisian dalam menciptakan pelayanan dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah peneliti kemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Pemotivasian Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh.” Dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pemotivasian dalam upaya Peningkatan Kinerja Pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh. Serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat Pemotivasian dalam upaya Peningkatan Kinerja Pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara (2008: 50) Pengembangan adalah sebagai berikut: Suatu proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis yang manajerialnya mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk mencapai tujuan umum. Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia, Komponen-komponen pengembangan antara lain sebagai berikut: (1) Tujuan dari pengembangan harus jelas dan dapat diukur, maksudnya adalah bahwa setiap kegiatan yang dilakukan untuk pengembangan harus jelas kemana arahnya dan dapat dilaksanakan; dan harus (2) Disesuaikan dengan kondisi, jangan mengada-ada dan dapat dipertanggung jawabkan; dan (3) Para pelatih harus ahlinya yang berkualifikasi memadai (profesional), maksudnya orang-orang yang dijadikan pelatih adalah orang yang memang mampu dalam melatih dan itu merupakan bidangnya agar hasilnya baik.

Materi pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai, maksudnya agar materi yang diberikan itu tidak lari dari jalur atau tujuan yang hendak dicapai karena akan mengakibatkan kerugian.

Teori Motivasi

Motivasi merupakan keinginan, hasrat motor penggerak dalam diri manusia, motivasi berhubungan dengan faktor psikologi manusia yang mencerminkan antara sikap, kebutuhan, dan kepuasan yang terjadi pada diri manusia sedangkan daya dorong yang diluar diri seseorang ditimbulkan oleh pimpinan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif sehingga dapat mencapai dan mewujudkan tujuan perusahaan yang telah ditentukan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja sama secara giat sehingga mencapai hasil yang optimal. Suatu perusahaan dapat berkembang dengan baik dan mampu mencapai tujuannya, karena didasari oleh motivasi.

Menurut Handoko (2007: 25) Mengemukakan bahwa motivasi adalah “Keadaan pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.”

Teori Organisasi

Pengertian Organisasi dalam arti Statis adalah merupakan wadah yang berupa struktur/bagan organisasi, tempat berkumpulnya orang-orang/anggota yang melaksanakan tugas dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Jones dalam Wibowo (2016: 50) Mendefinisikan bahwa budaya organisasi adalah suatu kebiasaan yang telah berlangsung lama dan dipakai serta diterapkan dalam kehidupan aktivitas kerja sebagai salah satu pendorong untuk meningkatkan kualitas kerja para pegawai dan pimpinan dan kultur organisasi sebagai sekumpulan nilai dan norma hasil berbagai yang mengendalikan interaksi anggota organisasi satu sama lain dan dengan orang di luar organisasi.

Teori organisasi dikembangkan untuk memahami dan menyelesaikan berbagai bentuk permasalahan dalam organisasi, baik bersifat jangka pendek maupun jangka panjang. Para Pimpinan sering melihat organisasi sebagai tempat untuk memaksimalkan profit dan memberikan keuntungan kepada para pemegang saham namun sering mengesampingkan atau mengindahkan permasalahan-permasalahan yang sering timbul di organisasi tersebut. Sehingga beberapa permasalahan-permasalahan yang sering timbul tidak terselesaikan, atau permasalahan tersebut selesai namun tidak pernah menyentuh akar permasalahan.

Teori Kinerja

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Secara lebih tegas Amstrong dan Baron dalam Fahmi (2016: 127) Mengatakan bahwa “Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.”

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang suatu gejala sosial tertentu dalam arti menggambarkan motivasi dalam upaya meningkatkan disiplin kerja pegawai negeri sipil. Secara teoritis penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan diri sendiri (peneliti) sebagai instrumen penelitian.

Menurut Sugiyono (2012: 225) Jenis penelitian adalah jenis penelitian ini tidak sampai mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada tidak dimaksudkan untuk menarik generalisasi yang menjelaskan variabel-variabel antededen yang menyebabkan sesuatu gejala atau kenyataan sosial. Oleh karena itu, pada suatu penelitian deskriptif tidak menggunakan

hipotesis, berarti tidak untuk dimaksudkan untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori.

Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi ruang lingkup yang peneliti amati pada penelitian ini adalah (1) Pemativasian dalam upaya Peningkatkan Kinerja Pegawai meliputi Pengalaman, Kepribadian, Sikap, serta Harapan; dan (2) Faktor-faktor yang menjadi Pendukung dan Penghambat Pemativasian dalam upaya peningkatan kinerja pegawai meliputi (1) Faktor Pendukung Internal, yaitu persepsi seseorang mengenai diri sendiri, harga diri dan prestasi kerja, dan harapan pribadi; dan (2) Faktor Pendukung Eksternal, yaitu keinginan dan kebutuhan, kepuasan kerja, kondisi kerja. Untuk penghambatnya, juga dibagi menjadi 2, yaitu (1) Faktor Penghambat Internal, meliputi Jenis dan sifat pekerjaan, Ketrampilan pegawai, dan Organisasi tempat bekerja; (2) Faktor Penghambat Eksternal yaitu Situasi lingkungan, Fasilitas kerja, dan Sistem imbalan.

Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data penelitian dalam menunjang penyelesaian proposal ini kegiatan penelitian diarahkan pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh dengan alasan pemilihan lokasi tersebut berdasarkan hasil survey pendahuluan bahwa para pegawai pada lembaga tersebut masih kurang dalam perencanaan, pengetahuan, keperibadian tentang pekerjaan, pengalaman dan keterampilan, sikap, harapan, terutama pemahaman mengenai motivasi dan disiplin kinerja. Alasan lain adalah pemilihan tempat penelitian merupakan lokasi sangat strategis serta bisa mendukung dalam kelancaran pengambilan data yang peneliti perlukan.

Jenis dan Sumber Data

Menurut Indriantoro dalam Sugiyono (2010: 15) bahwa jenis data penelitian sangat berkaitan dengan sumber data dan pemilihan metode yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data penelitian, yaitu penentuan metode pengumpulan data dipengaruhi oleh jenis dan sumber data penelitian yang dibutuhkan, sedangkan sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data penelitian terdiri atas: sumber data primer dan sumber data sekunder. Data Primer adalah data yang langsung diperoleh dari pegawai dengan menggunakan wawancara dan observasi.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah sebagian pegawai yang ada pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh. Menurut Sugiyono (2012: 216) Mengemukakan bahwa penelitian kualitatif tidak untuk digeneralisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ini ditentukan secara sengaja. Informan adalah seorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memenuhi permasalahan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara, Penelitian ini melakukan wawancara langsung dengan Kepala Biro dan Kepala Bagian, sebagai pedoman wawancara bagaimanakah pemativasian terhadap

efektivitas kedisiplinan kinerja pegawai negeri sipil dalam bentuk pengalaman, kepribadian, sikap serta harapan. Kinerja dengan indikator kualitas kerja, hasil, pengetahuan tentang pekerjaan dan perencanaan kerja sudah memenuhi aturan yang berlaku, dalam melakukan wawancara peneliti juga harus berpedoman pada jadwal yang telah ditentukan, yaitu pada setiap hari kerja, wawancara tersebut peneliti adakan langsung pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh dan wawancara yang peneliti adakan tertuju kepada Kepala beserta para pegawainya sebagai alat penelitian untuk mendapatkan data pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh, peneliti menggunakan tape recorder dan pencatatan langsung terhadap jawaban responden dan dengan mengadakan pencatatan hasil wawancara.

2. Observasi, merupakan pelaksanaan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan ruang lingkup atau fokus penelitian. Yang menjadi observasi terfokus pada pengalaman, kepribadian, sikap dan harapan serta kinerja yang meliputi dengan indikator kualitas kerja, hasil, pengetahuan tentang pekerjaan dan perencanaan kerja sudah sesuai aturan yang berlaku yang nantinya tertuju kepada Kepala beserta para pegawainya untuk mendapatkan hasil wawancara. Pengamatan tersebut berlangsung pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh, untuk setiap hari atau jam kerja. Peran peneliti dalam hal ini tidak pasif, diam, hanya mencatat dan tidak memperlihatkan ekspresi muka. Namun peneliti, bertindak aktif tidak hanya mengamati tetapi dalam keadaan tertentu mendengar dan berbicara. Namun pada dasarnya peneliti melakukan observasi / pengamatan dengan bersikap dan bertindak laku yang baik dan dengan tindakan yang memadai barulah data dapat terjaring sepenuhnya.
3. Studi Dokumentasi, yaitu dengan cara memperoleh data melalui pengkajian dan penelaahan terhadap catatan penulis maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik kualitatif. Menurut Moleong (2014: 248) prosesnya berjalan seperti mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu memberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelesuri, mengumpulkan, memilih, mengklasifikasikan, mensintesis, membuat ikhtisar serta membuat indeksinya, berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan serta membuat temuan-temuan umum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh adalah salah satu Biro yang berada dilingkungan Sekretariat Daerah Aceh yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi dibidang pelayanan terhadap Rumah Tangga Sekretariat dan Rumah Dinas Jabatan.

Biro Umum merupakan Biro dimana Gubernur dan Wakil Gubernur Aceh dan Sekretaris daerah melaksanakan tugasnya. Tugas yang diembanya relatif besar dan berat, karena mereka diharuskan melaksanakan tugas membina tata pemerintahan, administrasi umum, pembinaan masyarakat dan pelaksanaan kegiatan rutin kedinasan.

Visi Biro Umum adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah, untuk mewujudkan cita dan citra yang diwujudkan, Biro Umum telah menetapkan visi yaitu terwujudnya Pelayanan administrasi pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan masyarakat yang Profesoinal, Efektif dan Akuntabel yang didukung dengan teknologi. Terbaik Proposional dan Akuntabel.

Dalam kurun waktu 1 sampai dengan 5 tahun, penjabaran/implementasi misi tersebut diatas diarahkan pada pencapaian tujuan tertentu. Sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan sampai akhir tahun adalah sebagai berikut meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan; Meningkatkan kualitas pelayanan tugas-tugas pimpinan; Meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana sekretariat daerah; Penyelamatan arsip yang mempunyai nilai guna sebagai bahan pertanggung jawaban negara; Pengamanan dan memperlancar berita telekomunikasi; Meningkatkan kualitas tertib administrasi keuangan dan asset sebagai landasan azas akuntabilitas; dan Meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan.

Berdasarkan Qanun Aceh Nomor 14 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Qanun Aceh Nomor 4 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Aceh dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Aceh Provinsi Aceh dan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 15 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Pemangku Jabatan Struktural di Lingkungan Sekretariat Daerah Aceh dan Dewan Perwakilan Rakyat Aceh. Biro Umum merupakan salah satu Sub Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Daerah Aceh.

Kepala Bagian Rumah Tangga dan Sub bagian mempunyai tugas melaksanakan tugas kewenangan di bidang kegiatan kerumahtanggaan, meliputi perencanaan, pemeliharaan, perawatan untuk menjaga operasional; Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan urusan dalam, sarana dan prasarana pelayanan, dan rumah tangga pimpinan daerah; Menyiapkan bahan perumusan kebijakan dibidang urusan dalam, sarana prasarana pelayanan dan rumah tangga pimpinan daerah; Penyiapan bahan kegiatan dibidang urusan dalam, sarana prasarana pelayanan dan rumah tangga pimpinan daerah; Penyiapan bahan evaluasi kebijakan urusan dalam, sarana prasarana pelayanan dan rumah tangga pimpinan daerah; Pelaksanaan penyiapan bahan perencanaan, koordinasi, pengendalian dan evaluasi kegiatan urusan dalam, sarana prasarana pelayanan dan rumah tangga pimpinan daerah; Penyiapan bahan kegiatan dibidang urusan Pengamanan dalam, ketertiban dan keamanan di rumah tangga pimpinan daerah; Pelaksanaan penyiapan bahan penyusunan program dan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan urusan dalam, sarana prasarana pelayanan dan rumah tangga pimpinan daerah; dan Menyusun rencana kerja/operasional kegiatan dilingkungan Bagian Rumah Tangga.

Hasil Penelitian

1. Motivasi terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum

a. Pengalaman

Salah satu kegiatan yang dibutuhkan oleh Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh untuk mengukur kinerja pegawai mengacu pada penilaian kinerja secara langsung adalah pengalaman sehingga membutuhkan indikator kinerja dan ukuran kinerja dalam mencapai tujuan dan sasaran. Pencapaian kinerja pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum dapat dinilai dengan skala pengukuran tertentu yaitu pengalaman kerja.

Sesuai dari hasil wawancara peneliti dengan informan pada hari selasa tanggal 22 November Tahun 2016 selaku Kepala Bagian Rumah Tangga Biro Umum menjelaskan bahwa hal ini terlihat dari beberapa indikator yang mempengaruhi pengalaman kerja adalah sebagai berikut:

1. Latar belakang pribadi, mencakup pendidikan, kursus, latihan, bekerja, untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang diwaktu yang lalu.
2. Bakat dan minat, untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan jawab dan seseorang.
3. Sikap dan kebutuhan, untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang.

4. Kemampuan-kemampuan analitis dan manipulatif untuk mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisaan.
5. Ketrampilan dan kemampuan teknik, untuk menilai kemampuan dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik pekerjaan.

b. Kepribadian

Kepribadian sebagai hasil keseimbangan akal dan qalbu (hati), akan mempunyai nilai tetap didalam melaksanakan tugas. Tindakan yang dilakukan sudah melalui proses akal dan qalbu (hati).

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan pada hari selasa tanggal 22 November Tahun 2016 selaku Kasubbag Rumah Tangga Sekretariat Biro Umum menyatakan bahwa Sikap kepribadian, pengetahuan, kemampuan dan pemahaman dalam peningkatan kinerja pegawai juga dibutuhkan sikap tegas, dan bijaksana sehingga termotivasi bagi pegawai yang memiliki kemauan dan keinginan yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh atasan.

c. Sikap

Sikap adalah pernyataan evaluatif terhadap objek, orang atau peristiwa. Hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu pekerjaan. pernyataan evaluatif baik yang diinginkan atau yang tidak diinginkan mengenai objek, orang, atau peristiwa.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan pada hari selasa tanggal 22 November Tahun 2016 selaku Kasubbag Rumah Tangga Sekretariat Biro Umum menyatakan bahwa sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu sikap, yaitu:

1. Komponen kognitif sikap, merupakan segmen pendapat atau keyakinan dari sikap.
2. Komponen afektif sikap, segmen emosional atau perasaan dari sikap.
3. Komponen perilaku sikap, merupakan maksud untuk berperilaku dalam cara tertentu terhadap seseorang atau sesuatu, dalam organisasi, sifat bersifat penting karena mereka mempengaruhi perilaku.
4. Tipe-tipe sikap yaitu a) kepuasan kerja, istilah kepuasan kerja merujuk pada sifat umum individu terhadap pekerjaannya, seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu, b) keterlibatan kerja, c) komitmen pada organisasi.

d. Harapan

Harapan adalah intensitas kecenderungan untuk melakukan dengan cara tertentu tergantung pada intensitas harapan bahwa kinerja akan diikuti dengan hasil yang pasti dan pada daya tarik dari hasil kepada individu (pegawai) di Bagian Rumah Tangga Biro Umum.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pegawai bagian rumah tangga pada hari selasa tanggal 22 November Tahun 2016 mengatakan bahwa sikap harapan ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat harapan atau ekspektansi seseorang dan kinerja di Bagian Rumah Tangga Biro Umum yaitu:

1. Harga diri
2. Keberhasilan waktu melaksanakan tugas
3. Bantuan yang dicapai dari seseorang pimpinan dan pihak bawahannya.
4. Informasi yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas
5. Bahan-bahan baik dan peralatan baik untuk bekerja.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Motivasi dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh.

a. Faktor Pendukung Internal

1. Persepsi seseorang mengenai diri sendiri.
Persepsi adalah suatu proses yang ditempuh individu-individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberikan makna kepada lingkungan, namun apa yang merupakan persepsi seseorang dapat berbeda dari kenyataan yang objektif.
 2. Harga diri dan Prestasi kerja.
Harga diri adalah penilaian individu terhadap hasil yang dicapai dengan menganalisa seberapa jauh perilaku memenuhi ideal dirinya. Dapat diartikan bahwa harga diri menggambarkan sejauhmana individu tersebut menilai dirinya sebagai orang yang memiliki kemampuan, keberartian, berharga, dan kompeten.
 3. Harapan Pribadi
Harapan pribadi adalah kemampuan untuk merencanakan jalan keluar dalam upaya mencapai tujuan walaupun adanya rintangan, dan menjadikan motivasi sebagai suatu cara dalam mencapai tujuan, secara umum yang dapat disimpulkan pengertian harapan ialah keadaan mental positif pada seseorang dengan kemampuan yang dimilikinya dalam upaya mencapai tujuan pada masa depan.
- b. Faktor Pendukung Eksternal
1. Keinginan dan kebutuhan
Keinginan sendiri merupakan tambahan atas pemenuha kebutuhan sesuai yang diharapkan, keinginan bukan suatu yang mendesak, jika tidak terpenuhi maka tidak terpengaruh terhadap kesejahteraan hidup anda. Keinginan adalah Segala sesuatu yang kita miliki namun jika kita tidak mendapatkannya maka tidak mengganggu kelangsungan hidup. Kebutuhan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan manusia untuk mempertahankan hidup serta untuk memperoleh kesejahteraan dan kenyamanan.
 2. Kepuasan kerja
Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan pada masing-masing.
 3. Kondisi kerja
Kondisi kerja atau Lingkungan Kerja merupakan Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan termasuk salah satu hal yang penting untuk diperhatikan individu.
- c. Faktor Penghambat Internal
1. Jenis dan sifat pekerjaan.
Jenis adalah Spesifikasi pekerjaan serta persyaratan yang diberlakukan untuk menyaring atau memilih orang yang akan memangku sebuah jabatan.
 2. Ketrampilan pegawai
Ketrampilan pegawai adalah pengertian keterampilan (skill) adalah kegiatan yang memerlukan praktek atau dapat diartikan sebagai implikasi.
 3. Organisasi tempat bekerja.
Organisasi tempat bekerja adalah Organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- d. Faktor Penghambat Eksternal.
1. Situasi lingkungan
Situasi lingkungan adalah keadaan sekitar tempat kerja baik fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan yang menyenangkan.
 2. Fasilitas kerja

Fasilitas kerja merupakan suatu bentuk pelayanan kita dalam Pegawai Negeri Sipil pada Bagian Rumah Tangga terhadap sarana prasarana agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan pegawai, sehingga dapat meningkatkan produktifitas kinerja pegawai di bagian rumah tangga mengamankan, menentramkan, dan betah kerja.

3. Sistem Imbalan

Sistem imbalan adalah bahwa imbalan atau kompensasi atau remuneration bukanlah hanya imbalan berbentuk uang saja tetapi juga dalam bentuk-bentuk lainnya, setiap paket imbalan harus cukup memuaskan kebutuhan dasar, dianggap adil dan diorientasikan secara individual.

Pembahasan

1. Motivasi terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum

a. Pengalaman

Pengalaman kerja sebagai pengetahuan serta ketrampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja.

Poerwardarminta (2008: 90) mengemukakan bahwa “Pengalaman adalah barang apa yang telah dirasakan, diketahui, dikerjakan dan sebagainya, kerja adalah kegiatan melakukan sesuatu.”

b. Kepribadian.

Kepribadian dapat diasumsikan tentang kualitas tingkah laku manusia dalam menyesuaikan diri dan berinteraksi dengan lingkungannya. Menurut Gregory (2010: 85) Kepribadian adalah “Organisasi dinamis dari sistem-sistem psikofisik individu yang menentukan caranya yang khas untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.”

c. Sikap

Sikap yang dimiliki seseorang merupakan suatu jalinan atau suatu kesatuan dalam menentukan sikap dan perilakunya. Azwar (2012: 5) mengatakan bahwa “Sikap adalah keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya.”

d. Harapan.

Apabila harapan dapat menjadi kenyataan, pegawai akan cenderung meningkatkan gairah kerjanya, sebaliknya jika harapan tidak tercapai, pegawai akan menjadi malas.

Menurut Hasibuan (2008: 165) Mengatakan bahwa “Pengharapan, mengatakan seseorang karyawan dimotivasi untuk menjalankan tingkat upaya yang tinggi bila ia menyakini upaya akan mengantar ke suatu penilaian kinerja yang baik.”

2. Faktor Pendukung dan Penghambat motivasi dalam upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh

a. Faktor Pendukung Internal

1) Persepsi seseorang mengenai diri sendiri.

Persepsi mengenai tindakan yang mempengaruhi diri sendiri dengan cara atau pandangan hidup, sehingga suatu pemahaman mengenai konsep diri seseorang merupakan dasar yang sangat berguna untuk meramalkan bagaimana seseorang itu bertindak.

Menurut Bimo Walgito (2008: 231) Mengatakan bahwa “Persepsi merupakan proses yang terjadi di dalam diri individu yang dimulai dengan diterimanya rangsangan, itu disadari dan dimengerti oleh individu sehingga individu dapat mengenali dirinya sendiri dan keadaan di sekitarnya.”

2) Harga diri dan prestasi kerja.

Harga diri dan prestasi kerja merupakan suatu hasil pekerjaan yang dibuat dan dipertahankan. Sedangkan prestasi kerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam mengembangkan tugas yang diberikan oleh atasan.

Menurut Ghufroon (2010: 132) Mengemukakan bahwa memberikan pengertian harga diri adalah hasil evaluasi yang dibuat dan dipertahankan oleh individu, yang diperoleh dari interaksi individu dengan lingkungan, serta penerimaan penghargaan dan perlakuan orang lain terhadap individu tersebut.

3) Harapan pribadi.

Harapan pribadi merupakan kepercayaan pada diri sendiri yang tergantung pada pengetahuan, pengalaman, lingkungan hidup dan kemampuan masing-masing pegawai dalam bekerja untuk mencapai tujuan dan sasaran.

Menurut Hasibuan (2009: 152-167) Harapan pribadi 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.

b. Faktor Pendukung Eksternal.

1) Keinginan dan Kebutuhan

Keinginan merupakan tambahan atas pemenuhan kebutuhan, sesuai yang diharapkan dan juga keinginan bukanlah sesuatu hal yang mendesak, Kebutuhan adalah salah satu aspek dari psikologis setiap manusia yang menggerakkannya dalam melakukan beragam aktivitas. Kebutuhan ini dapat menjadi dasar atau alasan atau faktor untuk melakukan usaha.

Menurut Slameto dalam Wibowo (2016: 157) Mengatakan bahwa “Keinginan adalah aspirasi dan harapan individu akan suatu prestasi atau suatu keberhasilan. Keinginan akan mengarahkan aktivitas individu untuk lebih terfokus pada pencapaian tujuan-tujuan tersebut.”

Menurut Syamsu Yusuf dan Junita Nurihsan (2007: 146-156) Menyatakan bahwa Kebutuhan ini bersifat bawaan sebagai kebutuhan dasar jiwa manusia, yang meliputi kebutuhan fisik dan psikis. Kebutuhan ini bersifat instinktif yang mengarahkan perilaku manusia.

2) Kepuasan Kerja

Kepuasan menunjukkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pegawainya. Menurut Umar (2008: 213) Menyatakan bahwa “Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya.”

3) Kondisi Kerja

Bahwa kondisi kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pegawai yang dapat mempengaruhi diri pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan oleh pemerintah di Bagian Rumah Tangga. Namun secara umum pengertian kondisi kerja merupakan keadaan dan suasana dimana para pegawai tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan maksimal.

Menurut Sedarmayanti (2011: 21) menyatakan bahwa “Semua keadaan yang terdapat disekitar tempat kerja yang akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung dan tidak langsung terhadap pekerjaannya.”

c. Faktor Penghambat Internal

1) Jenis dan Sifat Pekerjaan

Jenis adalah Spesifikasi persyaratan pekerjaan yang diberlakukan untuk menyaring atau memilih orang yang akan memangku sebuah jabatan.

Menurut Robbins dalam Wibowo (2016: 318) Mengatakan bahwa “Jenis dan sifat pekerjaan yang dijalankan oleh pegawai secara terus menerus menuntut pegawai untuk memiliki kompetensi.”

2) Ketrampilan pegawai

Kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh pegawai bagian rumah tangga harus sesuai dengan jenjang pendidikan dan keahlian untuk melaksanakan pekerjaan dan tugas kegiatan tersebut demi terciptanya kinerja yang diharapkan oleh atasan atau pimpinan didalam setiap pelaksanaan aktivitas sehari-hari pada bagian rumah tangga Biro Umum.

Menurut Hasibuan (2008: 244) Mengutarakan bahwa pengertian sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

3) Organisasi tempat bekerja

Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya. Menurut Robbins (2008: 5) mengatakan bahwa “Organisasi adalah sebuah unit sosial yang dikoordinasikan secara sadar, terdiri atas dua orang atau lebih dan yang relatif terus menerus guna mencapai satu atau serangkaian tujuan bersama.”

d. Faktor Penghambat Eksternal

1) Situasi lingkungan

Situasi lingkungan merupakan kekuatan yang penting dan merupakan sumber pertama dan utama dalam pengembangan kreativitas individu, pada lingkungan sekolah, pendidikan, kantor, sumber daya manusia, disetiap karir atau jenjang dari pendidikan dapat berperan dalam menumbuhkan dan meningkatkan kreativitas individu.

Menurut Supardi dalam Subroto (2009: 590) Mengemukakan bahwa “Kondisi kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan yang menyenangkan, mengamankan, menetralkan dan betah kerja.”

2) Fasilitas kerja.

Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh Bagian Rumah Tangga sangat mendukung pegawai dalam bekerja. Menurut Husnan (2012: 187) Mengatakan bahwa fasilitas kerja merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja.

3) Sistem Imbalan.

Imbalan yang merupakan bagian dari pekerjaan itu sendiri. Imbalan tersebut mencakup rasa penyelesaian, prestasi, otonomi dan pertumbuhan. Menurut Davis dalam Wibowo (2016: 133) Mengemukakan bahwa kompensasi merupakan kontra prestasi terhadap penggunaan imbalan jasa atau balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para tenaga kerja, karena tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Proposisi minor 5 dan 6 maka disusunlah proposisi Mayor 3 sebagai berikut:

Proposisi Mayor 3: Situasi dan kondisi

Lingkungan kerja yang baik dan tersediannya fasilitas kerja untuk membantu pegawai agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan mendapatkan imbalan atau kompensasi untuk peningkatan kinerja pegawai Bagian Rumah Tangga Biro Umum.

KESIMPULAN

Suatu lembaga baik itu pemerintah yang bergerak dibidang administrasi dan manajemen akan berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai suatu keberhasilan. Biro Umum memiliki komitmen dan tujuan yang handal dibidang pelayanan dalam mengupayakan serta menciptakan keberhasilan dan kesuksesan bagi Pemasukan dalam upaya Peningkatan kinerja pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum terhadap Pengalaman, Kepribadian, Sikap serta Harapan.

Motivasinya akan terlihat kenyataannya motif setiap pegawai dapat berbeda satu sama lain ada pegawai yang rajin karena ingin menambah ilmu pengetahuan, ada pula pegawai yang rajin karena takut dimusuhi atasan, pegawai yang rendah acuh tak acuh, cepat bosan, mudah putus asa dan berusaha menghindari dari kegiatan. Dari kenyataan diatas penulis ingin mengidentifikasi masalah, bagaimana Pemasukan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh.

Kemudian Faktor Pendukung adalah Faktor-faktor yang menjadi Pendukung dan Penghambat Pemasukan dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai pada Bagian Rumah Tangga Biro Umum Sekretariat Daerah Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka.
- Fahmi, I. (2016). *Perilaku Organisasi Teori, Aplikasi, dan Kasus*. Bandung: Alfabeta.
- Gregory. (2010). *Teori Kepribadian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ghufron. (2010). *Teori-Teori Psikologi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- Handoko. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Hasibuan. (2009). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husnan. (2012). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Intan. (2008). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat Saudana.
- Lucky O. H. D. (2015). Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. *Jurnal EMBA 639 Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 639-649 ISSN 2303-1174*.
- Mangkunegara. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L.J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peorwadarmita. (2008). *Teori Motivasi dan Pengukuran*. Bandung: Pustaka Setia
- Robbins. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyowadi. (2013). *Program Pascasarjana Universitas Indonesia dengan judul Sistem manajemen kinerja polri sebagai upaya Peningkatan Kinerja Personel pada Polres Cilegon*. Tesis.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supianto. (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rafiak Aditama.
- Slameto. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Umar. (2008). *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Walgito. (2008). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Waheed. (2011). *Herzberg's Motivation-Hygiene and Job. Satisfaction in The Malaysian*.

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Peraturan

Peraturan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negara*.

Qanun Aceh nomor 14 Tahun 2012. *Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Aceh Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam*.