



BAB II

TELAAH PUSTAKA

Landasan Teori

2.1.1. Motivasi Pelayanan Publik

2.1.2. Konsep Motivasi Pelayanan Publik

Pemahaman awal motivasi pelayanan publik berasal dari tulisan Perry &

Wise, (1990) yang menjelaskan tentang kecenderungan individu pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan tujuan berbuat baik bagi orang

lain Cohan, (2003); Christensen et al., (2017); Mandla, (2020). Dalam

penelitiannya Steen, (2006) menyarankan kemungkinan motivasi pelayanan

publik terkait dengan kesukarelaan. Dia berpendapat bahwa menjadi sukarelawan

dapat menjadi hasil dari altruisme "tidak murni", tapi itu motivasi pelayanan

publik termasuk instrumentalisme yang sering hilang di lain studi motivasi.

Perbedaan ini berasal dari studi motivasi pelayanan di sektor publik, tetapi

bayangan dari cara penerapan yang muncul *applying* teori motivasi pelayanan

publik. Memang, pada tahun yang sama Houston, (2006) membandingkan

motivasi pelayanan publik antara pegawai sektor publik dan non-profit

(menggunakan sektor sebagai pilihan untuk motivasi pelayanan publik) dalam hal

waktu dan uang sukarela. Houston, (2008) kemudian memperluas analisisnya

tentang motivasi pelayanan publik dan kesukarelaan dengan menyelidiki

hubungan antara motivasi pelayanan publik dan berbagai jenis organisasi

kesukarelaan seperti asosiasi profesional, organisasi gereja atau keagamaan, partai

politik, olahraga, kelompok rekreasi atau budaya dan organisasi sukarela lainnya.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Untuk studi motivasi pelayanan public Coursey et al., (2011) terdapat peningkatan perhatian mempelajari berbagai dimensi motivasi pelayanan publik, dan dimensi motivasi pelayanan publik menarik minat para sarjana tentang bagaimana mereka mempengaruhi perilaku. Akan tetapi sebagian besar studi motivasi pelayanan publik terus mengeksplorasi kebiasaan sukarela karyawan di berbagai sektor. Lee, (2012) menemukan pekerja pemerintah dan nirlaba dan Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber. Lee(2012) mengaitkan perbedaannya sebagai akibat dari sikap terhadap berbagai dimensi motivasi pelayanan publik. Meskipun demikian, dimensi motivasi pelayanan publik tidak langsung diukur dalam Lee, (2012) studi dan sebagai gantinya tingkat motivasi pelayanan publik disimpulkan oleh afiliasi sektor yang mengikuti preseden yang ditetapkan oleh Houston, (2006). Akan tetapi dalam penelitian selanjutnya, Lee & Jeong, (2015) menemukan motivasi pelayanan publik sesuai dengan dimensinya bahwa tingkat tinggi memperkirakan relawan di antara pegawai negeri Korea Selatan. Penelitian Ertas, (2014) menemukan bukti serupa, studinya menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik dan tingkat sukarelawan berbeda di antara pegawai sektor publik dan karyawan sektor swasta.

Dimensi motivasi pelayanan publik mengonfigurasi hubungannya dengan keterlibatan sipil secara berbeda. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut tentang pengaruh pengorbanan diri, kasih sayang, dan komitmen terhadap kepentingan publik dalam berbagai bentuk keterlibatan masyarakat berpotensi menghasilkan wawasan yang menarik. Ini lebih lanjut membantu untuk merancang intervensi



yang lebih bertarget yang dirancang untuk meningkatkan partisipasi dalam kegiatan keterlibatan masyarakat. Motivasi pelayanan publik mendorong upaya, jika upaya tersebut diarahkan pada kegiatan keterlibatan sipil, masyarakat kemungkinan akan berkembang. peneliti telah membuktikan melalui pelajaran hubungan antara motivasi pelayanan publik dan intensitas kesukarelaan, bahwa motivasi pelayanan publik merupakan prasyarat untuk kesukarelaan yang intens. Demikian pula, sebagian besar kegiatan partisipasi politik memerlukan beberapa bentuk usaha. Bahkan ketika baru saja menandatangani petisi online, seseorang perlu berusaha untuk mendaftar dan secara resmi mendukung dokumen tersebut.

Kemudian Perry, (1996) menawarkan upaya pertama untuk mengukur motivasi pelayanan publik secara empiris. Mulai dari motif berbasis norma, afektif dan rasional, di mana konsep motivasi pelayanan publik dibangun, ia menurunkan enam dimensi: (1) daya tarik untuk pembuatan kebijakan, (2) pengorbanan diri, (3) komitmen terhadap kepentingan publik, (4) kasih sayang, (5) kewarganegaraan kewajiban dan (6) keadilan sosial. Penyederhanaan dilakukan Gould-Williams et al., (2015) menyederhanakan Dimensi dari Perry, (1996) dengan (1). Pengorbanan diri, (2). Kasih sayang (3). Komitmen untuk kepentingan umum, (4). Pembuatan kebijakan publik.

Bisakah kepemimpinan meningkatkan motivasi pelayanan publik? Perilaku kepemimpinan sering dikaji sebagai penyebab motivasi pelayanan publik para pegawai. Menurut Paarlberg dan Lavigna (2010) Kepemimpinan memiliki hubungan positif yang kuat terhadap motivasi pelayanan publik, pemimpin harus mendorong pegawai untuk memelihara kontak di luar organisasi agar mampu



mengakses informasi yang relevan dan sumber daya yang tidak tersedia dalam organisasi. Sedangkan menurut Schwarz et al (2020) Perilaku kepemimpinan yang

etis memiliki efek positif terhadap perilaku motivasi pelayanan publik pegawai,

dengan alasan bahwa pemimpin yang etis mampu mengkomunikasikan dan mendorong serta meminta pertanggungjawaban pegawai untuk etika dan perilaku

tidak etis, pegawai yang menunjukkan perilaku etis akan lebih mungkin diberi penghargaan oleh pemimpin. Lalu menurut Hassan Et al (2016) Kepemimpinan

melayani akan meningkatkan motivasi pelayanan publik dengan

menekankan kepada pegawai pentingnya melayani masyarakat luas. Schwarz, et al,

(2016) Menggunakan metode statistik dalam menganalisa buku, artikel atau publikasi lainya (*bibliometric*) Marques, (2020) telah mengumpulkan dan

menganalisis 61 publikasi tentang kepemimpinan dan motivasi pelayanan publik,

hasil temuan terdapat rutinitas publikasi mulai 2008 dan 74% artikel banyak

diterbitkan dari 2014 hingga 2017. Penelitian Belrhit & Bellalia (2019) menemukan

kepemimpinan mempengaruhi motivasi pelayanan publik. Motivasi pelayanan

publik mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik Cho & Yoon (2009) motivasi

pelayanan publik mempengaruhi kinerja (Mustapa & Mahmood, 2013)

2.1.1.3. Pelayanan Publik

Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan

meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya

sampa berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang



terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, menerima, dan menggunakan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah terima manjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pada hal kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu Kencana Syafie mendefenisikan public adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang berada dimilikinya. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Pandji Santosa, pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dana atau kepentingan masyarakat.



2.1.1.4. Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Warella dalam P Siagian, (1995:5) ada tiga karakteristik utama pelayanan publik yaitu:

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat ditest kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.

2. *Heterogeneity*, berarti pemakaian jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industry pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan; tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

2.1.1.5. Indikator Motivasi Pelayanan Publik

Motivasi pelayanan publik menurut (Perry J. L., 1996) sebagai kecenderungan seorang individu untuk memberikan respons motif yang secara umum dan unik terhadap instansi publik yang dibagi menjadi empat indikator, yaitu :

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



1. Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*).

Erat kaitannya dengan motivasi untuk mencapai prestasi yang menginginkan seorang individu memperoleh kepuasan batin atau pribadi.

Hak Cipta Dihindung Undang-Undang
Tanggung jawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warganegara (*commitment to public interest and civic duty*).

Motif atau keinginan untuk melayani kepentingan publik yang dapat berupa kepentingan individu dalam program atau pelayanan publik tertentu disebabkan adanya pendirian atau keyakinan yang tulus dan kasih sayang terhadap kepentingan sosial.

Perasaan simpati atau kasihan (*Compassion*).

Keinginan untuk menolong orang lain. Artinya motif ini mencakupi sifat mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), sikap ikut merasakan perasaan orang lain (*empathy*), keyakinan moral (*moral conviction*), dan keinginan-keinginan *prosocial* lainnya. Dimensi ini ditunjukkan dengan sikap pegawai yang tetap sabar melayani masyarakat. Memiliki kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyesuaikan masalah, serta mengambil prespektif orang lain.

Sikap pengorbanan diri (*selfsacrifice*)

Sikap mencintai tanah air (*patriotism*), tanggung jawab kepada tugas (duty), dan kesetiaan (*loyalty*) kepada negara. Pagawai akan sepenuh hati dalam bekerja. Bahkan terkadang harus mengorbankan kepentingan pribadinya demi kepentingan negara dan tugasnya.

2. Dilarang ² memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
4. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



2.1.1.6. Pengukuran Motivasi Pelayanan Publik

Pengukuran Perry, (1996) menawarkan upaya pertama untuk mengukur motivasi pelayanan publik secara empiris. Mulai dari motif berbasis norma, afektif dan rasional, di mana konsep motivasi pelayanan publik dibangun, ia menurunkan empat dimensi: (1) ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, (2) tanggung jawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warganegara, (3) perasaan simpati atau kasihan, (4) sikap pengorbanan diri. Motivasi pelayanan publik diukur dengan menggunakan skala Likert 5 poin dimana 1 = sangat tidak setuju dan 5 = sangat setuju. Skala item pertanyaan 13 dari (Williams et al., 2015)

2.1.2. Kinerja

2.1.2.1. Konsep Kinerja

Secara konseptual kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan, variable operasional dari kinerja karyawan, yaitu suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang tercapai oleh karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya. Selain itu, kinerja juga dapat

- Hak Cipta Diterdiri Undang-Undang
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.

Menurut Rivai bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan waktu yang diukur dengan mempertimbangkan kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu.

Moeheriono mengatakan kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Abdullah kinerja itu adalah terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Dan dalam pengertian yang simpel kinerja adalah hasil dari pekerjaan organisasi, yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan petunjuk (manual), arahan yang diberikan oleh pimpinan (manajer), kompetensi dan kemampuan karyawan mengembangkan nalaranya dalam bekerja.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil kerja yang dibuat oleh suatu institusi kerja yang merupakan hasil kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM)



yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.2. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja menurut Milyadi adalah untuk memotivasi karyawan dalam pencapaian sasaran organisasi dan dalam mematuhi standart perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuat hasil dan tindakan yang dinginkan.

Tujuan penilaian kinerja menurut Werther dan Davis mempunyai beberapa manfaat bagi organisasi dan pegawai yang dinilai. Ada sepuluh manfaat dari tujuan penilaian kinerja suatu perusahaan tersebut jika diterapkan dengan baik, yaitu:

Performance Improvement

Yaitu memungkinkan pegawai dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.

Compensation adjustment

Yaitu membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.

Pleacement decision

Yaitu menentukan promosi, transfer, dan demotion.

Training and development needs

Yaitu mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.



5. Carrer planning and development

Yaitu memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.

6. Staffing process deficiencies

Yaitu mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai.

7. Informational inaccuracius and job design errors

Yaitu membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama di bidang informasi job analisis, job design, dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia.

8. Equal employment opportunity

Yaitu menunjukkan bahwa placement decision tidak diskriminatif

9. External challenges

Kadang-kadang kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lainnya. Biasanya faktor ini tidak terlalu kelihatan, namun dengan melakukan penilaian kinerja, faktor-faktor eksternal ini akan kelihatan sehingga membantu departemen sumber daya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja pegawai.

10. Feedback

Yaitu memberikan umpan balik bagi urusan kepegawaian maupun bagi pegawai itu sendiri.

1.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Rivai ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai:



1. Efektivitas dan efisiensi

Apabila suatu tujuan tertentu bisa tercapai maka kegiatan tersebut efektif tetapi apabila suatu kegiatan mempunyai nilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidak puasan, walaupun efektif maka hal tersebut tidak efisien. Sebaliknya apabila akibat yang dicari penting maka kegiatan tersebut efisien.

Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki atau diterima oleh seseorang anggota organisasi kepada anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut menyatakan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam organisasi.

Dale Timpe sebagaimana dikutip oleh Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan faktor-faktor kinerja dapat dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal, yang dijelaskan sebagai berikut:

Faktor Internal (disposisional)

yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang yang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
24

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis di penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



2) Faktor ekternal

yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

Faktor internal dan eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat oleh para karyawan memiliki sejumlah akibat psikologi dan berdasarkan kepada tindakan. Seseorang yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya, diduga orang tersebut akan mengalami lebih banyak perasaan positif tentang kinerjanya dibandingkan dengan jika ia menghubungkan kinerjanya yang baik dengan faktor eksternal seperti nasib baik, suatu tugas yang mudah atau ekonomi yang baik.

2.1.2.4. Unsur Mempengaruhi Kinerja

Menurut Hasibuan, (2012) kinerja karyawan dapat dikatakan baik atau dapat dinilai dari beberapa hal, yaitu:

Kesetiaan

Kinerja dapat diukur dari kesetiaan karyawan terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi.



2. Prestasi kerja

Hasil kerja karyawan baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan oleh karyawan dan pekerjaannya.

Hak Cipta Melindungi Undang-Undang Kejujuran

Kejujuran karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sangat penting untuk penilaian kinerja.

Kedisiplinan

Kedisiplinan karyawan dalam memenuhi peraturan-peraturan yang ada dan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan intruksi yang diberikan kepadanya.

Kreativitas

Kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitas dan mengeluarkan potensi yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Kerjasama

Diukur dari kesediaan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan karyawan lain sehingga hasil pekerjaanya akan semakin baik.



7. Kepemimpinan

Kemampuan karyawan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa dan dapat memotivasi orang lain untuk bekerja secara efektif.

8. Kepribadian

Dinilai dari sikap perilaku karyawan, seperti sopan, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.

9. Prakarsa

Dinilai dari kemampuan karyawan dalam berpikir secara orisinil dan berdasarkan inisiatif sendiri dalam menganalisis serta membuat keputusan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

10. Kecakapan

Dinilai dari kecakapan karyawan dalam menyatukan dan meyelaraskan bermacam-macam elemen yang terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dan di dalam situasi manajemen.

11. Tanggung jawab

Kinerja karyawan juga dapat diukur dari kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakan serta perilaku kerjanya

1. Dilarang mempunyai atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



2.1.2.5. Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut Hasibuan (2010) antara lain :

1. Tujuan dan Kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat motivasi kerja pegawai.

Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan pegawai. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai yang bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakan pekerjaanya.

2. Teladan Pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan motivasi kinerja pegawai karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberikan contoh yang baik, disiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, disiplin kerja bawahanpun akan ikut baik. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang disiplin) para bawahanpun akan kurang disiplin. Pimpinan jangan mengharapkan disiplin kerja bawahannya baik jika dia sendiri kurang disiplin. Pimpinan harus menyadari bahwa perilakunya akan dicontoh dan diteladani bawahannya. Hal ini yang mengharuskan pimpinan mempunyai disiplin yang baik pula.

3. Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi disiplin kerja pegawai karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap



organisasi/ pekerjaannya. Jika kecintaan pegawai semakin baik terhadap pekerjaan, motivasi kerja mereka akan semakin meningkat pula. Untuk mewujudkan motivasi kerja pegawai yang baik, organisasi harus memberikan balas jasa yang relative besar. Motivasi kinerja pegawai tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya beserta keluarga. Jadi, balas jasa berperan penting untuk menciptakan motivasi kinerja pegawai. Artinya semakin besar balas jasa semakin meningkat motivasi kerja pegawai. Sebaliknya, apabila balas jasa kecil motivasi kerja menjadi rendah. Pegawai sulit termotivasi baik selama kebutuhan – kebutuhan primernya tidak terpenuhi dengan baik.

4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya motivasi kinerja pegawai, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dan pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang hadirnya motivasi kinerja pegawai yang baik. Manajer yang cakap dalam memimpin selalu berusaha bersikap adil terhadap semua bawahannya. Dengan keadilan yang baik akan menciptakan kinerja yang baik pula. Jadi, keadilan harus diterapkan dengan baik pada setiap organisasi supaya kinerja pegawai baik pula.

5. Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kinerja pegawai. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, pegawai akan semakin takut melanggar peraturan yang berlaku di Indonesia.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan



peraturan-peraturan organisasi, sikap dan perilaku indisipliner pegawai akan berkurang. Berat/ ringannya sanksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik/ buruknya kinerja pegawai. Sanksi hukuman harus ditetapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akan, dan diinformasikan secara jelas kepada semua pegawai. Sanksi hukuman seharusnya tidak terlalu ringan atau terlalu berat supaya hukuman hendaknya cukup wajar untuk setiap tingkatan yang indisipliner, bersifat mendidik, dan menjadi alat motivasi untuk memelihara kinerja dalam organisasi.

Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kinerja pegawai disuatu organisasi. Pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk menghukum setiap pegawai yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah diterapkan. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi pegawai yang melakukan pelanggaran akan disegani dan diakui bawahan. Dengan demikian, pimpinan akan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sebaliknya apabila seorang pimpinan kurang tegas atau tidak menghukum pegawai yang melanggar, sulit baginya untuk memelihara kinerja pegawai bawahannya. Bahkan sikap lemah kinerja bawahannya semakin banyak karena mereka beranggapan bahwa peraturan dan sanksi hukumannya tidak berlaku lagi. Pimpinan yang tidak tegas menindak atau menghukum pegawai yang melanggar peraturan sebaiknya tidak usah membuat peraturan atau tata tertib pada organisasi tersebut.



2.1.2.6. Pengukuran Kinerja

kinerja merupakan proses dimana organisasi berupaya memperoleh informasi seakurat mungkin mengenai kinerja para anggotanya. Penilaian kinerja harus dilakukan dengan baik karena akan sangat bermanfaat bagi organisasi secara keseluruhan, bagi para atasan langsung dan bagi para karyawan yang bersangkutan.

Menurut Sondang (2002) terdapat empat hal yang penting dipahami dalam penilaian kinerja yaitu:

Kegunaan hasil penilaian kinerja

Hasil penilaian prestasi setiap orang akan menjadi bahan yang selalu turut dipertimbangkan dalam setiap keputusan yang diambil mengenai mutasi pegawai, baik dalam arti promosi, alih tugas, alih wilayah, demosi maupun dalam pemberhentian tidak atas permintaan sendiri.

Unsur-unsur penilaian kinerja

Penilaian kinerja dilakukan pada manusia sehingga disamping memiliki kemampuan tertentu juga tidak luput dari berbagai kelemahan dan kekurangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang
Hukum
Dilarang menyalin
bersangkutan.

1. Penggunaan untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
4. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



3. Teknik penilaian kinerja masalalu

Penilaian yang dilakukan pada serangkaian tolak ukur tertentu yang realistik, berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta kriteria yang ditetapkan dan diterapkan secara obyektif.

Kiat melaksanakan penilaian kinerja yang berorientasi ke masa depan.

Apabila penilaian tersebut positif maka penilaian tersebut menjadi dorongan kuat bagi karyawan yang bersangkutan untuk lebih berprestasi lagi pada masa yang akan datang sehingga kesempatan untuk meniti karir lebih terbuka lagi. Sedangkan jika penilaian tersebut negatif maka karyawan yang bersangkutan mengetahui kelemahan dan dengan sedemikian rupa mengambil berbagai langkah yang diperlukan untuk mengatasi kelemahan tersebut.

4. Implikasi proses penilaian

Jika seseorang merasa mendapat penilaian yang tidak obyektif, kepadanya diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan sehingga pada akhirnya ia dapat memahami dan menerima hasil penilaian yang diperolehnya.

Menurut Robertson menyatakan pengukuran kinerja merupakan sebuah proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas, perbandingkan hasil kinerja dengan target dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

1. Dilarang memperanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



2.2.

Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Penelitian	Judul	Variabel yang diteliti	Hasil Penelitian (kesimpulan)
1	Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber. 2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi. 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.	Debi Candra Syahriwan, (2008) Universitas Sumatera Utara Medan	Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor Baplitbang Bappeda Kabupaten Indragiri Hilir	Variabel Independent Pengaruh Motivasi Variabel Dependent Produktivitas Kinerja Pegawai	Besarnya pengaruh variabel Motivasi terhadap produktivitas kerja pegawai pada kantor Badan perencanaan, penelitian dan pengembangan (Baplitbang) Kabupaten Indragiri Hilir adalah sebesar 4.08% selebihnya 95,95% ditentukan oleh faktor-faktor lainnya.
2	Ruslihardy, (2020) Universitas Lancang Kuning	Universitas Islam Indragiri	Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Palalawan	Variabel Independent Motivasi Pelayanan Publik Variabel Dependent Kinerja	Hasil regresi sederhana menjelaskan bahwa motivasi pelayanan public berpengaruh sedikit atau tidak secara signifikan terhadap kinerja besar 6.60%. sedangkan sisanya sebesar 93,40% dipengaruhi oleh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

No	Penelitian	Judul	Variabel yang diteliti	Hasil Penelitian (kesimpulan)
3	Roy, Lukman Hakim, Nurbiah Tahir, (2020) Universitas Muhammadiyah Makassar	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dikantor Kecamatan Mappakasunggu Kabupaten Takalar	Variabel Independent Motivasi Kerja Variabel Dependent Kualitas Pelayanan	Berdasarkan hasil analisis penelitian motivasi kerja yang diterapkan di kantor kecamatan mappakasunggu kabupaten takalar terhadap kualitas pelayanan, dapat dilihat dalam kolom standardized coefficients motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan tergolong kuat



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	No	Penelitian	Judul	Variabel yang diteliti	Hasil Penelitian (kesimpulan)
	4	Husnaini, Arsini (2022) Universitas Muhammadiyah Jambi	Analisis Kinerja Pegawai Honorer : Aspek Motivasi Kerja pada Organisasi Perangkat Daerah	Variabel Independent Motivasi Kerja Variabel Dependent Kinerja Pegawai Honorer	dengan nilai sebesar 0,5 atau 50% yang artinya memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja pegawai. Pengaruhnya dapat dikatakan kuat karena lebih besar dari 0,000 atau signifikan.



No	Penelitian	Judul	Variabel yang diteliti	Hasil Penelitian (kesimpulan)
5	Khusnul Khasanah, (2015) Universitas Hasanuddin	Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Makassar	Varibel Indenependent Motivasi Pelayanan Publik. Variabel Dependent Kinerja Pegawai	Motivasi pelayanan public berpengaruh terhadap kinerja pegawai badan perizinan terpadu dan penanaman modal kota makassar. Komitmen pada kepentingan publik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai badan perizinan terpadu dan penanaman modal kota makassar. Rasa empati berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai badan perizinan terpadu dan penanaman modal kota makassar

2.3. Kerangka Pemikiran

Faktor Motivasi memegang peranan yang amat penting dalam pelaksanaan kerja pegawai honorer dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Motivasi pelayanan public dapat digambarkan sebagai suatu sikap menghormati , menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang



tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Seorang pegawai honorer yang mempunyai motivasi yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan. Pada akhirnya pegawai honorer yang mempunyai motivasi pelayanan yang tinggi akan mempunyai kinerja yang baik karena waktu kerja dimfaatkannya sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang
yang Tinggi
Pada akhirnya pegawai honorer yang mempunyai motivasi pelayanan yang tinggi akan mempunyai kinerja yang baik karena waktu kerja dimfaatkannya sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

1. Dilengkapi dengan hak cipta atau dilindungi undang

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Adapun gambar dari kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran



2.4. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiono (2013 : 93) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

‘Diduga Motivasi Pelayanan Publik (X) berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Honorer (Y) Sub Bagian Rumah Tangga Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir.’

‘Penulis adalah pihak berwenang.

Universitas Islam Indragiri

Universitas Islam Indragiri