

**EFEKTIVITAS MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA SEKRETARIAT DPRD  
KOTA BINJAI**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**PURNAMAWATY**

**NPM: 09 851 0070**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2013**

## LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul Skripsi** : EFEKTIVITAS MOTIVASI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN KERJA  
PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA SEKRETARIAT  
DPRD KOTA BINJAI

**Nama Mahasiswa** : PURNAMAWATY

**No. Stambuk** : 09 851 0070


**Program Studi** : Ilmu Pemerintahan



**PEMBIMBING I**

  
**Drs. Kariono, MA**

**PEMBIMBING II**

  
**Anggreni Atmei Lubis, SH., M.Hum**



  
**Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd, MAP**

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA SEKRETARIAT DPRD KOTA BINJAI**

**O L E H**

**PURNAMAWATY**

**NPM: 09 851 0070**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

Pengelolaan manajemen sumber daya manusia pemerintah merupakan unsur manajemen pemerintah yang penting dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik. Tuntutan masyarakat kepada PNS di Sekretariat DPRD Kota Binjai untuk segera mewujudkan pemerintahan yang baik merupakan tuntutan untuk terselenggaranya pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, dan taat kepada peraturan perundang-undangan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan melalui suatu sistem akuntabilitas kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Binjai. Dalam hal ini pengelolaan sumber daya manusia Sekretariat DPRD Kota Binjai memegang peranan penting untuk memberikan keyakinan bahwa penyelenggaraan pemerintahan dan pertanggungjawaban melalui sistem akuntabilitas tersebut telah dapat dilaksanakan seperti yang diharapkan.

Permasalahan yang diajukan adalah “ Masih kurangnya pemberian motivasi terhadap pegawai pada Sekretariat DPRD Kota Binjai sehingga peningkatan pelayanan pegawainya masih terasa kurang memuaskan“.

Hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan keberadaan pimpinan sebagai unsur pelaku administrasi manajemen sumber daya manusia dan pengawasan mempunyai fungsi memberikan dorongan (motivasi) kepada setiap pegawai, agar para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing secara bergairah dan bersemangat, sehingga kualitas kerja pegawai akan dapat lebih meningkat. Efektivitas motivasi dapat meningkatkan pelayanan kerja pegawai negeri sipil pada Sekretariat DPRD Kota Binjai dimana dengan adanya pemberian motivasi maka pegawai akan mampu meningkatkan kinerjanya khususnya dalam pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di Sekretariat DPRD Kota Binjai Peranan pimpinan dalam suatu organisasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai merupakan hal yang sangat menentukan, karena kepemimpinan merupakan unsur yang mutlak dalam menggerakkan kegiatan ke arah pencapaian tujuan yang akan dicapai.

Kata Kunci: Motivasi, Pelayanan Kerja, PNS.

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah “Efektivitas Motivasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat DPRD Kota Binjai”.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd, MAP, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area,
- Bapak Drs. Kariono, MA, selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
- Ibu Anggreni Atmei Lubis, SH., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II Penulis.

- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda, bagi keduanya bakti dan doa penulis. Demikian juga bagi seluruh keluarga, semoga kebersamaan ini tetap menyertai kita selamanya. Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Medan, April 2013

Penulis

**PURNAMAWATY**  
NPM: 09 851 0070

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
E. Kerangka Pemikiran .....	6
F. Hipotesis .....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
B. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
C. Motivasi .....	11
D. Pendekatan Teori Motivasi .....	17
E. Pengertian Pelayanan .....	20
F. Kualitas Pelayanan .....	24
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	32
A. Populasi dan Sampel .....	32

B. Metode Pengumpulan Data .....	32
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	33
D. Metode Analisis Data .....	34
<b>BAB IV. DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Sejarah Singkat Kota Binjai .....	36
B. Visi Dan Misi Kota Binjai .....	38
C. Tugas dan Fungsi Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah .....	38
D. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	39
<b>BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI.....</b>	<b>51</b>
A. Sistem Pemberian Motivasi di Sekretariat DPRD Kota Binjai .....	51
B. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Motivasi kerja Pegawai .....	52
C. Usaha-Usaha Yang Dilakukan Sekretariat DPRD Kota Binjai Untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai .....	54
D. Analisis Struktur Organisasi Sebagai Dasar Berjalannya Motivasi Kerja .....	59
E. Peranan Pimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai .....	61
F. Pelaksanaan Pemberian Motivasi Dalam Mendukung Kualitas Kerja .....	63
G. Pendidikan dan Latihan Yang Diberikan Untuk Dapat Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai.....	68

<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>63</b>
<b>B. Saran-Saran .....</b>	<b>64</b>

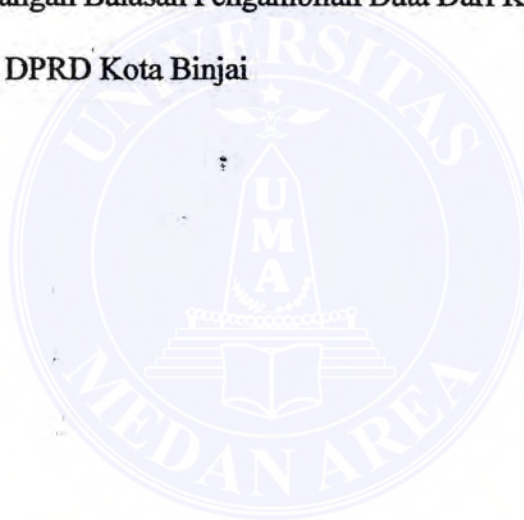
**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN LAMPIRAN**

**A. Pengambilan Data dari Kampus Universitas Medan Area**

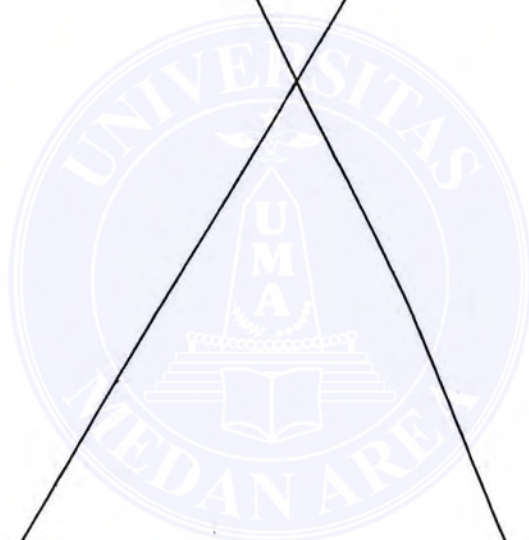
**B. Surat Keterangan Balasan Pengambilan Data Dari Kantor**

**Sekretariat DPRD Kota Binjai**





BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....	70
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran-Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA	



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengelolaan manajemen sumber daya manusia pemerintah merupakan unsur manajemen pemerintah yang penting dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik. Tuntutan masyarakat kepada PNS di Sekretariat DPRD Kota Binjai untuk segera mewujudkan pemerintahan yang baik merupakan tuntutan untuk terselenggaranya pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, dan taat kepada peraturan perundang-undangan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan melalui suatu sistem akuntabilitas kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Binjai. Dalam hal ini pengelolaan sumber daya manusia Sekretariat DPRD Kota Binjai memegang peranan penting untuk memberikan keyakinan bahwa penyelenggaraan pemerintahan dan pertanggungjawaban melalui sistem akuntabilitas tersebut telah dapat dilaksanakan seperti yang diharapkan. Untuk dapat melaksanakan peran pengawasan secara optimal, setiap unit kerja sesuai dengan lingkup kewenangan serta tugas dan fungsi masing-masing harus dapat memilih prioritas kerja sebagaimana yang telah ditetapkan.

Dengan demikian pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting di dalam organisasi, sebab bagaimanapun bentuk dan wujudnya organisasi, baik besar maupun kecil adanya unsur sumber daya manusia merupakan suatu keharusan. Pada organisasi yang kecil kegiatan pengawasan mudah dilaksanakan. Sedangkan pada organisasi yang lebih besar diperlukan suatu prosedur kerja dan tata kerja yang lebih baik, karena prosedur kerja dan tata kerja dapat digunakan sebagai alat

bantu untuk melakukan pengelolaan sumber daya manusia. Makin baik tata kerja tersusun, makin mudah melakukan pengelolaan SDM. Dengan demikian jelaslah bahwa dalam menyusun prosedur kerja dan tata kerja, unsur-unsur yang saling mengontrol merupakan syarat utama yang harus diperhatikan.

Pelaksanaan pekerjaan yang sekaligus membawa pertanggungjawaban dimana unsur manusia memegang peranan yang sangat penting. Hal tersebut disebabkan naluri manusia sebagai individu mempunyai kecenderungan untuk bebas, tidak mau terlalu banyak dicampuri urusannya oleh orang lain dan mendahulukan kepentingan dirinya sendiri. Sifat seperti ini akan mempengaruhi caranya menjalankan manajemen, sehingga akan cenderung mengarah kepada penyimpangan-penyimpangan baik disengaja maupun tidak dari garis kebijaksanaan yang telah ditetapkan. Untuk melaksanakan suatu fungsi manajemen dalam suatu kegiatan, perlu diterapkan unsur-unsur manajemen berupa : manusia, material, uang, mesin, dan metode. Dari unsur-unsur manajemen tersebut, yang paling berpengaruh adalah manusia, oleh karena itulah manusia harus mendapat perhatian yang lebih utama dalam suatu organisasi dari pada unsur-unsur yang lainnya.

Pimpinan Sekretariat DPRD Kota Binjai sebagai unsur pengawasan terhadap Pegawai yang ada dalam pelaksanaan tugasnya diperlukan personalia yang terampil, jujur serta penuh rasa tanggungjawab, dapat dan berani menafsirkan peraturan secara baik dalam melaksanakan tugas. Pemeriksaan adalah suatu proses kegiatan yang bertujuan untuk meyakinkan tingkat kesesuaian antara kondisi dengan kriterianya yang dilakukan oleh pegawai yang kompeten dan independen dengan mendapatkan dan

## DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008.
- B.H. Erickson dan T.A. Nosamchuk, *Memahami Data Statistik Untuk Ilmu Sosial*, LP3ES, Jakarta, 2001.
- Bintoro Tjokroamidjojo, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, LP3ES, Jakarta, 1974.
- Dwight Waldo, *Pengantar Studi Administrasi*, Diterjemahkan oleh Slamet W. Admosoedarmo, Aksara Baru, Jakarta, 2005.
- Heidjrachman Ranupandojo dan Suad Husnan, *Manajemen Personalia*, BPFE, Yogyakarta, 2004.
- J. Wayong, *Fungsi Administrasi Negara*, Djambatan, Jakarta, 2005.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung, 2000.
- M. Manullang, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982.
- Moekijat, *Manajemen Kepegawaian*, Alumni, Bandung, 2004.
- \_\_\_\_\_, *Prinsip-Prinsip Administrasi Management dan Kepemimpinan*, Alumni, Bandung, 2004.
- Mohammad Hatta, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 2000.
- Muchdarsyah Sinungan, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Soekarno K. *Dasar-Dasar Manajemen*, Firma Tekad, Jakarta, 1965.
- Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta, 2005.
- Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta, 2000.
- \_\_\_\_\_, *Teori dan Motivasi dan Aplikasinya*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005.
- Sudjana, *Statistika*, Tarsito, Bandung, 2006.

Suhardi, *Politik Sosial Modern, Dasar dan Directiva*, Yayasan Karya Dharma IIP, Jakarta, 2003.

The Liang Gie, *Ilmu Administrasi*, Percetakan Republik Indonesia, Yogyakarta, 1982.

\_\_\_\_\_, *Pengertian, Kedudukan dan Perincian Ilmu Administrasi*, Super Sukses, Yogyakarta, 2001.

Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 2000.

Zain Buchari, *Manajemen dan Motivasi*, Balai Aksara, Jakarta, 2004.





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE TELEPON : 061 - 7366878, 7364348 FAX. 7366998, MEDAN 20211

Nomor : *061* /F.5/I.2.b/2013  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data

09 Februari 2013

Kepada , Yth. Sekretariat DPRD Kota Binjai  
Di -  
Binjai

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

N a m a : Purnamawaty  
N P M : 09.851.0070  
Prog. Studi : Ilmu Pemerintahan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data di Istansi yang Bapak/Ibu Pimpin yaitu Kantor Sekretariat DPRD Kota Binjai.

Adapun tujuan Pengambilan Data tersebut adalah dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul Skripsi " *Efektivitas Motivasi Pelayanan Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat DPRD Kota Binjai*".

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data tsb semata-mata hanya untuk pendalaman Materi Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Kami mohon juga kiranya dapat memberikan kemudahan dalam Pengambilan Data tersebut dan setelah selesai dapat kiranya mengeluarkan Surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan Pengambilan Data pada Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

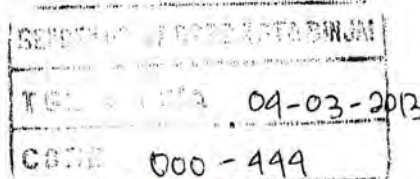
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

  
Dr. H. H. Nasution, SPd, MAP

Cc : File,-

UNIVERSITAS MEDAN AREA





**PEMERINTAH KOTA BINJAI**  
**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH**

JL. VETERAN NO. 9 TELEPON / FAX (061) 8821355  
BINJAI - 20714

SURAT KETERANGAN

Nomor: 593.21-495

Sekretaris DPRD Kota Binjai menerangkan bahwa :

**N a m a** : Purnamawaty  
**N P M** : 09.851.0070  
**Program study** : Ilmu Pemerintahan  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area

Surat keterangan ini dikeluarkan untuk menerangkan bahwa nama tersebut diatas telah melaksanakan pengambilan data pada Kantor Sekretariat DPRD Kota Binjai dengan judul "Efektivitas Motivasi Pelayanan Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat DPRD Kota Binjai".

Demikian surat keterangan ini diberikan guna keperluan selanjutnya dan dapat untuk dimaklumi.

Binjai, 11 Maret 2013  
SEKRETARIS DPRD KOTA BINJAI

  
KUMAR TANJUNG, SH  
REMBANA UTAMA MUDA  
NIP. 195610131989091001