

**MOTIVASI PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SUMBER MULYO
REJO KECAMATAN BINJAI TIMUR KOTA BINJAI**

SKRIPSI

OLEH

JUNI MELFIZA KHAIRANI HASIBUAN

NPM : 09 851 0059

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

M E D A N

2 0 1 3

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **MOTIVASI PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SUMBER MULYO REJO KECAMATAN BINJAI TIMUR KOTA BINJAI**

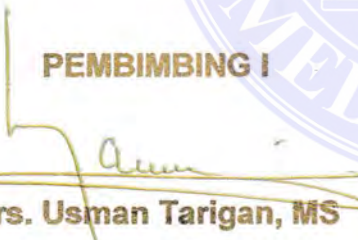
Nama Mahasiswa : **JUNI MELFIZA KHAIRANI HASIBUAN**

NPM : **09 851 0059**


Program Studi : **ILMU PEMERINTAHAN**



PEMBIMBING I


Drs. Usman Tarigan, MS

PEMBIMBING II


Anggreni Atmei Lubis, SH., M.Hum

DEKAN


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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

ABSTRAK

MOTIVASI PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SUMBER MULYO REJO KECAMATAN BINJAI TIMUR KOTA BINJAI

O L E H

JUNI MELFIZA KHAIRANI HASIBUAN

NPM : 09 851 0059

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana azas otonomi daerah dan sekaligus sebagai pelaksana yang amat penting baik didalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan maupun pengembangan masyarakat di wilayahnya. Berdasarkan hal tersebut maka pemerintahan perlu mengadakan peningkatan kualitas pegawainya sehingga aktivitas pemerintahan dapat berjalan secara lancar dan baik. Salah satu pemerintah yang menyelenggarakan hal tersebut di atas adalah Pemerintah Kota Binjai khususnya Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur, jadi disini fungsi pegawainya sangat penting dalam menggerakkan organisasi dimana mereka berada dan salah satunya adalah dengan memberikan motivasi kepada mereka sehingga mereka dapat meningkatkan prestasi kerjanya.

Permasalahan yang diajukan adalah “bagaimana keberadaan motivasi PNS dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai.

Hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan Lurah selaku pimpinan pelaksanaan administrasi 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. Dalam usaha meningkatkan keterampilan sekaligus kualitas kerja pegawai di kantor, perlu diberikan pendidikan dan latihan bagi setiap pegawai. Berhasil tidaknya seorang kepala bagian selaku pimpinan administrasi dalam menjalankan tugasnya pada organisasi pemerintahan, salah satunya yakni meningkatkan kualitas kerja para pegawai yang sebahagian besar dipengaruhi dan ditentukan oleh kecakapannya dalam memimpin bawahan. 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. Motivasi kerja merupakan suatu hal yang sangat erat dan mempunyai arti penting dengan kualitas kerja, karena jika pegawai sudah terdorong atau termotivasi untuk bekerja maka pegawai tersebut akan bekerja dengan lebih baik serta tingkah laku pegawai akan dapat ditingkatkan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
E. Kerangka Pemikiran	5
F. Hipotesis	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pengertian Administrasi	8
B. Fungsi-Fungsi Administrasi.....	11
C. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Fungsi Operasional	17
D. Pendekatan Teori Motivasi	17
E. Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja	20
F. Jenis-Jenis Insentif yang Memotivasi Prestasi Kerja	24
G. Pelayanan Publik	25
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	27

A. Populasi dan Sampel	27
B. Metode Pengumpulan Data	27
C. Variabel dan Definisi Operasional	28
D. Metode Analisis Data	30
BAB IV. KELURAHAN SUMBER MULYO REJO KECAMATAN BINJAI TIMUR KOTA BINJAI.....	31
A. Sejarah Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai	31
B. Keadaan Alam.....	31
C. Komposisi Masyarakat.....	33
D. Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai	39
BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI.....	42
A. Sistem Pemberian Motivasi di Kantor Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai	42
B. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Motivasi kerja Pegawai.....	43
C. Usaha-Usaha Yang Dilakukan Kantor Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai Untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai.....	45
D. Analisis Struktur Organisasi Sebagai Dasar Berjalannya Motivasi Kerja	50
E. Peranan Pimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai	52

G. Pendidikan dan Latihan Yang Diberikan Untuk Dapat Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai.....	58
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran-Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN

- A. Pengambilan Data dari Kampus Universitas Medan Area
- B. Surat Keterangan Balasan Pengambilan Data dari Kantor Lurah Sumber Mulyo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bahwa kemerdekaan Republik Indonesia adalah alat untuk mencapai tujuan dalam mewujudkan cita-cita bangsa. Sedangkan tujuan dan cita-cita Bangsa Indonesia adalah masyarakat adil dan makmur.

Untuk mencapai tujuan itu diperlukan pembangunan di segala bidang baik itu pembangunan secara fisik maupun secara psikis. Pembangunan dapat terlaksana dengan adanya usaha-usaha kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan seluruh lapisan masyarakat.

Pembangunan tanpa landasan, tujuan dan arah yang jelas tidak akan memperoleh hasil yang baik. Oleh karena itu di samping kemampuan aparat pemerintah sebagai perencana, pelaksana dan pengawas dari pembangunan itu diperlukan juga adanya partisipasi aktif dari masyarakat guna mensukseskan pembangunan itu.

Kegiatan pembangunan dilakukan melalui pembangunan sektoral dan pembangunan daerah serta dilaksanakan secara terpadu dan saling isi mengisi.

Pada hakekatnya fungsi dan peranan Pemerintah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan terutama dalam rangka membangun masyarakat, bagi setiap negara tidak selalu sama. Hal ini tergantung pada beberapa hal pokok antara lain:

“Pertama adalah falsafah hidup kemasyarakatan dan kedua adalah falsafah politik

masyarakat tersebut. Fungsi dan peranan pemerintah dan juga seringkali tergantung dengan tingkat kemajuan suatu negara terutama dibidang ekonomi materiil". (Tjokroamidjojo, 2004:17).

Bagi negara Republik Indonesia, peranan pemerintah didalam segenap aspek kehidupan masyarakat sangat menonjol. Namun demikian tidaklah dimaksudkan bahwa segala sesuatunya akan diurus oleh pemerintah. Peranan itu terutama ditujukan kepada pelaksanaan rangkaian usaha dalam mencapai tujuan negara sebagaimana tercantum dalam alinea ke-empat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, dan sekaligus menggerakkan segenap potensi masyarakat untuk berpartisipasi dalam melaksanakan pemerintahan pembangunan.

Oleh karena itu pula Pemerintah, khususnya Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana azas otonomi daerah dan sekaligus sebagai pelaksana yang amat penting baik didalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan maupun pengembangan masyarakat di wilayahnya. Berdasarkan hal tersebut maka pemerintahan perlu mengadakan peningkatan kualitas pegawainya sehingga aktivitas pemerintahan dapat berjalan secara lancar dan baik.

Salah satu pemerintah yang menyelenggarakan hal tersebut di atas adalah Pemerintah Kota Binjai khususnya Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur, jadi disini fungsi pegawainya sangat penting dalam menggerakkan organisasi dimana mereka berada dan salah satunya adalah dengan memberikan motivasi kepada mereka sehingga mereka dapat meningkatkan prestasi kerjanya.

Motivasi pegawai menjadi sesuatu hal yang sangat penting dalam kaitannya

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

dengan tugas-tugas aparaturnya pemerintahan. Hal ini disebabkan motivasi akan meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai suatu instansi pemerintahan terhadap masyarakat. Motivasi memberikan suatu petunjuk bahwa pegawai dihargai dalam pekerjaannya sehingga secara berimbang pula pegawai akan meningkatkan kinerjanya seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari uraian-uraian di atas maka penulis memajukan pembahasan skripsi ini yaitu **“Motivasi Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai”**.

B. Perumusan Masalah

Menurut Hatta (2001:14):

“Masalah adalah kejadian atau keadaan yang menimbulkan pertanyaan dalam hati tentang kedudukannya, kita tidak puas hanya dengan melihat saja, melainkan kita ingin mengetahui lebih dalam”.

Berdasarkan pendapat di atas maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “bagaimana keberadaan motivasi PNS dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai”.

C. Pembatasan Masalah

Masalah sebagaimana yang dikemukakan oleh Suhardi (2003:1), adalah: “Suatu persoalan atau problem yang sukar diselesaikan dan terdiri dari suatu soal-soal yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

telah diketahui sebagian sedang yang sebagian lagi belum diketahui atau belum diketahui sepenuhnya, kelompok soal-soal mana yang menuntut supaya cepat diselesaikan”.

Jadi masalah tersebut merupakan suatu yang harus dipecahkan apabila menginginkan suatu yang diharapkan atau ingin dicapai agar dapat terwujud. Hal lain dapat disimpulkan bahwa masalah itu merupakan suatu kumpulan persoalan-persoalan hidup bagi manusia yang pemecahannya selalu memerlukan bantuan orang lain yang mempunyai pengalaman lebih banyak dari orang yang mempunyai masalah, sehingga pemecahannya dapat ditemukan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan juga perumusan yang telah diuraikan terdahulu, maka perlu pula dilakukan pembatasan atas masalah yang diajukan agar tidak timbul penafsiran yang berbeda tentang batasan dari rumusan masalah yang diajukan. Adapun pembatasan masalah tersebut :

1. Bagaimana peranan motivasi dalam meningkatkan pelayanan pegawai di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur?
2. Ruang lingkup penelitian pada Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur
3. Pelaksanaan penelitian dalam tahun kerja 2012.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui peranan motivasi untuk meningkatkan pelayanan pegawai di Kelurahan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur.

2. Mencoba mencari kepastian dan kebenaran masalah tersebut diatas dan sekaligus mencari jalan untuk pemecahannya berdasarkan pengetahuan ilmiah, sehingga dapat diterapkan secara sederhana mungkin.

Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini adalah :

1. Sumbangan pemikiran kepada pemerintahan, khususnya Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur dalam rangka meningkatkan pelayanan pegawainya.
2. Guna memenuhi salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Pemerintahan Fisipol Universitas Medan Area.

E. Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya penguraian kerangka pemikiran dalam penulisan skripsi ini didasarkan kepada fungsi motivasi terhadap peningkatan pelayanan pegawai.

Setiap organisasi baik itu pemerintahan maupun swasta memerlukan manusia dan merupakan unsur utama dalam menggerakkan organisasi yang bersangkutan.

Maju mundurnya suatu organisasi tidak terlepas dari unsur manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut. Apakah di dalam organisasi itu sebagai pimpinan atau sebagai bawahan semuanya saling memerlukan. Untuk mencapai tujuan organisasi maka pimpinan harus mampu untuk memberikan motivasi yang benar dan tepat maka para bawahan dapat dipengaruhi sehingga terdorong hatinya untuk melakukan instruksi yang diberikan oleh pimpinan demi tercapainya tujuan organisasi yang bersangkutan.

Pimpinan adalah merupakan unsur penggerak yang sangat penting dalam suatu

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)10/8/23

organisasi. Seorang pemimpin harus memiliki pengetahuan. Tidak sedikit pimpinan yang mengalami kegagalan dalam menjalankan usaha yang dipimpinnya. Oleh karena itu perhatian secara khusus mengenai motivasi menjadi sangat penting.

Pemilihan jenis motivasi yang cermat dan tepat menjadi sangat penting, hal ini disebabkan oleh karena karakter-karakter dari masing-masing anggota organisasi tersebut tidak sama.

Pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu instansi pemerintahan. Pelayanan tersebut digambarkan dari efektivitas kinerja dari para pegawai yang ada dalam suatu instansi pemerintahan. Pelayanan juga menggambarkan suatu kinerja yang berimbang balik antara pegawai yang memberikan pelayanan dengan objek pelayanan yaitu masyarakat. Dengan sebab tersebut maka motivasi perlu dievaluasi pemberiannya kepada pegawai dalam peningkatan pelayanan.

Fungsi motivasi selain mendorong dan merangsang bawahan untuk bekerja lebih produktif, juga berfungsi untuk menentukan tingkat kualitas pegawai yang dicapai organisasi. Motivasi yang diberikan dengan tepat kepada bawahan akan memberikan dorongan kegairahan semangat kerja bawahan sehingga kualitas pegawai yang tinggi akan dapat tercapai.

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan yang dianggap benar, tetapi masih perlu dibuktikan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

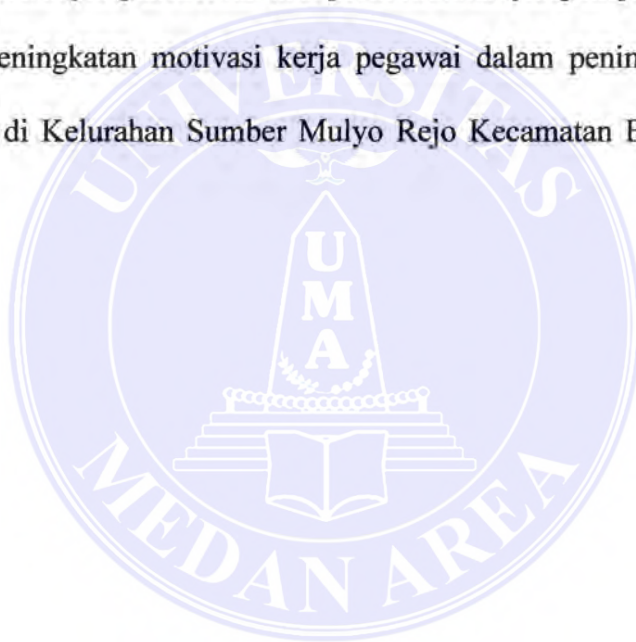
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Kartono (2001:70) mengatakan “Hipotesis masih berisikan jawaban bersifat sementara dari suatu kegiatan penelitian, kebenarannya harus diutarakan dari suatu kegiatan melalui riset dan hipotesis itu akan diterima jika faktanya benar “.

Menurut Surakhmad (2001:5), “ Hipotesis adalah suatu jawaban, dugaan yang dianggap besar kemungkinan untuk menjadi jawaban yang benar ”.

Adapun hipotesis yang diberikan atas permasalahan yang diajukan adalah :

“Perlu dilakukan peningkatan motivasi kerja pegawai dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai ”.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Administrasi

Pada umumnya setiap orang mempunyai kebutuhan yang bersifat jamak, yaitu kebutuhan lebih dari satu macam. Dari bermacam-macam kebutuhan tadi tidak semuanya dapat dicapai tanpa adanya bantuan orang lain. Oleh karena itu timbullah keharusan bagi setiap orang untuk bekerjasama dengan orang lain dalam rangka mengusahakan tercapainya tujuan.

Gie (2001:8), mengatakan :

“Kerjasama adalah suatu rangkaian perbuatan yang dilakukan bersama-sama secara teratur oleh lebih dari dari seorang yang menimbulkan akibat yang sebenarnya tidak akan terjadi apabila dilakukan oleh masing-masing seorang diri”.

Selanjutnya Gie (2002:9) pada buku yang lain mengatakan “Rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu dapat disebut dengan istilah administrasi”.

Adapun perkataan atau istilah administrasi itu sendiri menurut pendapat Arifin Abdulrachman yang dikutip oleh Moekijat (2005:1) menyatakan :

“Administration sebenarnya berasal dari perkataan Bahasa Latin ad + ministrare yang berarti mengabdikan. Jadi sarinya administration adalah pengabdian”.

Dari pendapat sarjana di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa perkataan atau istilah administrasi yang dikenal di Indonesia berasal dari Bahasa Latin yang terdiri

dari dua perkataan yakni *ad + ministrare* yang berarti melayani, pemberian jasa atau bantuan.

Di samping itu perlu juga penulis kemukakan tentang definisi administrasi yang dikemukakan oleh para ahli administrasi sebagai pedoman dalam mengenal apa yang dimaksud dengan administrasi.

Moekijat (2005:32) mengatakan: “Administrasi dalam arti sempit yaitu dari kata *administratie* (Bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan : Catat, mencatat, surat-menysurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*)”.

Gie (2001:14) mengatakan: “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu”.

Siagian (2001:3) mengatakan: “Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Menurut Soekarno (2005:10), “Administrasi adalah aktivitas untuk mencapai suatu tujuan atau proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai tujuan”.

Sedangkan Waldo (2002:19) mengatakan: “Administrasi adalah suatu bentuk daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi”.

Dari beberapa definisi di atas yang telah dikemukakan dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi itu mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Adanya suatu proses untuk bekerjasama
2. Adanya penataan kegiatan terhadap kegiatan pokok
3. Adanya suatu organisasi
4. Adanya tingkat rasionalitas yang tinggi
5. Adanya suatu tujuan yang akan dicapai.

Berhubung dengan pengertian-pengertian dari administrasi di atas perlu pula dilihat administrasi sebagai proses penyelenggaraan dan sebagai proses itu bertalian dengan keterangan yang diperlukan dalam usaha kerja sama. Oleh sebab itulah maka orang lalu membeda-bedakan antara administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas.

Menurut Wayong (2002:21):

Dalam arti sempit kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tata usaha, yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam suatu badan usaha (organisasi) untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan. Dalam arti luas administrasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan suatu usaha. Kegiatan ini bersifat merencanakan, mengorganisasi dan memimpin.

Sedangkan menurut Handyaningrat (2002:2) bahwa: “Adminsitrase dalam arti sempit meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembekuan ruangan, ketik, mengetik, agenda yang bersifat ketatausahaan”.

Sedangkan Newman dalam bukunya Handyaningrat (2002:2) menyatakan “Administrasi dalam arti luas adalah bimbingan, Kepemimpinan dan pengawasan dari pada usaha-usaha kelompok individu terhadap tercapainya tujuan bersama”.

Bertitik tolak dari pengertian di atas, maka nampak jelas perbedaan antara administrasi dalam arti sempit dengan administrasi dalam arti luas. Untuk mencegah

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

kekacauan dalam pengertian yang terjadi, maka perlulah dilakukan penertiban bahwa yang dimaksud dengan administrasi di Indonesia adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kegiatan kerjasama kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan pengertian administrasi dari Belanda di dalam istilah Indonesia dikenal sebagai tata usaha. Dan tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi di samping unsur lainnya seperti :

1. Kepegawaian
2. Keuangan
3. Perbekalan.

Demikianlah yang terkandung dalam administrasi, bahwa administrasi bukan hanya pekerjaan membuat, mengirim dan menyimpan surat-surat saja, tetapi lebih dari itu meliputi segenap proses penyelenggaraan, penataan dan penyusunan pekerjaan pokok suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

B. Fungsi-Fungsi Administrasi

Telah diketahui bahwa pada dasarnya administrasi itu berfungsi untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijaksanaan umum, di samping itu administrasi juga berfungsi melayani terutama bagi administrasi negara fungsi melayani itu lebih besar lagi.

Dalam pelaksanaannya administrasi itu mengalami proses yang dikatakan sebagai proses administrasi yaitu rangkaian perbuatan manusia yang mengandung suatu maksud tertentu, atau lebih jelas digambarkan oleh Moekijat (2005:22) tentang proses-

proses administrasi yaitu :

“Rangkaian kegiatan manusia baik yang bersifat badaniah maupun yang bersifat rohaniyah guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”.

Sementara Wayong (2002:11), fungsi administrasi menjelaskan dalam bentuk ikhtisar, proses administrasi sebagai persiapan dan pelaksanaan kebijaksanaan politik meliputi kegiatan :

1. Merencanakan (mempersiapkan)
 - a. Merencanakan (dalam arti memikirkan)
 - b. Merumuskan
2. Mengorganisasikan (menyusun organisasi)
 - a. Menetapkan tujuan
 - b. Menetapkan jangka waktu
 - c. Menetapkan methoda kerja
 - d. Menghimpun alat-alat (menyusun perlengkapan)
 - e. Menyusun alat-alat
 - f. Menggerakkan
 - g. Mengadakan pemeriksaan (controlle)
 - h. Mengadakan perbaikan.
3. Memimpin.
 - a. Memelihara secara struktural
 - b. Memelihara secara fungsional
 - c. Memajukan secara struktural
 - d. Memajukan secara fungsional .

Proses-proses administrasi ini dalam pelaksanaannya mempunyai tugas-tugas tertentu yang harus dilaksanakan. Tugas inilah yang biasanya diartikan sebagai fungsi administrasi.

Adapun yang menjadi fungsi-fungsi administrasi itu sampai saat ini belum mendapat kesepakatan dari para sarjana administrasi. Meskipun demikian apabila teori-teori yang telah dikemukakan oleh para ahli mengenai fungsi-fungsi administrasi telah dipelajari lebih mendalam akan terlihat bahwa terdapat kesamaan dalam pola

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

pemikiran.

Siagian (2001:102) mengatakan pada dasarnya keseluruhan fungsi-fungsi administrasi itu dapat dibagi menjadi dua klasifikasi utama yaitu :

1. Fungsi-fungsi organik
2. Fungsi-fungsi pelengkap.

ad. 1. Fungsi-Fungsi Organik

Yang dimaksud dengan fungsi organik itu adalah semua fungsi yang mutlak harus dijalankan oleh administrasi dan manajemen. Ketidak mampuan untuk menjalankan fungsi-fungsi itu akan mengakibatkan lambat atau cepat matinya organisasi.

ad. 2 Fungsi-Fungsi Pelengkap

Yang dimaksud dengan fungsi pelengkap ialah semua fungsi yang meskipun tidak mutlak dijalankan oleh organisasi, sebaiknya dilaksanakan karena pelaksanaan fungsi-fungsi itu dengan baik akan meningkat efisiensi dalam pelaksanaan kegiatan. Fungsi pelengkap itu memperlancar usaha pencapaian tujuan dengan efisien, ekonomis dan efektif.

Henry Fayol, dalam bukunya "*General and Industrial management*", mengatakan bahwa fungsi-fungsi administrasi itu sebagai berikut :

1. *Planning* (perencanaan)
2. *Organizing* (pengorganisasian)
3. *Commanding* (pengkoordinasian)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

4. *Controlling* (pengawasan) ²⁰

Terry (2005:23), mengklasifikasikan fungsi-fungsi tersebut sebagai berikut :

1. *Planning* (perencanaan)
2. *Organizing* (pengorganisasian)
3. *Actuating* (penggerakan)
4. *Controlling* (pengawasan).

Moekijat (2005:33) berpendapat bahwa fungsi administrasi adalah :

1. Merencanakan
2. Mengorganisasi
3. Melengkapi organisasi dengan orang-orang
4. Mengurus organisasi
5. Mengkoordinasi
6. Mengawasi.

Dapat dipahami bahwa administrasi itu merupakan petunjuk atau pedoman, kepemimpinan dan pengawasan dari pada usaha-usaha sekelompok individu-individu untuk mencapai tujuan bersama.

Administrasi adalah kegiatan yang sangat penting untuk manusia bersama dalam usaha-usaha pemerintah, sosial, perdagangan dan sebagainya.

Kecakapan seorang administrator adalah sangat berbeda dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang dipimpin atau ditunjukkan.

Berdasarkan alasan ini, maka pemimpin-pemimpin yang sukses dapat berpindah dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain, meskipun mereka tidak mempunyai

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

pengalaman sendiri dalam pelaksanaan yang terinci yang termasuk di dalamnya.

Kecakapan administrasi mengandung penguasaan keahlian daripada 5 proses-proses sebagai berikut :

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pengumpulan sumber-sumber
4. Pembimbing dan
5. Pengawasan.

Proses-proses ini adalah yang berlaku sekarang dalam semua pekerjaan-pekerjaan eksekutif (pimpinan) baik yang besar maupun yang kecil yakni dalam tingkat-tingkat yang berlainan dan dalam bidang-bidang yang bermacam-macam.

Dari rangkaian pendapat para sarjana di atas dapatlah diambil kesimpulan bahwa administrasi berfungsi sebagai :

1. Perencanaan (*planning*), meliputi : pemilihan perincian dalam garis-garis besar, sasaran/penentuan tujuan kebijaksanaan, membuat program, menentukan metode.
2. Pengorganisasian (*organizing*), yaitu mengelompokkan kegiatan-kegiatan, mengatur sumber-sumber, menetapkan struktur untuk melaksanakan rencana.
3. Penggerakan (*actuating*), yaitu usaha untuk menggerakkan semua anggota kelompok dalam rangka mencapai tujuan. Pengertian ini dapat diartikan secara luas misalnya :

a. Mengumpulkan sumber-sumber

b. Mengendalikan pekerjaan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)10/8/23

- c. Membina pekerjaan
 - d. Memotivasi pekerjaan
 - e. Dan sebagainya.
4. Pengawasan (controlling) , yaitu untuk mengawasi apakah pelaksanaan kerja sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, mengadakan penelitian, mengadakan perbaikan dan pengambilan tindakan atau keputusan.

C. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Fungsi Operasional

Sebelum membahas lebih luas mengenai MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) dan fungsi operasional maka alangkah baiknya jika penulis memberikan pengetahuan dari MSDM.

Adapun arti dari Manajemen Personalia adalah :

“Suatu ilmu seni untuk melaksanakan antara lain planning organizing, controlling, sehingga efektivitas dan efisiensi personalia dapat ditingkatkan semaksimal mungkin dalam pencapaian tujuan”. (Nitisemito, 2008:10).

Menurut pendapat para ahli lainnya memberikan pengertian manajemen sumber daya manusia sama dengan manajemen personalia. manajemen personalia adalah seni dan ilmu perencanaan, pelaksanaan dan pengontrolan tenaga kerja untuk tercapainya tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan adanya kepuasan hati pada diri para pekerja. (Manullang, 2002:11)

Dari apa yang diuraikan di atas dapat dilihat adanya berbagai variasi tentang adanya pengertian dan tujuan yang sama.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id 10/8/23

Dengan demikian disimpulkan bahwa MSDM adalah seni dan ilmu manajemen yang khusus menitik beratkan perhatiannya pada masalah kepegawaian yang bertujuan menciptakan tenaga kerja yang sesuai dengan pekerjaannya serta terciptanya hubungan yang harmonis di antara pekerja dengan jabatannya ataupun sesama karyawan serta pimpinannya.

Fungsi operasional terdiri dari 5 yaitu :

1. Pengadaan
2. Pengembangan
3. Pemberian kompensasi
4. Pengintegrasian
5. Pemeliharaan. (Ranupandojo dan Husnan, 2005:5)

D. Pendekatan Teori Motivasi

Sebelum membahas lebih luas mengenai pendekatan teori motivasi, alangkah baiknya jika diberikan pengertian mengenai motivasi menurut para ahli. Motivasi adalah sesuatu yang kita kerjakan untuk orang-orang guna menggerakkan mereka ke suatu arah (Tujuan) tertentu". (Moekijat, 2005:37)

Motivasi adalah keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong kegiatan atau gerakan dan mengarah atau menyalurkan perilaku ke arah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan. (Sinungan, 2005:45)

Siagian (2005:138) mengatakan:

Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan

yang menjadi tanggung-jawabnya, dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari pengertian motivasi di atas jelas diketahui bahwa seseorang mau bekerja dengan segala upayanya dalam suatu badan usaha bila ada daya rangsang atau motivasi. Motivasi merupakan suatu cara untuk mendorong menggerakkan setiap orang untuk melakukan kegiatan yang mengarahkan kepada suatu tujuan tertentu. (Buchari, 2005:25)

Ada 3 teori motivasi yaitu :

1. Teori isi (*content theory*)
2. Teori proses (*process theory*)
3. Teori penguatan (*reinforcement theory*). (Ranupandojo dan Husnan, 2004:5).

ad. 1. Teori Isi (Content Theory)

Yang menjelaskan tentang apa dari motivasi. Teori ini menekankan akan pentingnya pemahaman seluruh faktor yang ada di dalam individu yang menyebabkan mereka bertingkah laku tertentu. Salah satu ahli yang menganut teori ini yaitu Abraham Maslow. Teori kepuasan atau Content Theori yaitu suatu teori yang memusatkan perhatian pada faktor-faktor yang ada dalam diri manusia yaitu :

- a. Yang mengarahkan (*direct*)
- b. Yang menguatkan (*energy*)
- c. Yang mendukung (*substansi*)
- d. Yang memberhentikan (*stop*).

ad. 2. Teori Proses (Process Theory)

teori proses atau Process Theory yaitu suatu teori yang menguraikan bagaimana perilaku dikuatkan, diarahkan dan didukung dan diberhentikan agar proses motivasi dapat terlaksana sebaik-baiknya. Untuk itu maka perlu diperhatikan variabel-variabel organisasi untuk memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi daripada anggota organisasi dan memperoleh kecakapan.

ad. 3. Teori Penguatan (Reinforcement Theory)

teori ini tidak memakai suatu konsep motif atau proses motivasi. Sebaiknya teori ini menjelaskan mengenai konsekuensi perilaku dimasa yang akan datang dalam suatu siklus proses belajar. Dalam teori ini memandang individu bertindak laku tertentu karena dimasa lalu mereka belajar bahwa perilaku tertentu akan berhubungan dengan hasil yang menyenangkan.

Ada 2 jenis motivasi yaitu :

- a. Motivasi positif adalah proses untuk mencoba mempengaruhi orang lain menjalankan sesuatu yang kita inginkan dengan cara memberikan kemungkinan untuk mendapatkan hadiah.
- b. Motivasi negatif adalah proses untuk mempengaruhi seseorang agar mau melakukan sesuatu yang kita inginkan, tetapi tehnik dasar yang dipergunakan adalah lewat kekuatan ketakutan. (Ranupandojo dan Husnan, 2004:7).

Pada motivasi positif diberikan hadiah yang dapat berwujud dalam tambahan uang, tambahan penghargaan dan sebagainya.

Pada motivasi negatif yaitu menggunakan unsur ancaman untuk memaksa seseorang melakukan sesuatu. Jadi seseorang yang diancam tersebut dapat dilakukan

dengan mengatakan bahwa apabila tidak mematuhi maka jabatan dicopot dan sebagainya.

E. Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Untuk melakukan penilaian yang baik dalam prestasi kerja perlu diperhatikan :

1. Pada setiap penilaian pertimbangkanlah hanya satu faktor. Jangan sampai penilaian suatu faktor mempengaruhi faktor yang lainnya.
2. Gunakan penilaian dengan mendasarkan atas persyaratan pekerjaan dan pelaksanaan pekerjaan untuk setiap faktor.
3. Bacalah sebaik-baiknya setiap penjelasan untuk setiap tingkatan masing-masing faktor sebelum menilai.
4. Setelah selesai bacalah kembali dan periksa hasil penilaian.
5. Berikan komentar bila perlu.

Beberapa faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah sebagai berikut :

1. Kualitas kerja

Dalam hal ini maka sangatlah diperlukan beberapa hal yaitu mengenai ketepatan, ketelitian, keterampilan, kebersihan. Jadi diharapkan dapat memenuhi persyaratan bahkan melebihi yang telah diinstruksikan.

2. Kuantitas kerja

Hal-hal yang menyangkut dalam hal ini adalah mengenai output. Dalam output ini tidak hanya menyangkut output rutin saja, akan tetapi juga seberapa cepat bisa si pegawai menyelesaikan hasil kerja extra.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From repository.uma.ac.id 10/8/23



3. Dapat tidaknya diandalkan.

Yang perlu diperhatikan dalam hal ini adalah pegawai mengikuti instruksi dengan baik, mempunyai inisiatif dalam pekerjaan, hati-hati dalam setiap menjalankan tugas, dan kerja yang sangat rajin.

4. Sikap.

Penentuan sikap yang baik sangat diperlukan dalam penilaian ini. Yaitu bagaimana sikap mengenai perusahaan. Bagaimana pula mengenai karyawan lain, di samping itu diharapkan selalu antusias dalam melaksanakan pekerjaan serta kerja sama.

Adapun kegunaan-kegunaan penilaian prestasi kerja adalah sebagai berikut :

1. Perbaikan prestasi kerja

Umpan balik pelaksanaan kerja akan dapat memungkinkan karyawan, manajer dan juga departemen personalia dapat membetulkan kegiatan-kegiatan mereka di dalam upaya memperbaiki prestasi.

2. Penyesuaian – penyesuaian kompensasi

Evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan di dalam upaya menentukan kenaikan upah, pemberian bonus, dan bentuk-bentuk kompensasi lainnya.

3. Keputusan-keputusan penempatan.

Kegiatan promosi, transfer dan biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu, atau antisipasinya. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.

4. Kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembangan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id/10/8/23

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan akan latihan. Demikian juga prestasi yang mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

5. Perencanaan dan Pengembangan karier

Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu mengenai jalur karier tertentu dan harus diteliti.

6. Penyimpangan-penyimpangan proses staffing.

Prestasi kerja yang baik atau prestasi kerja yang jelek mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen personalia.

7. Ketidak akuratan informasional.

Prestasi kerja yang jelek kemungkinan menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia, atau komponen-komponen lain sistem informasi manajemen personalia. Menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan-keputusan personalia yang diambil dalam bidang tidak tepat.

8. Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan.

Prestasi kerja yang jelek kemungkinan merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi membantu diagnosa atas kesalahan-kesalahan yang dilakukan sehingga akan dapat diperoleh perbaikan.

9. Kesempatan kerja yang adil.

Penilaian prestasi kerja secara akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

10. Tanggapan-tanggapan eksternal.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id) 10/8/23

Kadang-kadang prestasi kerja dipengaruhi dari luar lingkungan kerja seperti : keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah-masalah pribadinya.

Dalam hal penilaian prestasi kerja ini diperlukan program penilaian prestasi kerja. Adapun hal-hal yang diperhatikan yaitu :

1. Siapa yang menilai

Umumnya yang mempunyai wewenang untuk melakukan penilaian yaitu atasan langsung dari bawahan. Cara yang paling lebih maju yaitu melalui pendekatan “behavior ‘ yaitu dengan mengajak para bawahan sendiri untuk melakukan penilaian terhadap diri mereka sendiri.

2. Kapan melakukan penilaian

Jadwal penilaian biasanya berlangsung dua atau sekali dalam setahun. Yang perlu diperhatikan adalah penilaian tidak perlu diselesaikan di dalam satu hari yaitu jika karyawan cukup banyak misalnya 20 –30 orang.

3. Melatih penilai.

Dalam hal ini perlu diuraikan secara lengkap falsafah dan sifat penilaian. Faktor-faktor yang digunakan beserta kategori dan definisi perlu dianalisis dan juga ditentukan secara cermat. Di samping itu perlu ditekankan kesalahan-kesalahan umum misalnya :

- a. Kesalahan karena kesan sesaat
- b. Kecenderungan berada di tengah
- c. Kesalahan karena sifat tertentu :

- Terlalu keras menilai

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access Front repository.uma.ac.id)10/8/23

- Terlalu lunak menilai

d. Bias karena faktor-faktor seperti :

- Senioritas
- Suku, agama, kelompok
- Jenis kelamin
- Kedudukan

4. Memonitor efektivitas program penilaian

Langkah terakhir yaitu melakukan monitoring, yang biasanya dilakukan oleh bagian personalia. Dalam hal ini perlu diperhatikan penilaian untuk setiap karyawan dan dibandingkan di setiap departemen selama beberapa periode untuk menilai konsistensi dan reability penilaian tersebut. Reability penilaian ditunjukkan dari kesamaan penilaian untuk seorang karyawan yang dilakukan oleh dua orang penilai.

F. Jenis-Jenis Insentif yang Memotivasi Prestasi Kerja

Sebelum membahas lebih luas mengenai jenis-jenis insentif, ada beberapa sifat dasar perlu diperhatikan, yaitu :

1. Pembayaran hendaknya sederhana sehingga dapat dimengerti dan dihitung oleh karyawan sendiri.
2. Penghasilan yang diterima buruh hendaknya langsung menaikkan output dan efisiensi.
3. Pembayaran hendaknya dilakukan secepat mungkin.
4. Standar kerja hendaknya ditentukan dengan hati-hati. Standar kerja yang terlalu tinggi ataupun terlalu rendah sama tidak baiknya.
5. Besarnya upah moral dengan standar per jam hendaknya cukup merangsang pekerja untuk bekerja lebih giat. (Ranupandojo dan Husnan, 2004:8).

Ada beberapa jenis insentif dalam bentuk uang, yang antara lain ialah :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id/10/8/23

1. Premi, ialah sejumlah uang yang diberikan kepada karyawan atau pekerja di luar gaji atau penghasilan tetapnya yang telah mencapai target tertentu. Contoh : Perusahaan telah menetapkan bahwa target setiap salesman adalah 10 (sepuluh) unit per bulan harus laku terjual. Apabila mampu menjual lebih dari target yang ditetapkan maka sales tersebut mendapat premi 10% dari harga jual setiap unit berlebih itu.
2. Bonus, yaitu sejumlah uang yang diterima karyawan pada akhir neraca. Bonus diberikan apabila perusahaan mendapat laba. Insentif ini baik sekali diterapkan untuk menimbulkan sense of belonging yang tinggi di kalangan karyawan.
3. Tunjangan kerja (Fringe benefit), diberikan kepada jabatan tertentu. Insentif ini ditujukan untuk membangun moral pegawai yang mempunyai sifat pekerjaan atau tempat pekerjaan yang agak istimewa.

G. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)10/8/23

Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini tercantum didalam Kep. Menpan No.63 Tahun 2003. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka Indonesia mensyahkan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dan menurut UU tersebut Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik erat juga hubungannya dengan Per.Menpan dan Reformasi Birokrasi RI no.35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah, juga Peraturan Presiden No.65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Secara lebih formal, pengambilan sampel terdiri atas pilihan elemen dari populasi. “ Populasi dapat berupa kumpulan dari setiap objek penelitian. Pada dasarnya, populasi adalah himpunan semua hal (keseluruhan realita sosial) yang ingin diketahui”. (Erickson dan T.A. Nosamchuk, 2001:156).

Sedangkan sampel, dikatakan oleh Sudjana (2005:167): Adapun bagian yang diambil dari populasi disebut sampel. Sampel-sampel itu harus representatif dalam arti segala karekteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dimiliki. Kekeliruan penarikan dapat terjadi karena kurang cermat memahami populasi.

Dalam penelitian ini, peneliti harus mengetahui/memahami realita yang diteliti serta jumlah dari populasi yang diteliti. Selanjutnya dapat disebutkan dalam penelitian ini sesuai dengan judulnya yang menjadi populasi adalah pegawai yang ada di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai yang berjumlah 12 orang. Dikarenakan jumlah populasi yang sedikit maka sampel yang diajukan juga melingkup semua total jumlah populasi.

B. Metode Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan pengumpulan data maupun keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini penulisan memakai cara :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)10/8/23

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan ini dimaksudkan sebagai usaha mempelajari buku-buku, majalah ilmiah, bahan perkuliahan dan literatur atau bahan lainnya yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*).

Dalam penelitian lapangan ini guna memperoleh data atau informasi dimana penulis langsung terjun ke lapangan dengan pokok permasalahan, dengan jalan mengadakan :

a. Observasi, yaitu studi yang sengaja dan sistematis dengan jalan mengadakan pengamatan. Bentuk observasi adalah partisipasi, yaitu penulis ikut serta berpartisipasi di dalam kegiatan administrasi atau kantor tempat penelitian.

b. Interview (wawancara).

Yaitu dilakukan terhadap para pejabat yang berwenang untuk memberikan informasi, terutama dengan pihak Kantor Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai dan juga para staf nya dari lokasi penelitian skripsi ini.

C. Variabel dan Definisi Operasional

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengemukakan dua variabel yang sangat menentukan dan saling berhubungan.

Kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas (Independent Variable) atau disebut juga dengan variabel yang diselidiki pengaruhnya.

Adapun variabel bebas dalam penelitian ini “Motivasi “, dengan indikatornya :

- a. Kemampuan Pimpinan dalam menggerakkan pegawainya
 - b. Perhatian yang diberikan
 - c. Peningkatan-peningkatan dalam karier
2. Variabel terikat (Dependent Variable) atau disebut juga dengan variabel ramalan, yakni variabel yang diramalkan akan timbul sebagai akibat pengaruh variabel bebas. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah “Peningkatan Pelayanan Publik“ , dengan indikatornya :
 - a. Sarana dan prasarana pelayanan.
 - b. Sistem pelayanan

Variabel-variabel di atas akan dijelaskan dalam bentuk definisi operasional sebagai berikut :

- a. Kemampuan Pimpinan dalam menggerakkan pegawainya
Merupakan suatu keadaan dimana fungsi pimpinan tertinggi di wilayah kerjanya sehingga fungsi tersebut memberikan konsekuensi kepadanya dalam menggerakkan pegawainya tersebut.
- b. Perhatian yang diberikan
Adalah merupakan suatu keadaan dimana selain berfungsi sebagai pimpinan harus dapat memperhatikan keadaan pegawainya baik itu kehidupan sosial ekonominya dan juga bidang-bidang lainnya yang dapat memotivasi kerjanya.

c. Peningkatan-peningkatan dalam karier

Suatu keadaan dari sebab akibat dilaksanakan pekerjaan oleh pegawai bahwa ia akan berharap kelak suatu saat kariernya dapat lebih ditingkatkan.

d. Sarana dan prasarana pelayanan.

Suatu hal yang berhubungan dengan keadaan berupa alat-alat perlengkapan kantor dalam pelayanan kepada masyarakat

e. Sistem pelayanan

Adalah suatu sistem pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi pemerintahan.

D. Metode Analisis Data

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif ini adalah tipe penelitian yang digunakan untuk menggambarkan kondisi data, serta gejala-gejala yang ada.

Metode analisis data ini berpedoman pada wawancara yang dilakukan sewaktu penelitian dilakukan. Temuan dari suatu wawancara yang dilakukan oleh penulis tersebut akan diperbandingkan dengan apa yang telah diteorikan kemudian dicari kesimpulannya. Dimana selanjutnya akan ditarik suatu kesimpulan dan kemudian diberikan masukan-masukan kepada instansi terkait.

BAB IV

KELURAHAN SUMBER MULYO REJO KECAMATAN BINJAI TIMUR KOTA BINJAI

A. Sejarah Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai

Awal terbentuknya Kelurahan Sumber Mulyo Rejo pada tahun 1953. Yang pada saat itu bernama Kampung Sumber Mulyo Rejo, Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang yang dipimpin oleh Kepala Kampung Kasan Pawiro.

Kemudian pada tahun 1968 berubah nama dari nama Kampung menjadi Desa yaitu Desa Sumber Mulyo Rejo. Kemudian sesuai dengan PP 10 Tahun 1986. Desa Sumber Mulyo Rejo masuk dalam pemekaran Kota Binjai yang terletak di wilayah Kecamatan Binjai Timur.

Kemudian pada tahun 1993, Desa Sumber Mulyo rejo pemekaran menjadi 2 yaitu Sumber Mulyo Rejo dan Sumber Karya.

Lalu pada tahun 1994, status Desa Sumber Mulyo Rejo menjadi Kelurahan yaitu Kelurahan Sumber Mulyo Rejo sampai dengan sekarang.

B. Keadaan Alam

Alam lingkungan erat hubungannya dengan keadaan wilayah dari suatu tempat atau daerah. Pemerintah Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah Camat, yang tidak berhak

menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Keadaan wilayah Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur adalah sebagai berikut :

1. Letak wilayah

Kelurahan Sumber Mulyo Rejo adalah salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai Provinsi Sumatera Utara. Wilayah Kelurahan Sumber Mulyo Rejo ini merupakan satu wilayah kelurahan dari 7 (tujuh) wilayah kelurahan di Kecamatan Binjai Timur.

Dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Tandem Hulu II Kec. Hampan Perak Kab. Deli Serdang.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kel. Tunggoro Kec. Binjai Timur.
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kel. Sumber Karya Kec. Binjai Timur.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kel. Tanah Tinggi Kec. Binjai Timur

2. Luas Wilayah

Kelurahan Sumber Mulyo Rejo mempunyai luas wilayah sekitar 316,33 Ha, yang terdiri dari 10 lingkungan. Tanah yang tersedia digunakan untuk pemukiman dan perumahan penduduk.

2. Potensi Alam

Potensi Alam Kelurahan Sumber Mulyo Rejo adalah sebagaimana umumnya

kelurahan-kelurahan yang terdapat di daerah perkotaan yaitu kebanyakan ditunjang oleh sektor perindustrian dan juga ditopang oleh sektor-sektor swasta. Jadi disini dapat dikatakan bahwa potensi alam tidaklah mendukung sekali dalam perkembangan dan kemajuan dari Kelurahan Sumber Mulyo Rejo. Meskipun ada juga sebagian lahan yang dipergunakan penduduk untuk bercocok tanam, tetapi dalam kapasitas yang begitu kecil.

C. Komposisi Masyarakat

Anggota masyarakat di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo hidup secara bersama-sama dalam suatu wilayah atau tempat tinggal tetap yang bersifat majemuk, dimana terdapat berbagai suku bangsa, agama, atau kepercayaan. Untuk mengetahui tentang komposisi masyarakat di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo, penulis menguraikan sebagai berikut :

1. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo adalah 9.332 jiwa dengan 1944 kepala keluarga. Jumlah penduduk dapat dibagi menurut jenis kelamin dan umur. Adapun jumlah penduduk menurut jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 1

Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin
Di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo

No.	PRIA	WANITA
1.	4.152 jiwa	5.180 jiwa

Sumber : Kantor Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Tahun 2013

Tabel 2

**Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Umur
Di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo**

No.	UMUR	JUMLAH
1.	0 - 6 tahun	1.016
2.	7 – 10 tahun	545
3.	11 – 16 tahun	1.502
4.	17 – 55 tahun	3.245
5.	55 tahun ke atas	3.024
jumlah		9.332 jiwa

Sumber : Kantor Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Tahun 2013

2. Mata Pencaharian

Bila dilihat dari segi mata pencaharian, penduduk di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo dapat penulis kemukakan bahwa sebagian besar penduduk adalah berdagang di samping mata pencaharian lainnya seperti pengrajin, karyawan, pegawai negeri dan TNI. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3

**Mata Pencaharian Penduduk
Di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo**

No.	Mata Pencaharian	Jumlah
1.	Pedagang	2.354
2.	Pengusaha	30
3.	Karyawan	1.553
4.	Pegawai Negeri	321
5.	TNI	25
Jumlah		4.283

Sumber : Kantor Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Tahun 2013

3. Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu faktor sosial yang penting dari kemajuan suatu bangsa. Faktor pendidikan yang pesat dan meningkat pada masyarakat menjadi ukuran bagi negara maju dan berkembang, karena semakin tinggi pendidikan masyarakat, maka semakin tinggi pula perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan bangsa itu.

Jadi pendidikan merupakan suatu alat dan sarana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan adanya pendidikan masyarakat tidak bodoh lagi dan dapat menggunakan hasil dari pendidikan itu untuk kesejahteraan kehidupannya.

Menurut penulis, tingkat pendidikan dan sarana pendidikan di kelurahan Sumber Mulyo Rejo cukup memadai dalam menunjang pembangunan bangsa.

Adapun keadaan tingkat pendidikan penduduk Kelurahan Sumber Mulyo Rejo adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Tingkat Pendidikan Penduduk
Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Tahun 2013

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Tidak Sekolah	43
2.	Tidak tamat SD	89
3.	SD	947
4.	SMP	1.875
5.	SMA	2.970
6.	Perguruan Tinggi	328
Jumlah		6.209

Sumber : Kantor Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Tahun 2013

Tabel 5
Sarana Pendidikan
Di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo

No.	Sarana Pendidikan	Jumlah
1.	TK	2 buah
2.	SD	5 buah
3.	SMP	2 buah
4.	SMA	2 buah

Sumber : Kantor Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Tahun 2013

4. Agama

Kerukunan hidup beragama di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo berjalan dengan baik. Satu sama lain saling hormat menghormati dan harga menghargai dalam melaksanakan kegiatan ibadah agama dan dapat hidup berdampingan secara layak dengan rasa kekeluargaan di dalam pergaulan hidup sehari-hari.

Masyarakat di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo benar-benar telah memahami dan mengamalkan butir-butir Pancasila dari sila pertama yakni Ketuhanan Yang Maha Esa, ini terlihat dari adanya kebebasan dalam beribadah dan saling menghormati antar agama.

Penduduk Kelurahan Sumber Mulyo Rejo mayoritas beragama Islam, di samping itu ada juga beragama Kristen. Hal ini dapat kita lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 6
Jumlah Pemeluk Agama Dan Rumah Ibadah
Di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo

No.	Agama	Pemeluk	Rumah Ibadah
1.	Islam	7.518	Mesjid 5 buah
2.	Katholik	579	Gereja 3 buah
3.	Protestan	342	-
4.	Budha	-	-
5.	Hindu	-	-
Jumlah		9.332	

Sumber : Kantor Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Tahun 2013

5. Kesehatan

Dari penelitian penulis masalah kesehatan di kelurahan Sumber Mulyo Rejo cukup baik. Penduduk sudah mengerti akan pentingnya hidup sehat. Sarana kesehatan di Kelurahan ini juga cukup memadai. Ini dapat dilihat dengan adanya BKIA (Balai Kesehatan Ibu dan Anak) dan adanya beberapa praktek dokter.

D. Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai

Untuk mengetahui struktur organisasi pemerintahan Kelurahan Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur, alangkah baiknya penulis terlebih dahulu mengemukakan pengertian tentang struktur organisasi.

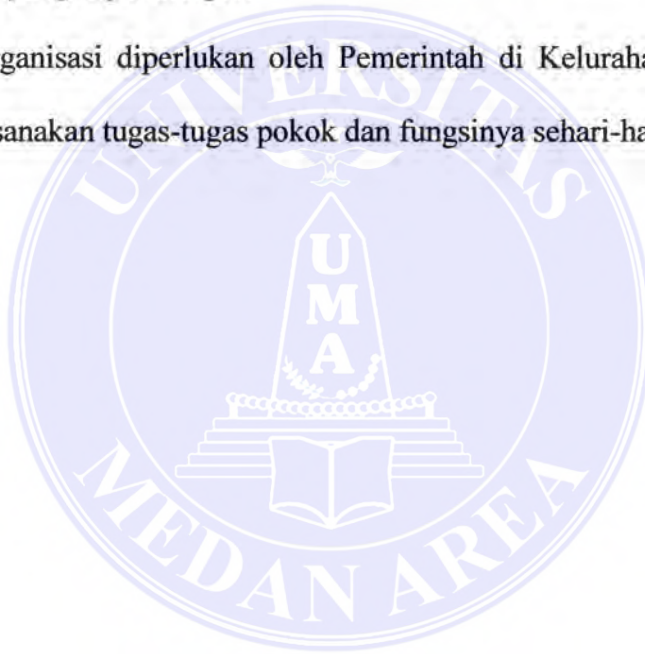
The Liang Gie memberikan pengertian struktur organisasi dalam bukunya unsur-unsur administrasi suatu kumpulan karangan, yaitu sebagai berikut :

“Struktur organisasi adalah suatu kerangka yang mewujudkan pola tetap dari hubungan-hubungan di antara bidang-bidang kerja maupun orang-orang yang

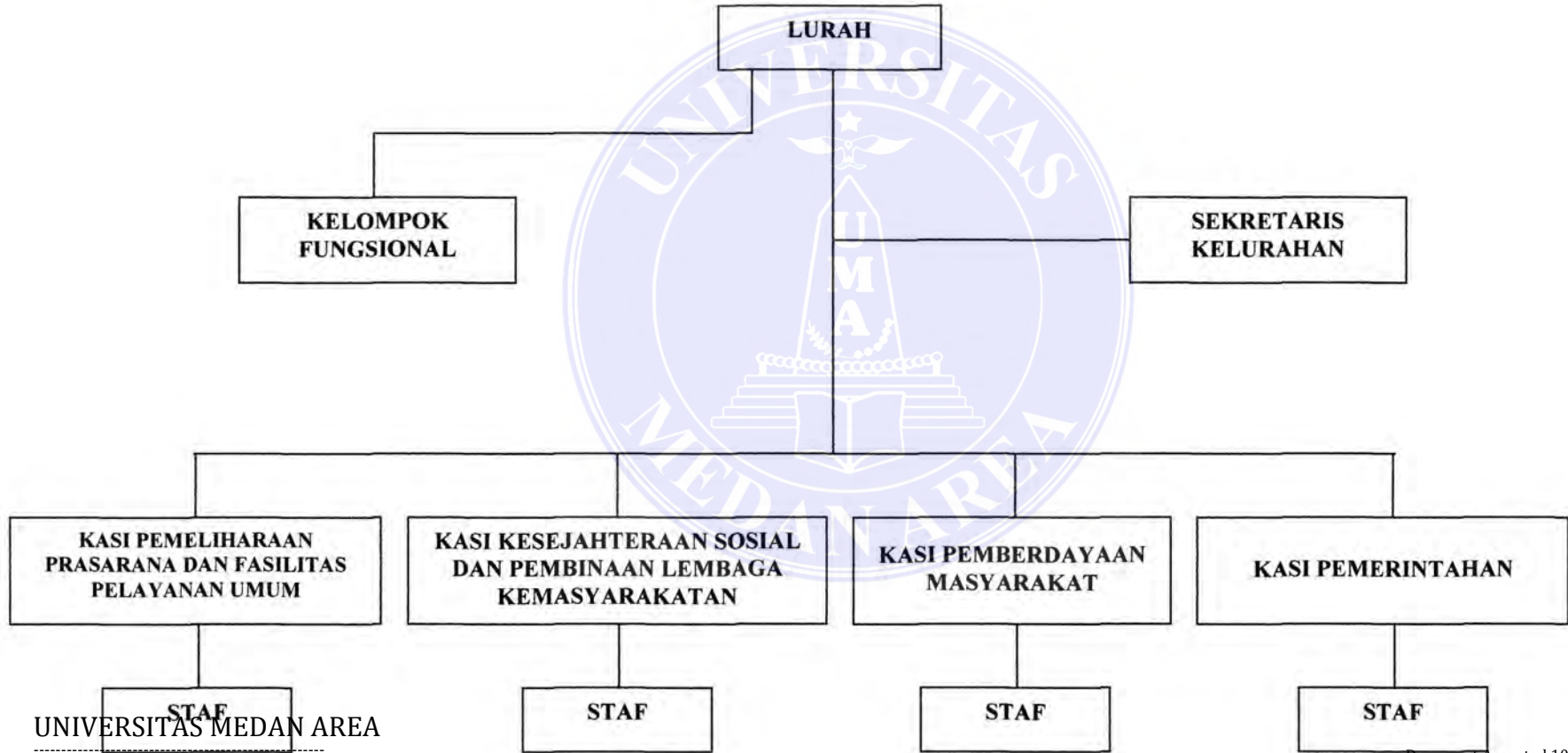
menunjukkan kedudukan dan peranan masing-masing dalam suatu kebulatan kerja sama”.

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa struktur organisasi merupakan suatu bagan atau kerangka yang menjadi pola-pola tetap dari hubungan-hubungan segolongan manusia atau orang-orang di dalam kedudukan dan peranan masing-masing bidang kerja pada sebuah organisasi untuk dapat mengatur segala rencana dan tujuan yang ingin dicapai.

Struktur organisasi diperlukan oleh Pemerintah di Kelurahan Sumber Mulyo Rejo dalam melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsinya sehari-hari.



STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN SUMBER MULYO REJO



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/8/23

Access From (repository.uma.ac.id)10/8/23

Berdasarkan gambar di atas maka dapat diberikan Tupoksi Kelurahan yaitu:

1. Sekretaris

- a. Mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan rencana kegiatan.
- b. Melaksanakan pengelolaan urusan ketatalaksanaan.
- c. Melaksanakan pengelolaan urusan Administrasi kepegawaian.
- d. Melaksanakan pengelolaan urusan keuangan dan perbendaharaan.
- e. Melaksanakan pengelolaan urusan kelengkapan kerumah tanggan pengadaan barang kelurahan inventaris barang serta melakukan perawatan dan pemeliharaan.
- f. Mengkoordinasikan penyusunan program penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan dan melakukan pengendalian pelaksanaannya.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh lurah.

2. Seksi Pemerintahan Dan Ketertiban Umum

- a. Menyusun dan melaksanakan rencana kegiatan.
- b. Melaksanakan kegiatan di bidang pemerintahan kelurahan.
- c. Melaksanakan urusan Administrasi pemerintahan kelurahan.
- d. Menyelenggarakan ketenteraman dan ketertiban umum.
- e. Membina kerukunan kehidupan masyarakat di lingkungan kelurahan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh lurah.

3. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kota



- a. Menyusun dan melaksanakan rencana kegiatan.
- b. Menyelenggarakan kegiatan di bidang pemberdayaan masyarakat.
- c. Memberdayakan masyarakat melalui pembinaan kehidupan di bidang kesehatan, pendidikan sosial ekonomi dan budaya masyarakat.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah.

4. Seksi Kesejahteraan Sosial

- a. Menyusun dan melaksanakan rencana kegiatan.
- b. Menyelenggarakan kegiatan di bidang kesejahteraan sosial dan lembaga masyarakat.
- c. Membudayakan (RT dan RW).
- d. Membudayakan Karang Taruna dan LPM.

5. Seksi Prasarana Dan Fasilitas Umum

- a. Menyusun dan melaksanakan rencana kegiatan.
- b. Menyelenggarakan kegiatan di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- c. Memberdayakan masyarakat dalam penyediaan irigasi dan pasar.
- d. Meningkatkan dan mempercepat pelayanan umum kepada masyarakat.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab-bab terdahulu penulis telah menguraikan tentang pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, lokasi penelitian, analisis data dan sekarang sampailah penulis pada bab terakhir skripsi ini yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan ini.

Dari pembahasan-pembahasan yang telah penulis lakukan dan sebagai hasil penelitian, maka penulis menyusun beberapa kesimpulan dan selanjutnya mencoba memberikan beberapa saran-saran yang semoga ada manfaatnya bagi judul yang diuraikan penulis terdahulu

A. Kesimpulan

1. Lurah selaku pimpinan pelaksanaan administrasi 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.
2. Dalam usaha meningkatkan keterampilan sekaligus kualitas kerja pegawai di kantor, perlu diberikan pendidikan dan latihan bagi setiap pegawai. Berhasil tidaknya seorang kepala bagian selaku pimpinan administrasi dalam menjalankan tugasnya pada organisasi pemerintahan, salah satunya yakni

meningkatkan kualitas kerja para pegawai yang sebahagian besar dipengaruhi dan ditentukan oleh kecakapannya dalam memimpin bawahan.

3. 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.
4. Motivasi kerja merupakan suatu hal yang sangat erat dan mempunyai arti penting dengan kualitas kerja, karena jika pegawai sudah terdorong atau termotivasi untuk bekerja maka pegawai tersebut akan bekerja dengan lebih baik serta tingkah laku pegawai akan dapat ditingkatkan.

B. Saran

Setelah penulis mengemukakan beberapa kesimpulan seperti di atas, maka pada bagian ini penulis akan kemukakan saran-saran dengan pengharapan ada manfaatnya atau pun dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peningkatan kualitas kerja pegawai yakni :

1. Dalam suatu organisasi tentu diberikan pendidikan dan latihan kepada setiap pegawai serta perlu juga diadakan perpustakaan, agar pegawai dapat membaca buku-buku menambah pengetahuannya sehingga dalam melaksanakan tugasnya dapat lebih meningkat.
2. Untuk meningkatkan kualitas kerja para pegawai agar lebih baik dan lebih meningkat, maka camat selaku pimpinan pelaksanaan administrasi dan juga sebagai

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id 10/8/23

pimpinan organisasi tersebut, kiranya lebih meningkatkan disiplin jam masuk dan jam pulang para pegawai dari kantor.

3. Sebagai pimpinan, kepala bagian camat harus dapat memberikan motivasi kepada para pegawai berupa perhatian yang penuh, dan selalu memberikan pujian bagi pegawai yang menunjukkan prestasi kerja yang baik agar kualitas kerja dapat lebih meningkat.



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, 2004.
- Dwight Waldo, *Pengantar Studi Administrasi*, Diterjemahkan oleh Slamet W. Admosoedarmo, Aksara Baru, Jakarta, 2002.
- Heidjrachman Ranupandojo dan Suad Husnan, *Manajemen Personalia*, BPFE, Yogyakarta, 2005.
- J. Wayong, *Fungsi Administrasi Negara*, Djambatan, Jakarta, 2002.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung, 2001.
- M. Manullang, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002.
- Moekijat, *Manajemen Kepegawaian*, Alumni, Bandung, 2005.
- _____, *Prinsip-Prinsip Administrasi Management dan Kepemimpinan*, Alumni, Bandung, 2005.
- Mohammad Hatta, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 2001.
- Muchdarsyah Sinungan, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005..
- Soekarno K. *Dasar-Dasar Manajemen*, Firma Tekad, Jakarta, 2005.
- Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta, 2002.
- Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta, 2001.
- _____, *Teori dan Motivasi dan Aplikasinya*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/8/23

Access From (repository.uma.ac.id)10/8/23

Sudjana, *Statistika*, Tarsito, Bandung, 2005.

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

The Liang Gie, *Ilmu Administrasi*, Percetakan Republik Indonesia, Yogyakarta, 2002.

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

Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 2001.

Zain Buchari, *Manajemen dan Motivasi*, Balai Aksara, Jakarta, 2005.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.

Peraturan Presiden NO. 65 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.