BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Masalah mendasar adalah kurangnya kualitas manusia yang dapat menghambat pertumbuhan dan perkembangan ekonomi nasional. Kurangnya kemanusiaan juga akan menjadi batu sandungan di era globalisasi, karena era globalisasi merupakan masa persaingan kualitas. Jika masyarakat Indonesia ingin berpartisipasi di pentas global, maka langkah pertama adalah yang perlu dilakukan hanyalah menata kepribadian, baik di samping mental, spiritual, kreatif, moral dan bertanggung jawab. kualitas sumber daya manusia yang terkait dengan kinerja.

Intansi harus dimulai dengan pengelolaan karyawan yang professional dengan rekrutmen yang meliputi perencanaan, rekrutmen, seleksi dan pengaturan orientasi kerja. Pengembangan kelembagaan akan lebih sulit untuk mempersiapkan dan mengelola karyawan. Oleh karena itu, Kinerja Pegawai memegang peranan penting di dalamnya untuk mencapai tujuan yang diperlukan, dengan karyawan yang sadar, loyalitas, disiplin diri dan tanggung jawab dalam semua pekerjaan yang dilakukan diberikan dan diselesaikan, pekerjaan umum badan harus tumbuh besar.

Idealnya, selalu ada semua institusi yang didirikan semoga ada perkembangan yang baik kedepannya dalam area agensi dan ingin membuat pertunjukan yang sukses dalam bidang pekerjaannya. Karena dengan adanya agensi yaitu semua bentuk, baik dalam skala besar atau kecil, membutuhkan sumber daya manusia untuk mengatur dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan kinerja pegawai, baik dalam pembagian kerja maupun kerja sumber daya manusia.

Institusi dan pekerja adalah dua pihak yang berdekatan. para karyawan merupakan aset penting suatu instansi, karena merupakan sumber daya manusia sebagai alat untuk memobilisasi lembaga yang dapat terus bekerja dia bekerja. Keterampilan atau kemampuan manusia adalah suatu keharusan karena sebagai pemerintah pasti ada PNS memiliki keterampilan, kemampuan dan sikap yang tepat untuk dapat tercermin sebagai alat pemerintah yang berfokus pada layanan terbaik di depan masyarakat. Kemudian dapatkan sumber daya manusia terbaik. diperlukan tindakan disipliner untuk setiap sumber

manusia di suatu departemen, untuk meningkatkan kualitas orangtidak ada kesenjangan antara keterampilan standar yang dibutuhkan oleh lembaga Pemerintah negara merupakan salah satu unsur atau unsur-unsurnya membangun negara yang baik. Pelaksanaan pemerintahan yang baik adalah kerjasama antara pihak swasta, masyarakat dan pemerintah untuk dilaksanakan secara transparan, partisipatif, akuntabel, dan demokratis.

Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja masingmasing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja, pembinaan selanjutnya, tindakan perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan, serta untuk keperluan yang berhubungan dengan masalah ketenagakerjaan lainnya.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Kecamatan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana Kecamatan akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena kecamatan berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kecamatan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti.

Selain itu, peran kecamatan di atas adalah untuk menekan program-program pemerintah yang disalurkan kepada masyarakat agar dapat mengaksesnya. dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun efeknya pada masalahnya adalah dalam memberikan peluang untuk pertumbuhan kemampuan dan pemberdayaan yang tepat untuk memungkinkannya untuk menentukan apakah kinerja kabupaten itu baik atau buruk. Jadi, Pemimpin membutuhkan keterampilan dan motivasi yang baik untuk mencapai hasil pelaksanaan

pekerjaan serta dalam upaya memberikan pelayanan yang bermutu dalam masyarakat.

Kinerja Pegawai adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah motivasi, kompetensi, kepemimpinan dan lingkungan kerja. Motivasi seorang karyawan dapat berasal dari dalam diri seseorang yang sering disebut sebagai motivasi internal dan motivasi eksternal adanya pengaruh eksternal untuk memotivasi orang melakukan sesuat sesuai dengan tujuan yang diharapkan. kekuatan yang membuat orang melakukan sesuatu dengan cara tertentu. Berguna untuk meningkatkan motivasi karyawan adalah untuk meningkatkan motivasi bekerja melalui pelatihan, seperti pelatihan peningkatan kerja, memberikan penghargaan (bonus) untuk karyawan yang terampil, mengambil tindakan tingkatkan Kinerja Pegawai, pertahankan acara khusus untuk membangun hubungan antara karyawan dan pemimpin. Dalam penelitian Roy (2020) yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Mappakasunggu Kabupaten Takalar. Berdasarkan hasil analisis data statisik tabel model coffisien, menjelaskan Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh kepuasan karyawan. Jika di lingkungan tempat kerja memberikan karyawan perasaan tidak nyaman, rasa malas untuk bekerja. lingkungan pekerjaan adalah segala sesuatu di sekitar karyawan yang dapat memotivasinya untuk memenuhi tanggung jawabnya. Lingkungan yang aman dan terjamin akan memungkinkan karyawan untuk berpartisipasi juga nyaman bekerja sehingga pekerjaan dilakukan oleh karyawan juga baik dan itu mempengaruhi kepuasan bekerja pegawai. Dalam penelitian Rodi Ahmad Ginanjar (2013) yang berjudul Pengaruh lingkungan Terhadap Kinerja Pegawai pada dinas pendidikan, pemuda dan olahraga kabupaten sleman. dengan Hasil Penelitian Menunjukan Bahwa Variabel lingkungan kerja Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kualitas pelayanan Karyawan

Kepemimpinan (leadership) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (leader) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan

organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal. Dengan meningkatnya kinerja pegawai berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau pegawai dalam mewujudkan tujuan organisasi. Kemampuan dan keterampilan dari seorang pimpinan adalah faktor penting dalam memotivasi pegawainya agar lebih bekerja dengan baik. Dalam hal ini pengaruh seorang pimimpinan sangat menentukan arah tujuan dari organisasi, karena untuk merealisasikan tujuan organisasi perlu menerapkan peran dalam memimpin kerja yang konsisten terhadap situasi kerja yang dihadapi. Dalam penelitian Riska Ameliah (2017) yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Gowa. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel kepemimpinan dan kedisiplinan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1 Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kecamatan

No	Bagian	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Sub Sektor kependudukan	Administrasi kependudukan	a) Pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP) b) Pembuatan kartu Keluarga (KK) c) Pembuatan Surat Kelahiran d) Pembuatan Surat Kematian
2	Sub Sektor kependudukan	Surat Pengantar Perizinan	a) Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) b) Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
3	Sub Sektor kependudukan	Surat Pengantar Keterangan	a) Surat Keterangan Tanah (SKT) b) Surat Ganti Rugi (SKGR), Jual Beli c) Keterangan Hibah Tanah d) Surat Keterangan Catatan
4		Surat-surat lainnya	a) Surat Rekomendasi b) Legalisir

Sumber: Data Diolah Peneliti 2022

Dari tabel di atas bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan antara lain meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Kelahiran, pembuatan Surat Kematian, danlain-lain. Tempat mengurus Surat Pengantar Perizinan yaitu Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU), dan surat lain-lainnya. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan antara lain meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP) baik WNI atau WNA, pembuatan kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Kelahiran, pembuatan Surat Kematian, dan lain-lain. Tempat mengurus Surat Pengantar Perizinan yaitu Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU), dan suratlain-lain.

Kinerja pegawai kantor kecamatan yang cukup tinggi diharapkan dapat mewujudkan suatu efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan sebagai bentuk kesiapan pegawai kantor kecamatan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam masyarakat.

Tabel 2 par survey masyarakat Gunung Agung

No	Deskripsi	Keterangan		Total
		Ya	Tidak	
1.	Sering menunda pekerja		✓	4 masyarakat
2.	Pelayanan yang optimal	✓		3 masyarakat
3.	Keamanan dalam lingkungan kecamatan	✓		4 masyarakat
4.	Pelayanan yang ramah	✓		5 masyarakat
5.	Pelayanan yang melayani dengan sopan santun	✓		5 masyarakat
	Total masyarakat			20 masyarakat

Sumber : data diolah oleh penulis 2022

Dari data diatas dapat di simpulkan bahwa pra survey yang dilakukan kepada 20 masyarakat gunung agung ada beberapa indikator pelayanan publik

seperti sering menunda pekerjaan ada sebanyak 4 masyarakat, pelayanan belum optimal sebanyak 3 masyarakat, Keamanan dalam lingkungan kecamatan sebanyak 4 masyarakat, Pelayanan yang ramah sebanyak 5 masyarakat, Pelayanan yang melayani dengan sopan santun sebanyak 5 masyarakat, dari survey diatas ada masyarakat yang mengalami pelayanan yang buruk oleh pegawai kecamatan dan ada juga pegawai melayani dengan ramah dan professional.

Pegawai yang menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi seperti di kecamatan akan dapat di capai dengan kinerja yang baik, apabila dapat memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat dalam hal pelayanan publik yang diperoleh masyarakat seperti yang disebutkan di atas dalam hal melayani masyarakat. Tentunya hal ini tidak terlepas dari kinerja pegawai yang mau tidak mau sebagai aparatur dan abdi negara harus sepenuhnya memberikan mutu profesionalitasnya yang terbaik untuk masyarakat. Akan tetapi hal itu belum begitu dirasakan seperti mayoritas harapan masyarakat di Kecamatan Gunung Agung birokrasi kecamatan di akui oleh banyak pihak pejabat birokrasi kecamatan belum sepenuhnya dapat bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya. Utamanya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya menurut bidang dan tingkatan masing-masing belum dapat dijalankan secara maksimal.

layanan disediakan oleh pemerintah Ternyata masih ada pengaduan yang masuk ke Kabupaten Kampar masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari beban kerja rendah dan kontrol karyawan, dan masih belum cukup tempat kerja yang cocok. Layanan berkualitas seringkali sulit untuk didekati karena tidak selalu otoritas mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik, itu terjadi sebagai akibat dari rendahnya tingkat profesionalisme dan Lebih banyak kritik masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan hal ini masyarakat saat ini yang sudah mandiri, demokrasi yang terbuka dan mampu.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi kerja, Kepemimpinan dan lingkungan kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Saat Pandemi Covid 19 Di Kecamatan Gunung Agung”.**

B. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a) Kurangnnya motivasi yaang ddilakukan oleh pimpinan kepada karryawan
b) Lingkungan kerja yang kurang kondusif
c) pelayanan yang dilakukan belum optimal
d) masyarakat yang mengeluh tentang layanan yang didapatkan

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

a. Apakah terdapat pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai?
b. Apakah terdapat pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai?
c. Apakah terdapat pengaruh Lingkungan kerja terhadap Kinerja Pegawai?
d. Apakah terdapat pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, Lingkungan kerja, terhadap Kinerja Pegawai?

C. Tujuan Penelitian.

1. Untuk mengetahui apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai
3. Untuk menegtahui apakah terdapat pengaruhh Lingkungan kerja terhadap Kinerja Pegawai
4. Untuk menegtahui apakah terdapat pengaruhh Motivasi, Kepemimpinan, Lingkungan kerja, secara bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk menerapkan teori kasus di bidang pemasaran ke dalam dunia praktek yang sesungguhnya serta untuk mengembangkan pemikiran mengenai perilaku konsumen terhadap pembelian suatu produk.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui variabel-variabel mana yang belum sesuai sehingga perusahaan akan mudah untuk melakukan pengembangan produk yang sesuai dengan harapan konsumen.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca dan dapat memberikan informasi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan b idang pemasaran.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, secara sistematis susunan skripsi ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematikan penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORITIK

Dalam bab ini akan diuraikan landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran teoritis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai variabel penelitian beserta definisi operasionalnya, penentuan sample penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan meteode yang digunakan untuk menganalisis data.

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRA