

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan suatu organisasi bergantung pada bagaimana mengelola sumber dayanya. Salah satu sumber daya dalam organisasi yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan pemegang peran utama dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan didalam sebuah institusi atau organisasi (Bangun, 2012: 4). Sumber daya manusia senantiasa terikat pada setiap sumber daya di setiap organisasi sebagai penentu keberadaan dan perannya dalam memberikan kontribusi bagi keberhasilan dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang baik akan menghasilkan kinerja yang berkualitas pula dan membawa keberhasilan bagi organisasi karena suatu organisasi yang berhasil merupakan organisasi yang mampu menarik perhatian masyarakat terhadap kelebihan dan kinerja yang dimilikinya. Sebuah organisasi dikatakan berhasil, jika organisasi mampu memenuhi maksud dan tujuan yang diinginkan, untuk mencapai apa yang diinginkan, maka organisasi harus memiliki cara untuk mengembangkan kinerja pegawai, salah satunya melalui faktor motivasi dan disiplin kerja yang tinggi (Bangun, 2012: 4).

Hersey & Blanchard dalam (Nursam, 2017: 2) menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi, maka untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki tingkat kesiapan, tingkat kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Maka ketika seorang

pegawai termotivasi akan memiliki dorongan untuk melaksanakan tugas yang diembannya.

Motivasi terhadap pegawai merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Sebuah organisasi harus mampu memberikan motivasi terhadap pegawainya. Seorang pegawai yang termotivasi akan memberikan pengaruh terhadap kinerja organisasi. Menurut Bangun (Bangun, 2012: 332) motivasi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan semangat kerja pegawai, karena motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan.

Selain itu dalam menghasilkan kinerja yang baik, seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya harus disertai dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi, yaitu mematuhi dan taat terhadap aturan-aturan organisasi yang berlaku. Disiplin merupakan wujud dari sikap patuh dan taat terhadap aturan yang berlaku dalam organisasi. Disiplin kerja yang baik yaitu mencerminkan adanya rasa tanggung jawab yang besar seseorang terhadap tugas yang telah diberikan kepadanya dimana hal ini mampu mendorong gairah dan semangat kerja serta terwujudnya tujuan organisasi (Arif *et al.*, 2020: 107).

Pemerintah merupakan salah satu organisasi yang mengelola sumber daya manusia yaitu Aparatur Sipil Negara yang bertugas di instansi pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah yang ada di Indonesia. Dalam Undang-undang No.5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 1 ayat (1) dan (2) dijelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah yang bekerja di instansi pemerintah dengan perjanjian kerja, diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahkan tugas dalam jabatan

pemerintahan serta diupah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugasnya di instansi pemerintah seorang Aparatur Sipil Negara dituntut untuk melaksanakan tugas sesuai standar etika pegawai, disiplin kerja pegawai, mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik, mengutamakan pencapaian hasil, serta memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas dimana semua ini telah dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Kota Batam merupakan kota terbesar di provinsi Kepulauan Riau yang pelaksanaan pemerintahan diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Batam dan terdiri dari 12 kecamatan salah satunya yaitu Kecamatan Batam Kota. Kecamatan Batam Kota merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang bertugas sebagai penyelenggara urusan pemerintah di wilayah Kecamatan Batam Kota. Berdasarkan data BPS Kota Batam pada tahun 2021 Kecamatan Batam Kota memiliki enam kelurahan dengan total jumlah populasi penduduk sebanyak 191.555 jiwa ([batamkota.bps.go.id](http://batamkota.bps.go.id)).

**Tabel 1.1** Jumlah populasi penduduk Kecamatan Batam Kota

Kelurahan	Populasi penduduk		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah/Total
Baloi Permai	17.771	18.103	35.874
Sungai Panas	13.888	13.667	27.555
Sukajadi	2.907	3.006	5.913
Belian	40.572	40.772	81.344
Teluk Kering	9.009	9.329	18.338
Taman Baloi	10.955	11.576	22.531
<b>Total</b>	<b>95.102</b>	<b>96.453</b>	<b>191.555</b>

**Sumber:** ([batamkota.bps.go.id](http://batamkota.bps.go.id), 2021).

Kantor Camat Batam Kota sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah di Kota Batam, diharapkan mampu berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan

publik di Kota Batam agar menambah kepercayaan dan mengurangi pengaduan masyarakat. Situs resmi Ombudsman melaporkan bahwa pengaduan publik yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau mengalami peningkatan setiap tahunnya.

**Tabel 1.2** Laporan pengaduan publik pada Ombudsman Kepulauan Riau

No.	Tahun	Jumlah laporan masuk
1.	2019	235
2.	2020	311
3.	2021	445
4.	2022	279

**Sumber:** (ombudsman.go.id, 2022).

Mengingat laporan dari situs resmi Ombudsman perwakilan Kepulauan Riau tersebut, sebagai pelaksana tugas urusan pemerintahan dan administrasi umum, para pegawai di Kantor Camat Batam Kota juga diharapkan mampu untuk memberikan kinerja yang baik yaitu berupa pelayanan-pelayanan berkualitas kepada masyarakat kecamatan Batam Kota seperti halnya dalam hal pengurusan dokumen, pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Surat Domisili, dan sebagainya.

Berdasarkan temuan peneliti dari media elektronik, tingkat kinerja pegawai Kantor Camat Batam Kota masih diragukan oleh masyarakat, hal ini dibuktikan adanya ulasan dan komentar masyarakat terhadap Kantor Camat Batam Kota dan juga dapat ditemukan bahwa Kantor Camat Batam Kota memiliki rating rendah di situs resmi Google, yaitu bintang 3 dengan skala terbesar adalah bintang 5. Beberapa ulasan dari masyarakat yang peneliti temukan seperti lambannya

pelayanan yang diberikan, jangka waktu yang lama proses pengurusan dan pencetakan KTP (Kartu Tanda Penduduk) seperti diungkapkan oleh salah satu pemberi ulasan yaitu saudara Aldila Delama yang telah mengurus Kartu Tanda Penduduk namun hingga setahun tak kunjung selesai. Bahkan tidak hanya itu, beberapa pemberi ulasan juga menilai kinerja pegawai di Kantor Camat Batam Kota masih kurang memuaskan baik dari segi pelayanan maupun kebersihan lingkungan kerja serta mengungkapkan layaknya tidak ada pegawai yang bertugas, sebagai mana dituliskan oleh saudara Edi Susanto (google.com).



**Gambar 1.1** Ulasan masyarakat terhadap Kantor Camat Batam Kota

**Sumber:** (google.com, 2023)

Menurut (Wijayanto, 2012: 259) seorang pegawai akan menunjukkan kinerja yang baik jika mendapat umpan balik (*feedback*) berupa kritik maupun saran. Kinerja seorang Aparatur Sipil Negara dikatakan baik jika mampu memberikan kepuasan pelayanan dan mendapat ulasan positif dari masyarakat. Seorang pimpinan juga diharuskan mampu memberikan motivasi kepada para pegawainya agar dapat selalu produktif dan menaati disiplin kerja didalam instansi.

Berdasarkan beberapa temuan peneliti dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa motivasi dan disiplin kerja sangat penting untuk meningkatkan

kinerja pegawai, khususnya seorang Aparatur Sipil Negara yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti kinerja pegawai Kantor Camat Batam Kota dari segi pengaruh motivasi dan disiplin kerja, dengan judul penelitian **“PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA KANTOR CAMAT BATAM KOTA”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti mengidentifikasi permasalahan, sebagai berikut:

1. Tingkat kinerja pegawai masih kurang dari yang diharapkan masyarakat.
2. Adanya ulasan atau pendapat-pendapat dari masyarakat tentang kurang memuaskannya kinerja pegawai pada Kantor Camat Batam Kota.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penulis membuat batasan masalah pada penelitian agar penelitian lebih terfokus terhadap permasalahan, yaitu berkaitan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Batam Kota.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Batam Kota?

2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Batam Kota?
3. Bagaimana pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Batam Kota?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka penulisan penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Batam Kota.
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Batam Kota.
3. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Batam Kota.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis,  
Melalui hasil penelitian ini kiranya dapat memberikan sumbangan ide dan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, Desentralisasi dan Otonomi Daerah serta Manajemen Pelayanan Publik.
2. Manfaat Praktis,
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Kantor Camat Batam Kota yang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di Kota

Batam yang bertugas melaksanakan pelayanan publik terhadap masyarakat, sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai saran dan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Batam Kota.

- b. Penelitian ini kiranya dapat bermanfaat sebagai bahan referensi penelitian dan perbandingan bagi peneliti-peneliti lainnya dimasa mendatang.