

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MOTIVASI KERJA APARATUR SIPIL NEGARA
(ASN) PADA PUSKESMAS BAGANSIPIPI
KABUPATEN ROKAN HILIR**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Sains**



OLEH :

**NAMA : RAHMAN SETIAWAN
NOMOR MAHASISWA : 207121079
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI KERJA
APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PADA PUSKESMAS
BAGANSIAPIAPI KABUPATEN ROKAN HILIR**

TESIS

Oleh

RAHMAN SETIAWAN

NPM : 207121079

TIM PENGUJI

Ketua



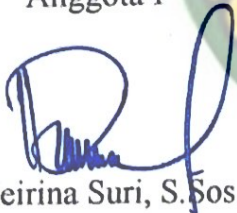
(Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si)

Sekretaris



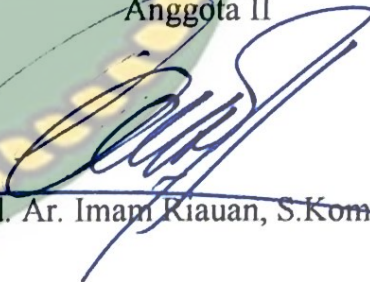
(Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si)

Anggota I



(Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si)

Anggota II



(Dr. Muhd. Ar. Imam Riau, S.Kom., M.I.Kom)

Mengetahui

**Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau**



(Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH, M.Hum)

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI KERJA
APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PADA PUSKESMAS
BAGANSIAPIAPI KABUPATEN ROKAN HILIR**

TESIS

Oleh

RAHMAN SETIAWAN
NPM : 207121079

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I
Pekanbaru, 22 Maret 2022

(Dr. H. Morris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si)

Pembimbing II
Pekanbaru, Maret 2022

(Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si)

Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Universitas Islam Riau



(Dr. H. Morris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta ujian komprehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RAHMAN SETIAWAN
NPM : 207121079
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)
Judul Penelitian : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.**

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Usulan komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Maret 2022

Deklarasi Pernyataan



RAHMAN SETIAWAN



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 053/A-UIR/5-PPS/2022

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : RAHMAN SETIAWAN

NPM : 207121079

Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi Turnitin pada tanggal 11 Maret 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi/Syagister Ilmu Administrasi


Dr. H. K. P. M. A. Yogi, S.Sos., M.Si.

Pekanbaru, 11 Maret 2022
Staf Pemeriksa


Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 532/KPTS/PPs-UIR/2021

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan Ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau

MEMUTUSKAN

1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing I
2	Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **RAHMAN SETIAWAN**
N P M : **207121079**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis : **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI KERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PADA PUSKESMAS BAGANSIPIAPI KABUPATEN ROKAN HILIR".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
 3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
 4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
 5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU

PADA TANGGAL : 17 Juli 2021

Direktur,



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum
NIP. 195408081987011002

Dipaparkan Kepada :
Universitas Islam Riau di Pekanbaru
Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI KERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PADA PUSKESMAS BAGANSIAPIAPI KABUPATEN ROKAN HILIR

ABSTRAK

Rahman Setiawan

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir. Berbicara tentang pelayanan publik tentu tidak lepas dari pemerintah selaku yang memberi pelayanan, tentunya Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir juga ingin meningkatkan pelayanan publik dengan memotivasi pegawainya agar bekerja dengan maksimal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dan Unit Tata Usaha Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir serta informan utama adalah Pegawai ASN Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir. Pemilihan Sampel dilakukan secara (purposive sampling). Berdasarkan Hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa: (1) Daya Pendorong dan Kemauan menjadi indikator yang mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir. Kesimpulan tersebut di dapat dari hasil wawancara dengan responden yang rata-rata kehilangan daya dorong nya dalam bekerja disebabkan oleh kepemimpinan kepala puskesmas yang memberikan pekerjaan tambahan diluar bidang kemampuan pegawainya sehingga mempengaruhi daya dorong pegawai dalam bekerja, tidak hanya itu faktor pemberian pekerjaan diluar kemampuan pegawai juga menjadi faktor pegawai menjadi tidak semangat dalam bekerja. (2) Kemauan menjadi indikator yang dominan mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir, kesimpulan tersebut didapat dari hasil wawancara terhadap responden dengan rata-rata kemauan bekerjanya berkurang disebabkan oleh ketidakdisiplinan pegawai dan pelimpahan pekerjaan tambahan kepada satu pegawai menjadi faktor dominan dalam hasil penelitian ini, karena dengan begitu pegawai banyak mendapat pekerjaan tambahan secara terus-menerus sehingga kehilangan motivasi dalam bekerja serta berdampak pada malas-malasan dalam bekerja dan tidak disiplin menyelesaikan pekerjaannya.

Kata Kunci : Faktor-Faktor, Motivasi Kerja, ASN

**FACTORS AFFECTING THE WORK MOTIVATION OF STATE
CIVIL SERVICES (ASN) AT THE BAGANSIAPIAPI HEALTH
CENTER, ROKAN HILIR DISTRICT**

ABSTRACT

Rahman Setiawan

This study aims to find out and explain the factors that influence the work motivation of the State Civil Apparatus (ASN) at the Bagansiapiapi Health Center, Rokan Hilir Regency. Talking about public services certainly cannot be separated from the government as the service provider, of course the Rokan Hilir Regency Government also wants to improve public services by motivating its employees to work optimally. This research uses qualitative research method with descriptive research type. The key informants in this study were the Head of the Bagansiapiapi Health Center in Rokan Hilir Regency and the Administration Unit and the Bagansiapiapi Health Center in Rokan Hilir Regency and the main informants were ASN employees of the Bagansiapiapi Health Center, Rokan Hilir Regency. Sample selection is done by (purposive sampling). Based on the results of research and data analysis shows that: (1) Driving Force and Willingness are indicators that affect the Work Motivation of the State Civil Apparatus (ASN) at the Bagansiapiapi Health Center of Rokan Hilir Regency. The conclusion can be obtained from the results of interviews with respondents who on average lose their thrust in work due to the leadership of the head of the health center who provides additional work outside the field of ability of employees so as to affect the employee's push in work, not only that the factor of giving work outside the ability of employees is also a factor of employees being unsatisfactory in work (2) Willingness to be the dominant indicator affecting the Work Motivation of the State Civil Apparatus (ASN) at the Bagansiapiapi Health Center of Rokan Hilir Regency, the conclusion was obtained from the results of interviews with respondents with an average willingness to work reduced due to employee indiscipline and the distribution of additional work to one employee became the dominant factor in the results of this study, because so many employees got additional work continuously. so that it loses motivation in work and has an impact on laziness in work and not disciplined to complete the work.

Keywords: Factors, Work Motivation, ASN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah, Penulis haturkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada Penulis. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan Judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir”**, dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister Sains.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditentukan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari pembaca. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Direktur Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH.,M.Hum yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos.,M.Si, yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
4. Bapak Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos.,M.Si, dan Bapak Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktu, menularkan pengetahuan kepada penulis, memberikan

arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.

5. Ibunda, istri dan anak-anak tercinta atas motivasi dan kasih sayang, doa restu yang tidak ternilai harganya serta abang, kakak dan seluruh keluarga besar saya yang banyak memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang mana telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga dan tak ternilai untuk bekal Penulis di masa yang akan datang;
7. Seluruh Staf Bagian Akademik, Bagian Kemahasiswaan, Tata Usaha serta Karyawan Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan Proposal Tesis ini;
8. Kepala Puskesmas Bagansiapiapi, Kepala Tata Usaha dan Pegawai ASN Puskesmas Bagansiapiapi yang telah menerima penulis dengan tangan terbuka dan ramah tamah serta memberikan informasi dengan optimal
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Penulis bermohon kepada Allah SWT semoga jasa baik Beliau semua dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal. Aamiin.

Akhir kata, Penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun ilmu pengetahuan, demi kesempurnaan dalam penulisan selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Maret 2022
Penulis,

Rahman Setiawan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	17
2.1 Tinjauan Pustaka	17
2.1.1 Konsep Administrasi Publik.....	17
2.1.2 Konsep dan Teori Organisasi.....	22
2.1.3 Konsep Pelayanan Publik.....	24
2.1.4 Konsep Motivasi	29
2.1.5 Konsep Kinerja.....	45
2.1.6 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	49
2.2 Kerangka Pikiran.....	53
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	53
2.4 Konsep Operasional	62
2.5 Operasional Variabel.....	65
BAB III METODE PENELITIAN	67
3.1 Tipe / Jenis Penelitian	67
3.2 Lokasi Penelitian.....	67
3.3 Jenis dan Sumber Data	68

3.4 Informan Penelitian.....	69
3.5 Teknik Pengumpulan Data	70
3.6 Analisis Data	71
3.7 Jadwal Penelitian.....	72
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	73
4.1 Sejarah Ringkas	73
4.2 Struktur Organisasi.....	74
4.3 Prinsip Penyelenggaraan, Tugas, Fungsi dan Wewenang Organisasi.....	78
4.4 Sumber Daya Organisasi.....	82
BAB V HASIL PENELITIAN	87
5.1 Gambaran Subyek Penelitian	87
5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	87
BAB VI PENUTUP	149
6.1 Kesimpulan	149
6.2 Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA	153

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1.	: Jumlah Pegawai ASN Puskesmas Bagansiapiapi Berdasarkan Pembagian Wilayah Kerja Tahun 2020..... 7
1.2.	: Jumlah Pegawai ASN Puskesmas Bagansiapiapi Berdasarkan Pendidikan Tahun 2020..... 8
1.3.	: Absensi Pegawai ASN pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir..... 8
2.1.	: Jurnal Penelitian Terdahulu..... 54
2.2.	: Operasional Variabel.....65
3.1.	: Informan Penelitian..... 70
3.2.	: Jadwal Kegiatan Penelitian..... 72
4.1.	: Jumlah Sarana Kesehatan di Puskesmas Bagansiapiapi Tahun 2020..... 83
4.2.	: Data Kualifikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Puskesmas Bagansiapiapi Tahun 2020..... 84
4.3.	: Kepadatan Penduduk & Rata-rata Jiwa per Rumah Tangga Menurut Desa/Kelurahan Puskesmas Bagansiapiapi Tahun 2020..... 85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pikiran	53
4.1. Struktur Organisasi Puskesmas Bagansiapiapi.....	78
4.1. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Wilayah Kerja Puskesmas Bagansiapiapi Tahun 2020.....	86



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pegawai suatu instansi atau organisasi akan dapat bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik apabila mereka memiliki minat serta semangat terhadap pekerjaannya. Minat dan semangat tersebut dapat tumbuh jika para pimpinan selalu menyadari akan kewajiban-kewajibannya terhadap para pegawai tersebut, dalam hal ini membimbing, membina serta merawatnya secara wajar sesuai dengan azas-azas humanisme serta menghargainya sebagai pelaksana organisasi atau perusahaan (Septiani & Nurmasari 2019).

Selanjutnya Septiani & Nurmasari (2019) juga menyatakan bahwa pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan menaikkan tumbuh kembang organisasi atau perusahaan. Loyalitas serta semangat kerja bisa dipandang dari mereka yang merasa senang dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi serta keterampilan pada pekerjaannya.

Adanya motivasi kerja tersebut maka pegawai akan bekerja lebih baik lagi dalam menjalankan tugasnya dan sebagai akibatnya tercipta prestasi kerja yang baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawab, sehingga hasil pekerjaannya bias meningkat. Untuk itulah diperlukan suatu dorongan bagi pegawai dalam menyelenggarakan aktivitas diorganisasi atau instansi. Dorongan itulah yang disebut dengan motivasi (Septiani & Nurmasari 2019).

Secara spesifik manajemen kinerja ditujukan untuk meningkatkan aspek-aspek kinerja yang mencakup:

1. Target yang dicapai
2. Kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan, serta sikap
3. Efektivitas kerja.

Mamat (2014) menyatakan bahwa manajemen kinerja membantu mengintegrasikan target organisasi, kelompok serta individu, terutama dalam mengomunikasikan target dan mengedepankan nilai-nilai organisasi. Manajemen kinerja mempunyai kompetensi untuk menjadi alat bagi pencapaian perubahan budaya serta perilaku dan merupakan suatu cara untuk memberdayakan karyawan dengan memberikan kendali yang lebih besar atas pekerjaannya dan pengembangan diri mereka sendiri. Manajemen kinerja, dapat pula dijadikan dasar bagi penentuan upah/gaji yang berkaitan dengan kinerja.

Menurut Keith Davis dalam Aslokani & Machdalena (2011), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Dengan adanya motivasi dapat merangsang pegawai untuk lebih menggerakkan tenaga dan pikiran dalam merealisasikan tujuan organisasi atau instansi. Apabila kebutuhan akan hal ini terpenuhi maka akan timbul kepuasan dan kelancaran terhadap peningkatan kerja pegawai.

Salah satu aset yang paling berharga pada sebuah instansi atau organisasi ialah sumber daya manusia. Peran sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan perusahaan atau organisasi dalam mencapai visi serta misi yang ditetapkan sebelumnya. Pegawai sebagai sumber daya manusia pada

sebuah instansi atau organisasi mempunyai kebutuhan akan informasi untuk mengetahui tugas-tugasnya dan mengerti semua tujuan dan strategi organisasi tersebut, sehingga mereka dapat bekerja untuk menunjang tujuan serta visi instansi atau organisasi (Septiani & Nurmasari 2019).

Di samping peran kinerja seorang pemimpin faktor lain adalah motivasi untuk pegawai, karena munculnya motivasi kepada pegawai akan melahirkan kinerja yang baik. Bagi seorang pemimpin persoalan yang dihadapkan kepadanya adalah bagaimana menciptakan suatu situasi dimana bawahan dapat memperoleh kepuasan kebutuhan individualnya di dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Atau dengan kata lain bagaimana pemimpin dapat menyesuaikan keinginan bawahan dengan jalan memberikan motivasi kerja agar tujuan instansi tersebut tercapai.

Puskesmas Bagansiapiapi merupakan salah satu unit pembantu Dinas Kesehatan Pemerintah Daerah Rokan Hilir, yang telah ada pembentukan susunan organisasi dan tata kerjanya. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja puskesmas yang sehat, dengan masyarakat yang:

- a. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan serta kemampuan untuk hidup sehat
- b. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu
- c. Hidup dalam lingkungan yang sehat
- d. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, komunitas dan masyarakat

Pembangunan kesehatan tersebut diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kecamatan sehat. Kecamatan sehat dilaksanakan untuk mencapai kabupaten/kota sehat.

Puskesmas sebagai ujung tombak di bidang kesehatan memiliki banyak tugas yang harus dilaksanakan. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Untuk mencapai tujuannya, puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga. Pendekatan keluarga yang dimaksud adalah salah satu cara puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

Puskesmas merupakan salah satu unit kesehatan yang menjadi salah satu komponen wajib urusan pemerintahan sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2018 Pasal 3 (1) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar terdiri atas:

1. Pendidikan
2. Kesehatan

3. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
4. Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
5. Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat; dan
6. Sosial

Kesehatan menjadi salah satu urusan wajib pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar, dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan di Unit Puskesmas. Puskesmas dalam menjalankan pelayanan kesehatan harus memiliki komponen standar pelayanan, seperti :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya/tarif
- e. Produk layanan, dan
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Dengan adanya Komponen standar pelayanan di atas, maka sebuah unit pelayanan Kesehatan yang dalam hal ini Puskesmas, pegawai ataupun Aparatur Sipil Negara yang bekerja didalamnya akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Puskesmas Bagansiapiapi merupakan salah satu dari 20 Puskesmas yang berada di Kabupaten Rokan Hilir. Secara geografis, Puskesmas Bagansiapiapi terletak dibagian utara kota Bagansiapiapi yang merupakan wilayah Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir. Kecamatan Bangko sendiri memiliki dua Puskesmas induk yaitu Puskesmas Bagansiapiapi dan Puskesmas Bagan Punak.

Puskesmas Bagansiapiapi memiliki 8 desa binaan terdiri dari 4 Kelurahan dan 4 Kepenghuluan. Mempunyai luas wilayah \pm 265,5 Ha, dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Timur : Kota Dumai
2. Barat : Sungai Rokan
3. Selatan : Kecamatan Batu Hampar
4. Utara : Kecamatan Sinaboi

Sesuai dengan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 492 Tahun 2016 perihal Kategori Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Rokan Hilir, maka Puskesmas Bagansiapiapi termasuk kategori puskesmas non rawat inap daerah pedesaan. Secara administratif, Puskesmas Bagansiapiapi terdiri dari 4 kepenghuluan dan 4 kelurahan, yaitu :

1. Kelurahan Bagan Kota
2. Kelurahan Bagan Timur
3. Kelurahan Bagan Hulu
4. Kelurahan Bagan Barat
5. Kepenghuluan Bagan Jawa
6. Kepenghuluan Bagan Jawa Pesisir
7. Kepenghuluan Parit Aman
8. Kepenghuluan Serusa

Berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2014, Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan profesi bagi pegawai negeri sipil serta pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja di instansi pemerintah. Pegawai

Aparatur Sipil Negara (Pegawai ASN) merupakan pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas pada suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat menjadi Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) merupakan warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

Pegawai ASN yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah PNS karena PNS diangkat secara tetap dan mendapatkan gaji pokok serta tunjangan berdasarkan peraturan perundang-undangan sesuai dengan pangkat/jabatannya. Jumlah Pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi adalah 66 orang, yang tersebar di puskesmas induk, pustu dan polindes.

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai ASN Puskesmas Bagansiapiapi Berdasarkan Pembagian Wilayah Kerja Tahun 2020

No	Wilayah Kerja	Jumlah Pegawai ASN (orang)
1	Puskesmas Induk	54
2	Pustu Bagan Barat	3
3	Pustu Bagan Hulu	6
4	Pustu Parit Aman	2
5	Pustu Serusa	1
Jumlah		66

Sumber : Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir

Tabel 1.2 Jumlah Pegawai ASN Puskesmas Bagansiapiapi Berdasarkan Pendidikan Tahun 2020

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai ASN (orang)
1	S1/D4	11
2	D3	47
3	SLTA	7
4	SLTP	1
Jumlah		66

Sumber : Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir

Data tingkat pendidikan di atas menunjukkan bahwa tenaga pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi didominasi oleh Pendidikan D3 dan S1, dengan begitu seharusnya pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan tentunya dengan pelayanan yang baik juga ke masyarakat.

Berikut merupakan data absensi pegawai ASN pada Puskesmas Bagansiapiapi.

Tabel 1.3 Absensi Pegawai ASN pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2020

No	Pangkat/ Golongan	Tingkat Kehadiran (%) Tahun 2020											
		Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
1	Pembina IV/A	84	92	100	100	94	100	100	100	100	100	100	100
2	Penata TK. I III/d	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	Penata TK. I III/d	88	100	100	92	100	100	100	100	100	100	100	100
4	Penata TK. I III/d	100	100	72	92	100	92	100	88	100	100	100	100
5	Penata TK. I III/d	84	96	96	96	100	96	96	92	100	88	80	100
6	Penata TK. I III/d	96	96	100	100	100	100	100	100	100	100	96	100

	III/b												
28	Penata Muda TK.I III/b	80	96	96	100	94	88	100	100	100	96	92	100
29	Penata Muda TK.I III/b	100	100	92	100	100	100	100	100	100	100	96	100
30	Penata Muda TK.I III/b	100	92	88	100	100	92	100	92	100	100	100	100
31	Penata Muda TK.I III/b	88	80	100	100	100	88	100	100	100	100	100	100
32	Penata Muda TK.I III/b	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
33	Penata Muda TK.I III/b	100	96	96	96	100	84	100	88	100	100	100	100
34	Penata Muda TK.I III/b	80	96	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
35	Penata Muda TK.I III/b	84	96	96	96	94	96	85	96	100	92	92	100
36	Penata Muda TK.I III/b	76	96	88	72	94	100	92	75	100	100	96	100
37	Penata Muda TK.I III/b	88	100	100	100	100	96	100	100	100	100	100	100
38	Penata Muda TK.I III/b	88	96	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
39	Penata Muda TK.I III/b	88	100	100	96	100	96	100	100	100	100	100	100
40	Penata Muda TK.I III/b	88	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
41	Penata Muda III/a	100	100	96	84	94	100	100	88	100	85	100	100
42	Penata Muda III/a	88	96	92	100	100	96	100	100	100	100	100	100

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

43	Penata Muda III/a	100	96	92	100	100	96	96	96	100	100	100	100
44	Penata Muda III/a	96	96	88	96	100	92	92	92	100	100	100	100
45	Penata Muda III/a	96	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
46	Penata Muda III/a	100	100	100	100	100	100	100	100	100	77	68	100
47	Penata Muda III/a	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
48	Penata Muda III/a	96	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
49	Penata Muda III/a	88	88	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
50	Penata Muda III/a	100	100	92	100	100	100	100	100	100	100	100	100
51	Penata Muda III/a	96	100	100	96	100	100	96	96	100	96	96	100
52	Penata Muda III/a	92	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
53	Pengatur TK.I II/d	84	100	92	92	89	96	96	96	100	92	96	100
54	Pengatur TK.I II/d	100	100	84	96	100	100	100	100	100	100	100	100
55	Pengatur TK.I II/d	100	84	92	100	100	100	96	100	100	85	100	100
56	Pengatur TK.I II/d	100	96	100	100	94	100	100	100	100	100	100	100
57	Pengatur TK.I II/d	80	92	68	80	94	72	77	67	100	77	48	100
58	Pengatur TK.I II/d	84	100	100	100	94	96	100	92	100	92	84	100
59	Pengatur II/c	100	100	92	100	100	100	100	100	100	100	100	100
60	Pengatur II/c	80	96	100	88	89	76	88	83	100	92	72	100
61	Pengatur II/c	88	96	100	76	100	100	100	100	100	96	100	100
62	Pengatur II/c	88	100	100	100	100	100	100	100	100	96	100	100
63	Pengatur	88	100	80	100	100	100	100	100	100	88	84	100

	II/c												
64	Pengatur TK.I II/d	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
65	Pengatur Muda TK.I II/b	96	100	92	100	94	96	96	96	100	92	100	100
66	Pengatur Muda II / a	100	100	100	100	100	100	100	96	100	100	100	100

Sumber : Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir

Data pada tabel 1.4 di atas menunjukkan tingkat kehadiran pegawai cukup tinggi, akan tetapi masih terdapat beberapa angka menunjukkan tingkat kehadiran pegawai yang masih rendah.

Berbicara tentang pelayanan publik tentu tidak lepas dari pemerintah selaku yang memberi pelayanan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Akan tetapi, pada observasi dan wawancara kepada Penanggung Jawab Kepegawaian yang telah dilakukan oleh penulis, penulis menemukan beberapa fenomena/permasalahan yang terjadi di dalam/internal Puskesmas Bagansiapiapi Rokan Hilir seperti:

1. Masih adanya pegawai yang melanggar ketentuan jam kerja, misalnya adanya pegawai belum berada di tempat kerja pada saat jam kerja, terdapat pegawai yang datang terlambat, izin keluar kantor pada waktu jam kerja untuk keperluan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan sehingga pada beberapa kesempatan ruang pelayanan kosong.

2. Tidak hanya itu, di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir juga masih ditemukan adanya pegawai yang izin tanpa keterangan dan ijin lebih dari waktu yang telah ditentukan.

Fenomena di atas tidak sejalan dengan teori motivasi kerja yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kemudian fenomena di atas juga tidak sejalan dengan apa yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, dimana tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir juga sudah seharusnya memiliki Standar Pelayanan Publik pada setiap layanan agar Aparatur Sipil Negara yang bekerja dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.

Hal tersebut juga telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun

2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Dalam Pasal 1 Dijelaskan Bahwa, Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

Penilaian kinerja dari luar/eskternal Puskesmas Bagansiapiapi juga dapat dilihat pada formulir kritik dan saran serta buku keluhan pasien/masyarakat yang dapat menjadi instrumen dalam menilai pelayanan di Puskesmas Bagansiapiapi. Dari hasil pantauan observasi peneliti serta melihat pada formulir kritik dan saran maupun buku keluhan pasien/masyarakat ada masyarakat yang mengeluh akan jarangnyanya bertemu dokter saat berobat dan yang melayani adalah bidan pada saat jam kerja pelayanan, pembuatan surat sehat yang masih memakan waktu lama, dan masih ditemukan kasus penulisan identitas surat sehat yang tidak sesuai.

Permasalahan-permasalahan tersebut memperlihatkan bahwasanya terdapat suatu permasalahan motivasi kerja pegawai di Puskesmas Bagansiapiapi, sehingga banyak masyarakat yang memberikan masukan/kritik terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Bagansiapiapi.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah penulis paparkan dalam latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul:

“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir, masih terindikasi adanya pegawai yang

bekerja tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta SOP. Maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir?
2. Apa faktor yang paling dominan mempengaruhi motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan penulis di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor yang paling dominan mempengaruhi motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pikiran kepada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai.
2. Manfaat Teoritis, manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan motivasi kerja pegawai puskesmas.

3. Manfaat Praktis, manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan bahan referensi bagi pihak berwenang baik itu pembuatan kebijakan (pemerintah) maupun pelaksanaan motivasi kerja pegawai puskesmas dan dimanfaatkan sebagai tambahan referensi bagi penelitian lebih lanjut.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Konsep Administrasi Publik

Menurut Nawawi dalam Syafii (2013:5), administrasi adalah segenap rangkaian penataan kerjasama dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Usaha kerjasama dua orang manusia tersebut dapat dilakukan dalam berbagai bidang kehidupan baik dalam kehidupan bermasyarakat maupun kehidupan dunia usaha atau bisnis, kehidupan politik, kehidupan berbangsa maupun kehidupan bernegara. Sedangkan Siagian (2010:2) mengemukakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

The Liang Gie dalam Darmanto (2019:1.3) menyatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Zulkifli dalam Sedarmayanti (2010:12), mengemukakan bahwa konsep administrasi diidentikkan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis, pada studi administrasi dikonsepsikan sebagai administrasi dalam arti sempit. Dalam konteks ini administrasi diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengolahan keterangan tertulis lainnya. Sedangkan menurut Sagala (Ndara,

2003:40) secara teoritik pengertian administrasi melayani secara intensif, sedangkan secara etimologis administrasi dalam bahasa Inggris “*administer*” yaitu kombinasi dari kata Latin yang terdiri dari *Ad* dan *Ministre* yang berarti “*to serve*” melayani, membantu dan memenuhi. Lebih jelas lagi kata *Ad* artinya intensif sedangkan *ministre* berbentuk kata benda yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan.

Administrasi sebagai salah satu bagian dari studi ilmu sosial, yang cakupannya keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia di dalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Menurut Siagian dalam Afiffudin (2010:6), administrasi adalah rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi sebagai salah satu bagian dari ilmu sosial, yang mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah orang dalam organisasi.

Sedangkan Sutrisno (Prayudi, 2012:3) menyatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang melalui kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya menurut Prayudi Admosudirjo (2012:5) bahwa administrasi dapat dilihat dari tiga sudut yaitu:

1. Dari sudut proses, yakni segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dimulai dari proses pemikiran, proses pelaksanaan sampai kepada tercapai tujuan;
2. Dari sudut fungsional, yaitu di dalam segala kegiatan yang telah ditentukan itu terdapat berbagai fungsi atau tugas yaitu tugas perencanaan,

pengorganisasian, penggerakan, pengawasan atas segala kegiatan agar tidak terjadi penyimpangan;

3. Dari sudut institusional, yaitu administrasi sebagai suatu totalitas kelembagaan dimana dalam lembaga itu terdapat kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

Siagian (2016) mengungkapkan bahwa administrasi dapat pula didalami dengan melihat dan memahami prosesnya. Berbuat demikian berarti menganalisis langkah-langkah yang harus diambil. Langkah-langkah yang diambil dalam proses administrasi pada dasarnya terdiri dari:

1. Perumusan dan penentuan tujuan akhir;
2. Penyusunan, perumusan dan penentuan strategi dasar yang akan ditempuh;
3. Penyusunan dan penetapan rencana sebagai rincian strategi;
4. Penyusunan dan penentuan program kerja sebagai penjabaran rencana;
5. Pemilihan struktur dan tipe organisasi yang dianggap paling tepat;
6. Penggerakan para anggota organisasi;
7. Penyelenggaraan kegiatan-kegiatan operasional;
8. Pengawasan;
9. Penilaian hasil yang dicapai;
10. Penciptaan dan penggunaan sistem umpan balik yang handal.

Kegiatan administrasi merupakan kegiatan ketatausahaan. Selanjutnya menurut The Liang Gie dalam Juliartha (2009:27) bahwa pelaksanaan kegiatan tata usaha dapat diukur dari kegiatan:

1. Menghimpun;

2. Mencatat;
3. Menggandakan;
4. Menyimpan

Dari pandangan di atas dapat dikatakan bahwa kegiatan administrasi menyangkut kegiatan ketatausahaan yang berupa pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang ada pada setiap unit kerja dalam sebuah organisasi. Kegiatan administrasi bertujuan untuk pembukuan kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi, dimana pembukuan tersebut akan menjadi arsip yang pada saat tertentu dapat digunakan kembali, administrasi juga harus ditata dengan baik guna mempermudah di dalam kegiatan penyelenggaraan organisasi tersebut. Administrasi yang terkelola dengan baik akan memberikan kinerja yang baik dan mampu melaksanakan pekerjaan yang tepat guna dan tepat sasaran sehingga tujuan yang telah ditetapkan akan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik akan melahirkan birokrasi yang efektif dan efisien, hal ini tidak terlepas dari reformasi birokrasi yang sedang berjalan. Setiono (Syafiie, 2013:163) mengungkapkan bahwa langkah untuk mereformasi birokrasi tidaklah dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus menyeluruh dan mendasar. Apalah artinya kita membangun sikap aparatur birokrasi agar profesional akan tetapi kita tidak membenahi kondisi kerja, sistem kerja, sistem penggajian dan atau juga sistem karir mereka.

Secara sederhana, administrasi publik merupakan ilmu yang mengkaji tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Meskipun sama-sama mempelajari tentang organisasi, administrasi publik ini tidak sama dengan ilmu

manajemen. Jika ilmu manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti dinas-dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai pusat. Kajian ini termasuk tentang birokrasi, penyusunan, pengimplementasian, serta pengevaluasian kebijakan publik, administrasi pembangunan, pemerintahan daerah dan *good governance*.

Henry Fayol (dalam Keban, 2008:4) menggunakan pendekatan atas manajemen administrasi yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah. Fayol melahirkan tiga sumbangan besar bagi administrasi dan manajemen yaitu:

1. Aktivitas organisasi;
2. Fungsi atau tugas pimpinan;
3. Prinsip-prinsip administrasi atau manajemen.

Sedangkan Simon dalam Pasolong (2013:14) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu:

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok;
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti;
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil;

4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

2.1.2. Konsep dan Teori Organisasi

Organisasi merupakan suatu bentuk kerja sama antar individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan. Menurut Siagian (2010:6) mendefinisikan organisasi sebagai suatu bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama secara formal dan terikat dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan dimana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Rosenweg dalam Hamim (2005:31) menyatakan bahwa organisasi dapat dipandang sebagai:

1. Sistem sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok
2. Orang yang berorientasi atau berpedoman pada tujuan bersama
3. Integritas atau kesatuan dari aktivitas-aktivitas orang yang bekerja sama.

Waldo dalam Syafie (2008:114) mengemukakan bahwa “*organization is the structure of authoritative and habitual personal interrelation in an administrative system*”, organisasi merupakan suatu struktur dari kewenangan-kewenangan serta kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang dalam suatu sistem administrasi. Dimana selanjutnya, Waldo menyimpulkan definisi organisasi sebagai berikut:

1. Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi

2. Berlangsung proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing
3. Terjadi kerja sama serta pembagian tugas dalam organisasi tersebut
4. Didalamnya terjadi hubungan antar individu maupun kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi.

Dalam suatu negara administratif, pemerintah beserta seluruh jajarannya biasanya dikenal sebagai abdi masyarakat. Dalam bahasa yang sederhana peranan tersebut diharapkan terwujud dengan pemberian berian berbagai jenis pelayanan yang diperlukan oleh seluruh warga masyarakat (Siagian 2014:141)

Hamim (2013:24) menyatakan bahwa organisasi merupakan proses penggabungan pekerjaan para individu atau kelompok-kelompok, harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa, memberi saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Dari definisi di atas, organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi sebagai tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan
2. Organisasi sebagai rangkaian hirarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Menurut pendapat para ahli, prinsip-prinsip organisasi yang digunakan sebagai dasar organisasi untuk membangun dan menggerakkan organisasi yang kompleks diharapkan dapat berjalan dengan baik, dimana tercapai atau tidaknya tujuan organisasi tergantung pada kemampuan pimpinan organisasi dalam melaksanakan prinsip organisasi.

Dengan organisasi tercipta keterpaduan pikiran, konsepsi, tindakan dan keterampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap anggota yang terlibat didalamnya untuk berhimpun menjadi satu kesatuan kekuatan yang terkoordinasi untuk mencapai tujuannya.

2.1.3 Konsep Pelayanan Publik

Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan tersebut berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun dalam perkembangannya pelayanan jasa timbul karena adanya kewajiban dimana merupakan suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi/instansi. Dimana setiap organisasi/instansi, baik organisasi/instansi pemerintah maupun swasta dimana tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi/instansi tersebut.

The Liang Gie (Widodo 2001:57), mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri. Sedangkan Moenir (2010:26) menyatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi yang melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan dapat dikatakan sebagai sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktivitas orang lain. Proses ini terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan organisasi. Jadi pelayanan yang dimaksud ialah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang apabila direnungkan lebih mendalam terlihat bahwa pelayanan tersebut muncul karena ada faktor penyebab yang bersifat mendasar. Menurut Moenir (2010:31), faktor mendasar yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang. Manusia diciptakan lengkap dengan perasaan saling mengasihi, mencintai dan menyayangi. Perasaan ini yang menyebabkan orang rela berkorman demi orang lain
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong antar sesamanya. Tolong menolong antar sesamanya dalam segala dimensinya juga menyertai kehidupan manusia di dunia sehingga ia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain, hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain merupakan suatu bentuk amal sholeh. Salah satu ciri khusus yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya di dunia ini adalah sifat untuk berbuat baik kepada sesama. Hal ini adalah bentuk lain dari pelayanan.

Ketiga faktor ideal tersebut menimbulkan pelayanan pada setiap manusia di sekitar atau di lingkungannya. Sedangkan faktor lain yang mengakibatkan

timbulnya pelayanan ialah faktor material yang lebih menekankan pada aktivitas layanan organisasi, dimana hal ini melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai yang telah ditetapkan dalam organisasi tersebut.

Sinambela (2011:5) mengemukakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan norma yang telah ditetapkan.

Dari Kotler dalam Sampara (2000) mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara (2000) berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, serta menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani merupakan menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Penggunaan kata publik yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* memiliki beberapa arti dalam bahasa Indonesia yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue*

(penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum. Syafiie (2009:18) mendefenisikan publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap serta tindakan yang benar dan baik sesuai nilai-nilai norma yang merasa dimiliki.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, terdapat beberapa pengertian dasar yaitu::

1. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja/organisasi kementerian, lembaga tertinggi dan tinggi negara, kesekretariatan, serta instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara dan badan usaha milik daerah
3. Unit penyelenggara pelayanan publik ialah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan pada penerima layanan publik
4. Pemberian pelayanan publik merupakan pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan

5. Penerima pelayanan publik ialah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum
6. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran serta tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat (Sinambela 2006:42). Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan organisasi swasta adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, serta barang tak nyata. Misalnya sertifikat, perizinan, peraturan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya
2. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, seta membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Misalnya dalam hal pelayanan transportasi
3. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai dampak dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Selanjutnya dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan
4. Pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Akan tetapi kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan supaya mendahulukan pelanggan internal

5. Efisiensi dan efektifitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan
6. Masyarakat secara keseluruhan sebagai pelanggan tak langsung yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat
7. Tujuan akhir dari pelayanan publik ialah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus permasalahannya masing-masing

Sementara itu, Norman dalam Trilestari (2004:1-2) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial;
3. Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

2.1.4 Konsep Motivasi

Motivasi berasal dari kata motif (*motive*), yang berarti dorongan. Dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab

seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan, yang berlangsung secara sadar (Bangun 2012). Widodo (2015:13) menyatakan bahwa motivasi merupakan kekuatan yang ada dalam diri seseorang, yang mendorong perilakunya untuk melakukan tindakan.

Teori motivasi menurut Robbin dalam Sundayani (2007) yang mengatakan bahwa suatu proses yang menghasilkan suatu intensitas, arah dan ketekunan individual dalam usaha untuk mencapai satu tujuan. Sementara motivasi umum bersangkutan dengan upaya ke arah setiap tujuan.

Motivasi adalah konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri setiap individu untuk memulai dan mengarahkan perilaku. Konsep ini digunakan untuk menjelaskan perbedaan-perbedaan dalam intensitas perilaku dimana perilaku yang bersemangat adalah hasil dari tingkat motivasi yang kuat. Selain itu konsep motivasi digunakan untuk menunjukkan arah perilaku.

Kemudian menurut Sopiah (2008) mendefinisikan motivasi adalah sebagai keadaan dimana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil-hasil tertentu. Hasil-hasil yang dimaksud bisa berupa :

- a. Produktivitas
- b. Kehadiran atau Prilaku kerja kreatifnya.

Sedangkan menurut Adair (2007: 192). Motivasi adalah apa yang membuat orang melakukan sesuatu, tetapi arti yang lebih penting dari kata ini adalah bahwa motivasi adalah apa yang membuat orang benar-benar berusaha dan mengeluarkan energi demi apa yang mereka lakukan. Definisi yang sederhana dari

kata 'motivasi' mungkin "membuat orang mengerjakan apa yang harus dikerjakan dengan rela dan baik".

Menurut Usman (2013: 276), motivasi ialah dorongan yang dimiliki seseorang untuk berbuat sesuatu, sedangkan motif adalah kebutuhan (*need*), keinginan (*wish*), dorongan (*desire*) atau *impuls*. Motivasi merupakan dorongan yang dimiliki seorang individu yang dapat merangsang untuk dapat melakukan tindakan-tindakan atau sesuatu yang menjadi dasar atau alasan seseorang untuk berperilaku atau melakukan sesuatu. Motivasi kerja dapat diartikan sebagai dorongan yang terdapat pada diri seseorang sehingga ia terdorong untuk melakukan suatu kegiatan yang berkaitan dengan suatu pekerjaan. Motivasi seseorang dapat diperoleh dari kebutuhannya. Pertanyaan yang penting bagi pemimpin manajerial ialah "Apa yang dapat menimbulkan motivasi kerja anggota kelompoknya"?

Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang dapat memberikan pengaruh terhadap setiap individu yang dapat mencapai hal yang lebih nyata dengan tujuan individu. Moral dan nilai merupakan suatu tidak terlihat atau nampak yang memberikan dorongan seseorang untuk bertingkah laku dalam mencapai tujuan. Dorongan tersebut terdiri dari dua komponen, yaitu: arah perilaku (kerja untuk mencapai tujuan), dan kekuatan perilaku (seberapa kuat usaha individu dalam bekerja).

Motivasi meliputi perasaan, pikiran, dan pengalaman masa lalu yang dimiliki oleh seseorang yang merupakan bagian dari hubungan dalam dan hubungan luar dari perusahaan. Selain itu motivasi diartikan sebagai dorongan

yang dimiliki seorang individu untuk berperilaku atau bertindak karena mereka ingin melakukan perbuatan yang dapat mencapai tujuan atau keberhasilan. Menurut Riva'i dalam Nugrahaeni (2015), apabila individu memiliki motivasi yang kuat mereka akan melakukan suatu tindakan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena dapat mencapai tujuan mereka.

Teori-Teori Motivasi

1. Teori Hierarki Kebutuhan

Menurut Bangun (2012), teori ini pertama sekali dikemukakan oleh Abraham Maslow, mungkin bisa dikatakan teori inilah yang paling populer bila dibandingkan dengan teori-teori motivasi yang lainnya. Teori ini menjelaskan bahwa setiap manusia mempunyai kebutuhan (*need*) yang munculnya sangat bergantung pada kepentingannya secara individu. Maslow membagi kebutuhan manusia menjadi lima tingkatan sehingga teori motivasi ini disebut sebagai "*the five hierarchy need*". Adapun kelima tingkatan kebutuhan tersebut antara lain:

- a. Kebutuhan Fisiologis (*physiological need*), kebutuhan ini sering disebut juga sebagai kebutuhan tingkat pertama (*the first need*) antara lain, kebutuhan makan, minum, tempat tinggal, seks dan istirahat
- b. Kebutuhan Rasa Aman (*safety need*), setelah kebutuhan tingkat pertama terpenuhi maka muncul kebutuhan tingkat kedua sebagai penggantinya, yaitu kebutuhan rasa aman. Ini merupakan kebutuhan akan keselamatan dari perlindungan atas kerugian fisik
- c. Kebutuhan Sosial (*social need*), kebutuhan sosial mencakup kasih sayang, raa memiliki, diterima dengan baik dalam kelompok tertentu, dan persahabatan

- d. Kebutuhan Harga Diri (*esteem need*), kebutuhan harga diri menyangkut faktor penghormatan diri seperti, harga diri, otonomi dan prestasi; dan faktor penghormatan dari luar misalnya status, pengakuan dan perhatian.
- e. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*need for self actualization*), kebutuhan ini muncul setelah kebutuhan keempat terpenuhi. Kebutuhan ini merupakan dorongan agar menjadi seseorang yang sesuai dengan ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

2. Teori Clayton Alderfer

Bagi mereka yang mendalami teori motivasi, bukan merupakan hal baru apabila dikatakan bahwa teori Alderfer dikenal dengan akronim “ERG” (Siagian 2016). Akronim “ERG” dalam teori Alderfer merupakan huruf-huruf pertama dari tiga istilah, yaitu :

E = Existence,

R = Relatedness, dan

G = Growth

Jika makna ketiga istilah tersebut didalami akan terlihat dua hal penting. Pertama, secara konseptual mendapat persamaan antara teori dan model yang dikembangkan oleh Maslow dan Alderfer karena “Existence” dapat dikatakan identik dengan hierarki pertama dan kedua dalam teori Maslow; “Relatedness” senada dengan hierarki ketiga dan keempat menurut konsep Maslow dan “Growth” mengandung makna yang sama dengan “self actualization” menurut Maslow. Kedua, teori Alderfer menekankan bahwa berbagai jenis kebutuhan manusia itu diusahakan pemuasannya secara serentak.

Apabila teori Alferder disimak lebih lanjut akan terlihat bahwa:

- a. Semakin tidak terpenuhinya suatu kebutuhan tertentu, makin besar pula keinginan untuk memuaskannya
- b. Kuatnya keinginan memuaskan kebutuhan yang “lebih tinggi” semakin besar apabila kebutuhan yang “lebih rendah telah dipuaskan
- c. Sebaliknya semakin sulit memuaskan kebutuhan yang tingkatnya lebih tinggi, semakin besar keinginan untuk memuaskan kebutuhan yang lebih mendasar

Tampaknya pandangan ini didasarkan pada sifat pragmatisme oleh manusia. Artinya, karena menyadari keterbatasannya, seseorang dapat menyesuaikan diri pada kondisi obyektif yang dihadapinya dengan antara lain memusatkan perhatiannya pada hal-hal yang mungkin dicapainya.

3. Teori Dua Faktor

Menurut Bangun (2012), teori dua faktor pertama sekali dikemukakan oleh Frederick Herzberg. Dalam teori ini dikemukakan bahwa, pada umumnya para karyawan baru cenderung untuk memusatkan perhatiannya pada pemuaskan kebutuhan lebih rendah dalam pekerjaan pertama mereka, terutama keamanan. Kemudian, setelah hal itu dapat terpuaskan, mereka akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pada tingkatan yang lebih tinggi, seperti kebutuhan inisiatif, kreativitas, dan tanggung jawab. Berdasarkan penelitiannya, Herzberg membagi dua faktor yang mempengaruhi kerja seseorang dalam organisasi, antara lain faktor kepuasan dan ketidakpuasan.

Faktor kepuasan (*satisfaction*), biasa juga disebut sebagai *motivator factor* atau pemuas (*satisfiers*). Termasuk pada faktor ini adalah faktor-faktor pendorong bagi prestasi dan semangat kerja, antara lain, prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), pekerjaan itu sendiri (*work it self*), tanggung jawab (*responsibility*), dan kemajuan (*advancement*).

Faktor kepuasan atau *motivator factor* dikatakan sebagai faktor pemuas karena dapat memberikan kepuasan kerja seseorang dan juga dapat meningkatkan prestasi para pekerja, tetapi faktor ini tidak dapat menimbulkan ketidakpuasan bila hal itu tidak terpenuhi jadi faktor kepuasan bukanlah merupakan lawan dari faktor ketidakpuasan. Faktor kepuasan disebut juga sebagai motivasi intrinsik (*intrinsic motivation*)

Faktor ketidakpuasan (*dissatisfaction*), biasa juga disebut sebagai *hygiene factor* atau faktor pemeliharaan merupakan faktor yang bersumber dari ketidakpuasan kerja. Faktor-faktor tersebut antara lain, kebijakan dan administrasi perusahaan (*company policy and administration*), pengawasan (*supervision*), penggajian (*salary*), hubungan kerja (*interpersonal relation*), kondisi kerja (*working condition*), keamanan kerja (*job security*), dan status pekerjaan (*job status*). Faktor ketidakpuasan bukanlah merupakan kebalikan dari faktor kepuasan. Hal ini berarti bahwa dengan tidak terpenuhinya faktor-faktor ketidakpuasan bukanlah penyebab kepuasan kerja melainkan hanya mengurangi ketidakpuasan kerja saja. Faktor ketidakpuasan ini biasa juga disebut sebagai motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*), karena faktor-faktor yang menimbulkannya bukan dari diri seseorang melainkan dari luar dirinya.

4. Teori Pengharapan

Teori Pengharapan (*expectancy theory*) pertama kali dikemukakan oleh Victor Vroom yang mengatakan bahwa motivasi seseorang mengarah pada suatu tindakan yang bergantung pada kekuatan pengharapan (Bangun 2012). Tindakan tersebut akan diikuti oleh hasil tertentu dan bergantung pada hasil bagi seseorang tersebut. Teori pengharapan berargumen bahwa para karyawan menentukan terlebih dahulu tingkah laku apa yang dilaksanakan dan nilai yang diperoleh atas perilaku tersebut. Teori ini berpendapat bahwa seseorang akan termotivasi untuk melakukan sesuatu hal dalam mencapai tujuan apabila mereka yakin bahwa tingkah laku mereka mengarah pada pencapaian tujuan tersebut. Teori pengharapan mempunyai tiga komponen utama antara lain:

- a. Harapan hasil prestasi, yaitu suatu kesempatan yang diperkirakan terjadi atas perilaku. Harapan ini akan berpengaruh pada keputusan mereka tentang cara bertingkah laku
- b. Valensi, merupakan nilai positif atau negatif dari hasil perilaku tertentu, valensi merupakan preferensi pribadi individu
- c. Harapan prestasi usaha, yaitu harapan seseorang mengenai seberapa sulit melaksanakan tugas dan berhasil dalam mempengaruhi keputusan tentang tingkah laku.

5. Teori X dan Y

Bangun (2012) mengemukakan bahwa teori ini pertama kali dikemukakan oleh Douglas McGregor. Dalam teori ini akan dikemukakan dua pandangan berbeda mengenai manusia, pada dasarnya yang satu adalah negatif yang ditandai

dengan teori X, dan yang lainnya adalah bersifat positif yang ditandai dengan teori Y. McGregor menyimpulkan bahwa pandangan seorang manajer mengenai sifat manusia didasarkan pada suatu pengelompokan dengan asumsi-asumsi tertentu. Berdasarkan asumsi-asumsi tersebut, manajer menetapkan perilakunya terhadap bawahannya. Menurut teori X, ada empat asumsi yang dipegang manajer adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan secara inheren tidak menyukai kerja dan bilamana dimungkinkan, akan mencoba menghindarinya.
- b. Karena karyawan tidak menyukai kerja, mereka harus dipaksa, diawasi, atau diancam dengan hukuman untuk mencapai tujuan.
- c. Karyawan akan menghindari tanggung jawab dan mencari pengarah formal bilamana dimungkinkan.
- d. Kebanyakan karyawan menaruh keamanan di atas semua faktor lain yang dikaitkan dengan kerja dan akan menunjukkan sedikit saja ambisi.

Berbeda dengan pandangan negatif mengenai sifat manusia, McGregor menjadikan empat pandangan positif, yang disebut Teori Y.

- a. Karyawan dapat memandang kerja sebagai kegiatan alami yang sama dengan istirahat atau bermain.
- b. Orang-orang akan melakukan pengarah dan pengawasan diri jika mereka komit pada sasaran.
- c. Kebanyakan orang dapat belajar untuk menerima, bahkan mengusahakan, tanggung jawab.

- d. Kemampuan untuk mengambil keputusan inovatif menyebar luas ke semua orang dan tidak hanya milik mereka yang berada dalam posisi manajemen.

Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa, Teori X mengasumsikan bahwa kebutuhan order rendah mendominasi individu. Teori Y mengandaikan bahwa kebutuhan order tinggi mendominasi individu. McGregor sendiri menganut keyakinan bahwa pengasumsian teori Y lebih sah daripada teori X. Oleh karena itu ia mengusulkan ide-ide seperti pengambilan keputusan partisipatif, pekerjaan yang bertanggung jawab dan menantang, dan hubungan kelompok yang baik sebagai pendekatan-pendekatan yang akan memaksimalkan motivasi pekerjaan seorang karyawan.

6. Teori Keadilan.

Teori ini mengemukakan bahwa seorang selalu membandingkan antara masukan-masukan yang mereka berikan pada pekerjaannya dengan hasil yang diperoleh dari pekerjaannya tersebut. Masukan-masukan atau sumbangan tersebut baik dalam bentuk pendidikan, pengalaman, latihan dan usaha, sedangkan hasil-hasil yang diterima dalam bentuk penghargaan. Perbandingan dapat dilakukan dengan orang yang setingkat pada pekerjaan yang sama dalam suatu organisasi.

Berdasarkan pada perbandingan tersebut, sebagai konsekuensinya akan diperoleh dua kemungkinan antara lain keadilan (*equity*) dan ketidakadilan (*inequity*). Sesuatu yang dikatakan adil apabila masukan-masukan sebagai sumbangan mereka kepada perusahaan sama dengan apa yang dirasakan mereka terima dari perusahaan. Sebaliknya ketidakadilan terjadi bila masukan-masukan

tidak sama dengan apa yang dirasakan mereka terima dari perusahaan (Bangun 2012).

7. Teori Penguatan

Bangun (2012) mengemukakan Teori Penguatan (*reinforcement theory*) pertama kali dikemukakan oleh ahli psikolog B.F. Skinner, yang mengatakan bahwa bagaimana tingkah laku di masa lampau mempengaruhi tindakan di masa yang akan datang dalam proses belajar siklis. Teori Penguatan berargumen pada tingkah laku individu (*respon*) terhadap situasi tertentu (*rangsangan*) merupakan penyebab dari konsekuensi tertentu. Jika konsekuensi tersebut positif maka pada masa depan akan terjadi pengulangan yang serupa dalam situasi yang serupa pula. Tetapi bila konsekuensi tersebut tidak menyenangkan, maka orang akan mengubah tingkah lakunya dan menghindari dari konsekuensi tadi. Teori Penguatan ini berkaitan dengan pemberian hadiah (*reward*). Berarti bahwa penguatan (*reinforcement*) adalah pengulangan kegiatan karena mendapat hadiah.

8. Teori Porter-Lawler

Porter-Lawler melengkapi teori penghargaan yang ditujukan pada para manajer. Teori ini memperhatikan bahwa upaya (*effort*) bergantung pada nilai penghargaan yang diperoleh ditambah dengan penghargaan yang mereka rasakan. Prestasi yang dicapai ditentukan oleh upaya yang mereka lakukan, tetapi hal ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan karakter individu tentang pekerjaan yang mereka lakukan. Sebagai ciri dari persepsi individu tentang penghargaan yang layak mereka terima mengarah pada kepuasan. Prestasi kerja akan mempengaruhi penghargaan yang layak mereka terima. Sebagaimana diketahui bahwa hal-hal

yang dipandang orang sebagai penghargaan yang layak diterima akan mempengaruhi kepuasan kerja. Dalam hal ini, prestasi kerja dipengaruhi oleh persepsi atas penghargaan yang diterima. Demikian juga, penghargaan intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh terhadap kepuasan. Model Porter-Lawler ini bertujuan untuk mengenal sumber nilai dan mengaitkan usaha dengan prestasi dan kepuasan kerja (Bangun 2012).

9. Teori Evaluasi Kognitif.

Pada akhir dasawarsa 1960an seorang peneliti mengemukakan bahwa diperkenalkannya penghargaan-penghargaan ekstrinsik, seperti upah, untuk upaya kerja yang sebelumnya secara intrinsik telah memberi penghargaan karena adanya kesenangan yang dikaitkan dengan isi kerja itu sendiri, akan cenderung mengurangi tingkat motivasi keseluruhan. Pendapat ini disebut teori evaluasi kognitif, yang telah diteliti secara ekstensif. Banyak para ahli teori motivasi yang umumnya mengasumsikan bahwa motivasi intrinsik seperti prestasi, tanggung jawab.

Menurut Munandar (2001:44), Faktor-Faktor yang mempengaruhi Motivasi kerja. Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari Aparatur Sipil Negara.

1. Faktor intern. Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:
 - a. Keinginan untuk dapat hidup. Keinginan untuk hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di bumi ini. Keinginan untuk hidup meliputi kebutuhan untuk:

- a) Memperoleh kompensasi yang memadai
 - b) Pekerjaan yang tetap walaupun penghasilan tidak memadai
 - c) Kondisi kerja yang aman dan nyaman
- b. Keinginan untuk dapat memiliki .Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Contohnya, keinginan untuk dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan.
- c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan. Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun harus bekerja keras. Jadi, harga diri, nama baik, kehormatan yang ingin dimiliki itu harus diperankan sendiri dengan bekerja keras, keras memperbaiki nasib, mencari rezeki, sebab status untuk diakui sebagai orang yang terhormat tidak mungkin diperoleh bila yang bersangkutan termasuk pemalas, dan tidak mau bekerja.
- d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan. Keinginan untuk memperoleh pengakuan diantaranya adalah sebagai berikut:
- 1) Adanya penghargaan terhadap prestasi
 - 2) Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak
 - 3) Pimpinan yang adil dan bijaksana
 - 4) Instansi tempat bekerja dihargai oleh masyarakat

e. Keinginan untuk berkuasa. Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji, namun cara-cara yang dilakukannya itu masih termasuk bekerja juga. Apalagi keinginan untuk berkuasa menjadi pimpinan dalam arti positif, yaitu ingin dipilih atau ingin menjadi ketua. Walaupun kadar kemampuan kerja itu berbeda-beda untuk setiap orang, tetapi pada dasarnya ada hal-hal yang umum yang harus dipenuhi untuk terdapatnya kepuasan kerja bagi Aparatur Sipil Negara. Aparatur Sipil Negara akan dapat merasa puas bila dalam pekerjaan terdapat:

- 1) Hak otonomi
- 2) Variasi dalam melakukan pekerjaan
- 3) Kesempatan untuk memberikan sumbangan pemikiran
- 4) Kesempatan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang telah dilakukan

2. Faktor Ekstern. Ada beberapa faktor ekstern dalam motivasi kerja, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Kondisi lingkungan kerja. Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja yang baik dan bersih, mendapat cahaya yang cukup, bebas dari kebisingan dan gangguan, jeklas akan memotivasi tersendiri bagi para Aparatur Sipil Negara yang melakukan pekerjaan yang baik.

- b. Kompensasi yang memadai. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para pegawai bekerja dengan baik. Besar kecil kompensasi sangat mempengaruhi motivasi kerja pegawai.
- c. Supervisi yang baik. Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para pegawai agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan. Bila supervisi yang dekat dengan para pegawai ini menguasai liku-liku pekerjaan dan penuh dengan sifat kepemimpinan, maka suasana kerja akan bergairah dan bersemangat.
- d. Adanya jaminan pekerjaan. Jika ada jaminan karir untuk masa depan, baik jaminan adanya promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri.
- e. Status dan tanggung jawab. Jika seorang pegawai menduduki jabatan, merasa dirinya dipercayai, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan yang besar untuk melakukan kegiatan-kegiatan. Status dan kedudukan merupakan dorongan untuk memenuhi kebutuhan *sense of achievement* dalam tugas sehari-hari.

Model-Model Motivasi Kerja

1. Model tradisional. Model ini menekankan bahwa untuk memotivasi bawahannya agar mereka meningkatkan kinerjanya, prestasi tinggi atau kinerja baik, Aparatur Sipil Negara yang berprestasi baik, maka makin banyak atau makin sering instansi tersebut mendapat insentif.

2. Model hubungan manusia. Model ini menekankan bahwa untuk meningkatkan motivasi kerja Aparatur Sipil Negara, perlu dilakukan pengakuan atau memperhatikan kebutuhan sosial mereka, meyakinkan kepada setiap pegawai bahwa setiap pegawai adalah penting dan berguna bagi instansi. Oleh sebab itu, model ini lebih menekankan memberikan kebebasan pendapat, berkreasi, dan berorganisasi, dan sebagainya bagi setiap pegawai.
3. Model sumber daya manusia. Model ini mengatakan bahwa banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja, tetapi juga kebutuhan akan keberhasilan kerja (kesuksesan kerja). Menurut model ini setiap manusia cenderung untuk mencapai kepuasan dari prestasi yang dicapai, dan prestasi yang baik tersebut merupakan tanggung jawab pegawai. Menurut model sumber daya ini, untuk meningkatkan motivasi pegawai, perlu memberikan tanggung jawab dan kesempatan yang seluas-luasnya bagi mereka. Motivasi dan gairah pegawai akan meningkat jika kepada mereka diberikan kepercayaan dan kesempatan untuk membuktikan kemampuan.

Macam-Macam Motivasi Kerja. Motivasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Motivasi intrinsik. Motivasi intrinsik adalah motif-motif yang berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Jadi motivasi ini aktif sendirinya. Motivasi tersebut dapat berupa keinginan, sikap, pengalaman dan pendidikan, atau berbagai harapan dan cita-cita yang ada pada individu tersebut.

b. Motivasi ekstrinsik. Motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi karena rangsangan dari luar. Motivasi tersebut muncul karena pengaruh luar. Antara lain pengaruh pimpinan, kompetisi antar teman, tuntutan perkembangan organisasi dan tugas, dorongan dan bimbingan atasan, dan kondisi kerja fisik.

Di dalam buku Thoha (2004: 206) mengatakan bahwa perilaku manusia itu hakekatnya adalah berorientasi pada tujuan dengan kata lain bahwa perilaku seseorang itu pada umumnya di rangsang oleh keinginan untuk mencapai beberapa tujuan. Motivasi, kadang-kadang istilah ini dipakai silih berganti dengan istilah-istilah lainnya, seperti misalnya kebutuhan, keinginan, dorongan, semangat atau impuls.

2.1.5 Konsep Kinerja

Menurut Sutrisno (2013:151) menyatakan bahwa prestasi kerja atau kinerja adalah sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Informasi tentang tinggi rendahnya prestasi kerja seseorang karyawan tidak dapat diperoleh begitu saja, tetapi diperoleh melalui proses yang panjang yaitu proses penilaian prestasi kerja karyawan yang disebut dengan istilah *performance appraisal*.

Menurut Syukur (2012:127), kinerja merupakan suatu kemampuan kerja atau prestasi kerja yang diperlihatkan oleh seseorang dalam memperoleh hasil kerja optimal. Terdapat dua faktor kinerja seseorang yaitu:

1. Faktor Kemampuan, Secara umum kemampuan terbagi menjadi dua, yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge* dan *skill*).

2. Faktor Motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam mengatasi situasi kerja.

Pengertian kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2011: 67) bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Gibson, *et al.* dalam Srimulyo (2010:434) ada tiga perangkat variabel yang mempengaruhi perilaku dan prestasi kerja atau kinerja, yaitu variabel individual, terdiri dari:

1. Kemampuan dan keterampilan mental dan fisik
2. Latar belakang: keluarga, tingkat sosial, penggajian.
3. Demografis: umur, asal-usul, jenis kelamin
4. Variabel organisasional, terdiri dari:
 - a. Sumber daya
 - b. Kepemimpinan
 - c. Imbalan
 - d. Struktur
 - e. Desain pekerjaan

Steers & Porter (dalam Suseno & Sugiyanto 2010) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah suatu usaha yang dapat menimbulkan suatu perilaku, mengarahkan perilaku, dan memelihara atau mempertahankan perilaku yang sesuai dengan lingkungan kerja dalam organisasi. Motivasi kerja merupakan kebutuhan pokok manusia dan sebagai insentif yang diharapkan memenuhi

kebutuhan pokok yang diinginkan, sehingga jika kebutuhan itu ada akan berakibat pada kesuksesan terhadap suatu kegiatan. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja tinggi akan berusaha agar pekerjaannya dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Kekuatan motivasi kerja karyawan untuk bekerja/berkinerja secara langsung tercermin pada seberapa jauh upayanya bekerja keras untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik demi mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan definisi Motivasi Kerja menurut Sondang P. Siagian (2008), terdapat 8 indikator motivasi kerja yang terdiri dari :

1. Daya Pendorong

Daya pendorong adalah semacam naluri, yang berupa suatu dorongan kekuatan untuk menggerakkan seseorang dalam berperilaku guna mencapai tujuan. Namun, cara-cara yang digunakan berbeda-beda dari tiap-tiap individu menurut latar belakang kebudayaannya masing-masing.

2. Kemauan

Kemauan adalah dorongan untuk melakukan sesuatu karena terstimulasi/terpengaruh dari luar (orang lain atau lingkungan). Kemauan mengindikasikan adanya reaksi tertentu sebagai akibat adanya tawaran dari orang lain.

3. Kerelaan

Kerelaan adalah suatu bentuk persetujuan atas permintaan orang lain agar dirinya mengabdikan permintaan tersebut tanpa merasa adanya keterpaksaan (ikhlas)

4. Membentuk Keahlian

Membentuk keahlian adalah proses penciptaan atau pembentukan, proses mengubah kemahiran seseorang dalam suatu bidang ilmu tertentu.

5. Membentuk Keterampilan

Keterampilan adalah kemampuan seseorang dalam melakukan pola-pola tingkah laku yang kompleks dan tersusun rapi secara mulus dan sesuai dengan keadaan untuk mencapai hasil/prestasi tertentu. Membentuk keterampilan bukan hanya mencakup gerakan motoriknya saja, melainkan juga pada penguasaan fungsi mental yang bersifat kognitif. Seseorang yang mampu mendayagunakan/menggunakan orang lain secara tepat juga dianggap sebagai orang terampil.

6. Tanggung Jawab

Tanggung jawab berarti suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik berupa hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Tanggung jawab diartikan secara umum sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu.

7. Kewajiban

Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan atas sesuatu yang dibebankan kepadanya. Misalnya dalam bidang kerja, Anda akan diberikan tugas-tugas yang harus diselesaikan.

8. Tujuan

Tujuan merujuk pada pernyataan tentang keadaan yang diinginkan dimana perusahaan bermaksud untuk mewujudkannya dan sebagai pernyataan tentang

keadaan di waktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektivitas mencoba untuk menimbulkannya.

2.1.6 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Proses pengembangan sumber daya manusia merupakan *starting point* dimana organisasi ingin meningkatkan dan mengembangkan *skills, knowledge,* dan *ability* individu sesuai dengan kebutuhan masa kini maupun masa mendatang.

Singodimedjo dalam Thamrin (2020) mengemukakan pengembangan sumber daya manusia adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi. Pengembangan sumber daya manusia biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. Pengembangan dalam konteks sumber daya manusia dipandang sebagai peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program-program pelatihan dan pendidikan.

Hal-hal yang dapat dijelaskan dari pengembangan sumber daya manusia tentang *developmental practice* dan membutuhkan kolaborasi dengan program-program manajemen sumber daya manusia untuk mencapai hasil yang diinginkan. Manfaat pengembangan sumber daya manusia dirasa penting karena tuntutan pekerjaan atau jabatan sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan yang sejenis. Pengembangan karyawan bertujuan dan bermanfaat bagi perusahaan atau organisasi, karyawan atau pegawai,

konsumen, masyarakat yang mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan atau organisasi.

Menurut pendapat dari Sonny Sumarsono (2003), Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan jasa atau usaha kerja yang bisa diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain, SDM menggambarkan kualitas usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan suatu barang dan jasa.

Pengertian kedua, SDM berkaitan dengan manusia yang bisa bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja. Mampu bekerja bisa diartikan mampu melakukan segala kegiatan yang memiliki kegiatan ekonomis.

Secara umum kita mengenal sumber daya manusia sebagai penggerak setiap kegiatan organisasi, namun para ahli memiliki berbagai pendapat tentang sumber daya manusia. Dikutip dari Nur Lailah (2020), Straub dan Attner menyatakan *“People are the most important resource of an organization. They supply the talent, skills, knowledge, and experience to achieve the organization’s objective”* yang artinya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Kemudian ada Schermerhorn dalam Rahmawati Sururama (2021) yang mengemukakan bahwa *“Human resource are the people, individuals, and groups that help organizations produce goods or services”* yang artinya sumber daya manusia adalah orang-orang, individu-individu, dan kelompok-kelompok yang membantu organisasi menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa.

Dari sekian banyak pengertian yang dikemukakan oleh para ahli, secara garis besar sumber daya manusia dapat diartikan sebagai individu yang bekerja pada suatu organisasi sebagai aset yang harus dijaga, dilatih, dan dikembangkan karena mereka adalah penggerak organisasi.

Menurut Sadili Samsudin dalam Kasma Aulia (2020), SDM atau sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Sehingga dapat diartikan bahwa, SDM adalah aset yang dimiliki bank untuk melakukan segala aktivitas operasional bank.

Dalam tugasnya, SDM diarahkan oleh sebuah manajemen yakni Manajemen Sumber Daya Manusia. Menurut Marwansyah dalam Yusuf (2015), manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

Menurut Bintoro dan Daryanto dalam Husaini (2021) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”.

Menurut Herman Sofyandi dalam Hartanto (2019) menyatakan bahwa “Manajemen SDM didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi – fungsi manajemen yaitu planning, organizing, leading dan controlling, di dalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditunjukkan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien”.

Menurut Bangun (2012), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui aktivitas-aktivitas organisasi dan fungsi-fungsi operasionalnya. Dengan demikian, MSDM dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu dalam mengatur dan merencanakan serta memproses hubungan dan peranan seorang individu atau karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap perusahaan dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir



Sumber : Modifikasi Peneliti 2021

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan tabel jurnal penelitian terdahulu yang relevan yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian terkait Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel 2.1
Jurnal Penelitian Terdahulu

No	Author	Findings
1	Leonina Emilia BACIU (2017).	Penelitian ini menganalisis motivasi kerja Pegawai Negeri Sipil di Balai Kota Cluj-Napoca. Berdasarkan teori harapan Victor Vroom dianalisis aspek-aspek yang berkaitan dengan konteks pekerjaan dan karir PNS yang mempengaruhi ekspektasi, perantara dan valensinya. Studi ini didasarkan pada metodologi penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat pengaruh positif, namun tingkat motivasi kerja tergolong sedang. Studi ini penting untuk manajemen lembaga publik lokal, manajer publik dan swasta serta pihak berkepentingan lainnya.
2	Dedy Herianto, Sitti Mirsa (2018).	Masalah yang diamati dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kesadaran dan tanggung jawab PNS Dinas Bina Marga dalam pembangunan jalan, khususnya dalam pembangunan jalan provinsi. Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai pada Dinas Bina Marga Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang mencakup 224 populasi. Dengan menggunakan <i>probability sampling random Slovin</i> , penelitian ini mengambil 69 sampel. Dalam menganalisis datanya, penelitian ini menggunakan teori motivasi faktor intrinsik dan ekstrinsik Herzberg. Faktor intrinsik dapat berupa pencapaian kinerja, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan / perubahan dan perkembangan kerja, sedangkan faktor ekstrinsik meliputi gaji, keselamatan kerja, kondisi kerja, status, prosedur perusahaan, dan kualitas hubungan staf. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja staf yang dinilai dengan faktor intrinsik memberikan kategori cukup baik karena kinerja yang baik, kinerja yang dapat dikenali oleh orang lain, dan kemajuan organisasi atau pekerjaan yang berorientasi pada perubahan. Namun motivasi staf yang dinilai dengan menggunakan faktor ekstrinsik menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil yang tidak memuaskan ini terjadi karena tingkat gaji yang rendah, status yang buruk dan hubungan staf yang canggung.
3	Yeti Kuswati (2019)	Dalam upaya mewujudkan visi Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Jaringan Irigasi Talaga, Majalengka yaitu “memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal di bidang irigasi kepada masyarakat”,

		<p>diperlukan motivasi dari Kepala. UPTD agar pegawai dapat secara aktif dan antusias melaksanakan pengelolaan, pemanfaatan, dan pelayanan irigasi. Berdasarkan pengamatan, ternyata efektivitas kerja pegawai dalam pengelolaan irigasi masih belum optimal (masih rendah). Permasalahan tersebut dikarenakan pelaksanaan motivasi yang dilakukan oleh Kepala UPTD belum maksimal berdasarkan prinsip motivasi. Penelitian ini dilakukan di UPTD Jaringan Irigasi Talaga, Majalengka, menggunakan landasan teori motivasi dengan parameter prinsip motivasi yang dikemukakan oleh Malayu SP Hasibuan dan untuk pengukuran efektivitas kerja menggunakan indikator menurut Gibson yaitu produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif, <i>scoring</i>, dan <i>crosstab</i>. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah <i>random sampling</i>. Hasil penelitian menemukan bahwa pelaksanaan motivasi oleh Kepala UPTD hanya mencapai 60,3% dengan predikat “Cukup Baik”. Sedangkan efektivitas kerja pegawai baru mencapai 59,3% dengan predikat “Cukup Baik”. Oleh karena itu motivasi belum diterapkan secara maksimal sehingga mengakibatkan efektivitas kerja karyawan juga masih belum dapat ditingkatkan secara optimal.</p>
4	Chuanjing Ju (2020)	<p>Motivasi kerja, meskipun menjadi prediktor signifikan dari sikap dan perilaku kerja para profesional keselamatan, adalah belum dieksplorasi dalam penelitian keselamatan. Menggambar pada teori penentuan nasib sendiri, studi ini meneliti bagaimana tipe yang berbeda motivasi kerja digabungkan untuk mempengaruhi sikap dan niat terkait pekerjaan profesional keselamatan berhenti. Dengan mengadopsi pendekatan yang berpusat pada orang, empat profil motivasi diidentifikasi dari sampel 475 profesional keselamatan konstruksi, mewakili motivasi (9,9%), motivasi seimbang (35,1%), sedang kelompok otonom (9,3%), dan bermotivasi tinggi (45,7%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keselamatan bermotivasi tinggi profesional menunjukkan tingkat komitmen organisasi afektif yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan sisanya tiga kelompok. Profesional keselamatan dalam kelompok otonom sedang menunjukkan tingkat tertinggi komitmen karir dan niat terendah untuk keluar dari organisasi saat ini. Studi ini berkontribusi pada keamanan literatur sains</p>

		dengan menyajikan solusi konfigurasi motivasi kerja. Sebagai kelompok keamanan yang berbeda profesional dicirikan oleh profil motivasi yang berbeda, penelitian ini menunjukkan bahwa intervensi harus dilakukan ditargetkan pada tingkat profil motivasi.
5	Slamet Prasetyo, Yasir Arafat, and Rohana (2020).	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah motivasi kerja dan pelatihan mempunyai pengaruh tentang kinerja karyawan Politeknik Transportasi Perairan dan Feri Pedalaman dari Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah 146 karyawan dari Perairan Pedalaman dan Politeknik Angkutan Feri Palembang. Sampel penelitian terdiri dari 60 karyawan dari Politeknik Transportasi Perairan dan Penyeberangan Pedalaman Palembang. Itu Metode yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Dari Hasil uji analisis menunjukkan bahwa: 1) Ada pengaruh positif motivasi kerja terhadap karyawan kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka semakin tinggi motivasi kerja karyawan. kinerja karyawan di Politeknik Transportasi Perairan dan Penyeberangan Pedalaman Palembang akan meningkat; 2) Ada pengaruh positif pelatihan terhadap karyawan kinerja, dimana semakin banyak karyawan diberikan pelatihan maka dapat meningkatkan kinerja karyawan kinerja di Politeknik Transportasi Perairan dan Penyeberangan Pedalaman Palembang; 3) Ada pengaruh positif motivasi kerja dan pelatihan terhadap kinerja karyawan Politeknik Transportasi Perairan dan Penyeberangan Pedalaman Palembang. Jadi bekerja motivasi dan pelatihan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dimana motivasi kerja dan pelatihan dapat mempengaruhi kinerja pegawai dengan kontribusi sebesar 83,9% sedangkan sisanya 16,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
6	Festy Debora Umpung, Junita Maja Pertiwi, Grace Ester Caroline Korompis (2020).	Tenaga kesehatan harus memiliki motivasi kerja yang tinggi agar puskesmas bisa berperan optimal pada masa pandemi Covid-19. Beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seperti kompensasi, kondisi kerja, kebijakan dan hubungan interpersonal. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur hubungan antara kompensasi, kondisi kerja, kebijakan dan hubungan interpersonal dengan motivasi kerja tenaga kesehatan di puskesmas Kabupaten Minahasa Tenggara. Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan

		<p>pendekatan studi potong lintang. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Minahasa Tenggara pada Maret-Oktober 2020. Responden dalam penelitian ini yaitu 61 tenaga kesehatan di puskesmas Minahasa Tenggara. Variabel dalam penelitian ini yaitu kompensasi, kondisi kerja, kebijakan, hubungan interpersonal dan motivasi kerja. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, dan lainnya. Data diperoleh melalui secara online menggunakan google form. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dan multivariat. Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kompensasi ($p=0,000$; $r=0,615$), kondisi kerja ($p=0,000$; $r=0,731$), dan kebijakan ($p=0,000$; $r=0,723$) dengan motivasi kerja dimana hubungan antar variabel termasuk pada kategori kuat dan hubungan antar kedua variabel ini searah atau semakin tinggi kompensasi, kondisi kerja, dan kebijakan akan diikuti dengan semakin tinggi motivasi kerja atau sebaliknya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara hubungan interpersonal ($p=0,000$; $r=0,474$) dengan motivasi kerja dimana hubungan antar variabel termasuk pada kategori sedang dan hubungan antar kedua variabel ini searah atau semakin baik hubungan interpersonal akan diikuti dengan semakin baiknya motivasi kerja atau sebaliknya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh nilai nilai β untuk kebijakan sebesar 0,968 (nilai terbesar) sehingga variabel yang paling dominan mempengaruhi motivasi kerja yaitu variabel kebijakan. Kesimpulan: Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kompensasi, kondisi kerja, kebijakan dan hubungan interpersonal berhubungan dengan motivasi kerja tenaga kesehatan di puskesmas kabupaten Minahasa Tenggara. Variabel yang paling besar pengaruhnya yaitu kebijakan. Berdasarkan hasil penelitian ini maka pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara harus memperhatikan kompensasi, kondisi kerja, kebijakan dan hubungan interpersonal di puskesmas sehingga tenaga kesehatan dapat bekerja secara optimal khususnya pada masa pandemi Covid 19.</p>
7	Firdaus (2020).	<p>Adanya persoalan terbaikannya budaya kerja birokrasi. Salah satunya adalah motivasi kerja sehingga berdampak pada melemahnya produktivitas kerja pegawai. Padahal pegawai perlu mengembangkan budaya motivasi kerja dalam rangka meningkatkan produktivitas kerjanya.</p>

		<p>Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan motivasi kerja mempengaruhi produktivitas kerja pegawai atau Aparatur Sipil negara. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa 50,5% motivasi kerja secara signifikan mempengaruhi produktivitas kerja pegawai di Kantor Sekretariat Kabupaten Padang Pariaman dengan kekuatan pengaruh 71,7 %, sementara ada faktor lain yang mempengaruhinya sebesar 49,5%. Ini artinya semakin besar motivasi kerja maka semakin tinggi produktivitas yang dihasilkan oleh pegawai.</p>
8	<p>Syamsidar, Bukman Lian, Yessi Fitriani. (2021)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah gaya kepemimpinan demokratis dapat meningkatkan disiplin dan motivasi kerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten OKU Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana fokus penelitian ini adalah pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten OKU Selatan dengan populasi 80 karyawan, baik PNS maupun tenaga honorer. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis: 1) analisis domain; 2) analisis taksonomi; 3) analisis komparatif, dan 4) analisis tema budaya. Dapat ditarik kesimpulan; 1) selama menjabat Bupati OKU Selatan Dinas Pendidikan telah menerapkan gaya kepemimpinan demokratis, 2) Gaya kepemimpinan ini terlihat dari kepala dinas berusaha mengapresiasi potensi yang dimiliki setiap pegawai, keputusan selalu dirumuskan bersama, pemimpin tidak membatasi kreativitas bawahan dan memberikan kesempatan kepada bawahan untuk bekerja dan berkembang; 3) Kepala Dinas selalu berupaya mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan infrastruktur.</p>
9	<p>Aldi Moch Ramdani, Rima Putri Trifani, Royani, Yerima Refael Krisada Simbolon, Ratna Komala Putri (2021).</p>	<p>Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan konstruk mengenai definisi dan indikator motivasi kerja, definisi dan indikator kepuasan kerja, definisi dan indikator kinerja. Metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka menurut para ahli yang diambil dari beberapa literatur baik buku teks maupun jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja diartikan sebagai suatu proses pembangkitan yang mendorong, merangsang atau menggerakkan seseorang atau sekelompok orang yang melakukan sesuatu atau kegiatan untuk mencapai tujuannya; Sedangkan indikator motivasi kerja adalah tanggung jawab, melaksanakan tugas dengan target yang jelas, tingkat usaha, hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya, dan</p>

	<p>perlunya penghargaan. Kepuasan kerja merupakan respon yang menggambarkan perasaan individu terhadap pekerjaannya. Indikator kepuasan kerja adalah pekerjaan, upah, rekan kerja, promosi, dan kondisi kerja yang mendukung. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang telah dilakukan seseorang dalam suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Indikator kinerja adalah kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, kerjasama antar karyawan, kemampuan bekerja, dan kehadiran pada absensi kerja.</p>
--	--

Perbedaan penelitian ini dibanding penelitian sebelumnya yang terdapat pada tabel 2.1 di atas adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Leonina Emilia Baci (2017) yang berjudul *Epectancy Theory Explaining Civil Servants' Work Motivation. Evidence From a Romanian City Hall*. Dimana meneliti tentang motivasi kerja menjadi persamaan penelitian saat ini dengan terdahulu. Perbedaannya terletak pada metode penelitian terdahulu kuantitatif sedangkan penelitian saat ini kualitatif. Secara skala pengukuran juga berbeda dan lokasi penelitian juga berbeda.
2. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dedy Herianto, Sitti Mirsa (2018) yang berjudul *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Pegawai Dinas Bina Marga Provinsi Sulawesi Selatan*. Sama-sama meneliti mengenai motivasi kerja, serta menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda daerah serta permasalahan yang dibahas, karena pada penelitian terdahulu ada membahas soal gaji, sedangkan pada penelitian saat ini lebih kepada tanggung jawab pekerjaan.

3. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yeti Kuswati (2019) yang berjudul *The Effect of Motivation on Employee Performance. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) Humanities and Social Sciences*. Dimana sama-sama meneliti tentang motivasi kerja dan sama-sama meneliti mengenai pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian serta tipe penelitian yang berbeda dengan kualitatif pada penelitian saat ini dan kuantitatif pada penelitian terdahulu.
4. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chuanjing Ju (2020) yang berjudul *Work motivation of safety professionals: A person-centred approach*. Penelitian saat ini sama-sama meneliti mengenai motivasi kerja, namun perbedaannya terletak pada tipe penelitian, dimana penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif, dan penelitian saat ini menggunakan kualitatif. Lokasi penelitian juga berbeda dan fenomena juga berbeda dimana penelitian saat ini lebih kepada perilaku ASN nya, sedangkan penelitian terdahulu lebih kepada professional pekerjaanya.
5. Penelitian ini juga memiliki persamaan dengan yang diteliti oleh Slamet Prasetyo, Yasir Arafat, and Rohana (2020) yang berjudul *The Contribution of Work Motivation and Training Towards Employee Performance at the Inland Water and Ferries Transport Polytechnic of Palembang*. Dimana sama-sama meneliti tentang motivasi kerja, namun penelitian terdahulu lokasinya berbeda, objeknya juga berbeda karena terkait pekerja transportasi sedangkan penelitian saat ini terkait pelayanan di puskesmas. Metode penelitian juga

berbeda karena penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan kualitatif.

6. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Festy Debora Umpung, Junita Maja Pertiwi, Grace Ester Caroline Korompis (2020) yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Minahasa. Dimana sama-sama meneliti tentang Motivasi Kerja serta menggunakan instrument kuesioner dan wawancara dalam metode penelitian. Perbedaannya yaitu pada tujuan penelitian yang mana penelitian ini tujuannya ingin menjelaskan dan melihat faktor-faktor apa yang mempengaruhi dalam motivasi kerja pegawai, sedangkan penelitian terdahulu lebih kepada melihat hubungan pegawai dengan pimpinannya. Lokasi dengan waktu penelitian juga menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.
7. Penelitian ini juga memiliki persamaan dengan yang diteliti oleh Firdaus (2020) dengan judul Analisa Kebijakan Optimalisasi Pelaksanaan Rehabilitasi Narkotika Di Unit Pelayanan Teknis Pemasarakatan. Dimana sama-sama meneliti tentang motivasi kerja pegawai ASN. Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang mana penelitian ini menggunakan kualitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif.
8. Penelitian ini memiliki persamaan dengan yang diteliti oleh Syamsidar, Bukman Lian, Yessi Fitriani (2021) dengan judul *Application of Democratic Leadership Style in Improving Employee Work Discipline and Motivation*. Sama-sama meneliti pegawai ASN, akan tetapi perbedaannya terletak pada

objek penelitian yang mana penelitian saat ini fokus kepada motivasinya, serta analisis penelitiannya berbeda. Penelitian ini dan terdahulu sama-sama meneliti di pemerintahan daerah hanya berbeda lokasi penelitiannya saja.

9. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aldi Moch Ramdani, Rima Putri Trifani, Royani, Yeremia Refael Krisada Simbolon, Ratna Komala Putri (2021) yang berjudul *Theoretical Review of Work Motivation and Job Satisfaction on Performance*. Dimana Sama-sama menggunakan indikator penelitian motivasi kerja ASN di suatu organisasi pemerintahan daerah. Akan tetapi berbeda pada lokasi penelitian dan teori yang digunakan juga berbeda.

2.4 Konsep Operasional

Untuk mempermudah dalam penganalisaan dan menghindari kesalahan dalam pengertian dan pemahaman, maka penulis perlu mengoperasionalkan variabel, dimaksudkan agar dapat memberikan arah dalam penulisan ini. Untuk kesamaan terhadap keseluruhan isi dari tulisan ini yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir, maka perlu dioperasionalkan lebih lanjut sesuai data empiris yang dibutuhkan dalam pengukuran variabel. Adapun konsep itu adalah :

1. Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuan.

2. Kerja yaitu kegiatan yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan atau mengerjakan sesuatu yang menghasilkan alat pemenuhan kebutuhan yang ada seperti barang atau jasa dan memperoleh bayaran atau upah.
3. UPT Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja
4. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
5. 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 yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
6. Daya Pendorong. Daya Pendorong merupakan semacam naluri yang berupa suatu dorongan kekuatan untuk menggerakkan seseorang dalam berperilaku guna mencapai tujuan. Namun, cara-cara yang digunakan berbeda-beda dari tiap-tiap individu menurut latar belakang kebudayaannya masing-masing.
7. Kemauan. Kemauan merupakan dorongan untuk melakukan sesuatu karena terstimulasi/terpengaruh dari luar (orang lain atau lingkungan). Kemauan

mengindikasikan adanya reaksi tertentu sebagai akibat adanya tawaran dari orang lain.

8. Kerelaan. Kerelaan merupakan suatu bentuk persetujuan atas permintaan orang lain agar dirinya mengabdikan permintaan tersebut tanpa merasa adanya keterpaksaan (ikhlas).
9. Membentuk Keahlian. Membentuk keahlian merupakan proses penciptaan atau pembentukan, proses mengubah kemahiran seseorang dalam suatu bidang ilmu tertentu.
10. Membentuk Keterampilan. Keterampilan adalah kemampuan seseorang dalam melakukan pola-pola tingkah laku yang kompleks dan tersusun rapi secara mulus dan sesuai dengan keadaan untuk mencapai hasil/prestasi tertentu. Membentuk keterampilan bukan hanya mencakup gerakan motoriknya saja, melainkan juga pada penguasaan fungsi mental yang bersifat kognitif. Seseorang yang mampu mendayagunakan/menggunakan orang lain secara tepat juga dianggap sebagai orang terampil.
11. Tanggung Jawab. Tanggung jawab berarti suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik berupa hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Tanggung jawab diartikan secara umum sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu.
12. Kewajiban. Kewajiban merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan atas sesuatu yang dibebankan kepadanya. Misalnya dalam bidang kerja, anda akan diberikan tugas-tugas yang harus diselesaikan.

13. Tujuan. Tujuan merujuk pada pernyataan tentang keadaan yang diinginkan dimana perusahaan bermaksud untuk mewujudkannya dan sebagai pernyataan tentang keadaan diwaktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektivitas mencoba untuk menimbulkannya.

2.5 Operasional Variabel

Adapun operasional variabel dalam penelitian mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 Operasional Variabel Penelitian Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

Konsep 1	Variabel 2	Indikator 3	Sub Indikator 4
Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir	1. Daya Pendorong 2. Kemauan 3. Kerelaan 4. Membentuk Keahlian 5. Membentuk Keterampilan	a. Kemauan melaksanakan pekerjaan b. Kerelaan melaksanakan pekerjaan. a. Kedisiplinan dalam bekerja b. Menyelesaikan yang menjadi kewajibannya a. Sungguh-sungguh dalam bekerja b. Mengikuti aturan kerja a. Mengikuti pelatihan pegawai b. Meningkatkan kinerja dibidangnya a. Berinovasi dalam bekerja b. Menyelesaikan permasalahan pekerjaan

<p>ditentukan sebelumnya. Sondang P. Siagian (2008)</p>		<p>6. Tanggung jawab</p> <p>7. Kewajiban</p> <p>8. Tujuan</p>	<p>a. Melaksanakan pekerjaan sesuai aturan</p> <p>b. Menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur</p> <p>a. Melaksanakan tugas sesuai bidang pekerjaannya</p> <p>b. Menyelesaikan tugas sesuai dengan bidang pekerjaannya</p> <p>a. Kepuasan masyarakat</p> <p>b. Mencapai target organisasi</p>
---	--	---	---



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe/Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif yang merupakan gambaran yang dapat dideskripsikan secara akurat, faktual, sistematis tentang fakta-fakta, sifat, dan hubungan antara fenomena dari objek yang sedang diteliti Sugiyono (2009:11). Sehingga dalam penelitian ini dapat menjelaskan fenomena/masalah yang ada dilihat secara langsung, terutama yang berkaitan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

Sedangkan jenis penelitian deskriptif yaitu dimaksudkan untuk pengukuran atau menggambarkan secara cermat terhadap fenomena sosial tertentu hubungan antara teori dan pengamatan. Dikatakan pendekatan deskriptif yakni sejenis penelitian yang dimaksud untuk eksplorasi dan klafirikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan (Singarimbun, 2011:8). Sementara Sugiono (2011;12) menyatakan bahwa metode penelitan deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap, tanpa banyak detail yang tidak penting dengan menunjukkan apa yang penting atau tidak.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian selayaknya adalah tempat dimana peneliti melakukan dan mendapatkan sumber-sumber dan data penelitian yang menjadi hal utama. Penelitian dilaksanakan pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian ini merupakan subjek dari mana data diperoleh. Untuk menggali data-data tersebut, maka penelitian ini dilakukan pada komponen yang berhubungan dengan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari informan. Informan yang dimaksud adalah orang-orang yang dianggap mengetahui suatu fenomena yang menjadi objek penelitian, sehingga dapat membantu penulis dalam menggali informasi yang dibutuhkan. Penulis juga mengamati peristiwa-peristiwa dan kejadian-kejadian yang terjadi selama proses penelitian ditambah dengan dokumen-dokumen dan catatan yang terkait dengan masalah yang diteliti. Dokumen tersebut merupakan sumber data yang berwujud data arsip, laporan, dan peraturan-peraturan tertentu serta gambar atau foto yang dapat mendukung peneliti memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun sumber data dalam penelitian ini antara lain:

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh langsung dari informan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari lokasi penelitian dengan cara hasil pertemuan *face to face* (tatap muka)
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir berupa dokumen peraturan yang berkaitan dengan dokumen pegawai, profil, struktur organisasi,

keberadaan pegawai Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir. Data ini disesuaikan dengan kebutuhan penelitian

3.4 Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Informan peneliti adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian (Bungin, 2007:76). Informan penelitian ini ada dua macam, yaitu:

1. Informan Kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu Kepala Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dan Unit Tata Usaha Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.
2. Informan Utama (*main informan*) merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, yaitu Pegawai ASN Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

Berdasarkan uraian tersebut, maka jumlah informan penelitian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir yang diikutsertakan peneliti sebanyak 10 (Sepuluh) orang Pegawai ASN Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir, yang terdiri dari :

Tabel 3.1 Jumlah Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	2	3
Informan Kunci		
1.	Kepala Puskesmas Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir	1
2.	Kepala Tata Usaha serta Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir	1
Jumlah Informan Kunci		2
Informan Utama		
1.	Pegawai ASN Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir	8
Total Keseluruhan Informan		10

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2021

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Menurut Sugiono (2011:19) pengumpul data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Berdasarkan sumber data, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sedangkan ditinjau dari cara pengambilan data, pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara:

1. Wawancara (interview), merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak berstruktur, dan individual. Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara dimana pewawancara dapat dengan leluasa memberikan pertanyaan dari berbagai segi dan arah untuk mendapat informasi secara lengkap dan mendalam, wawancara ini peneliti lakukan pada Pejabat di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir. Wawancara tidak berstruktur sangat memadai dalam penelitian kualitatif. Sedangkan wawancara berstruktur peneliti lakukan dengan Pegawai Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

2. Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, yaitu dengan melihat objek secara langsung atau pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan akan objek yang akan diteliti. Disini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang valid. Penelitian melakukan observasi di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.
3. Dokumentasi berupa hasil observasi peneliti dengan lokasi penelitian dan informan peneliti.

3.6 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yaitu analisis data yang diperoleh berbentuk kalimat-kalimat dan aktivitas-aktivitas. Analisis data ini dilakukan sejak pengumpulan data dan dikerjakan secara intensi yaitu sesudah meninggalkan lapangan. Sedangkan metode yang digunakan dalam analisis data menggunakan Metode induktif dalam penelitian kualitatif menjadi sesuatu yang penting. Namun penggunaan induktif ini pada awalnya digunakan pada penelitian studi kasus. Metode ini dapat dimaknai sebagai proses mendeskripsikan hasil penelitian.

Kaitannya dengan penelitian ini, adanya kebiasaan data dari pengamatan (observasi) dengan hasil wawancara dan isi suatu dokumennya yang berkaitan sehingga dengan langkah tersebut penyusunan data yang dilakukan dapat diupayakan untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke Tahun 2021-2022																			
		September				November				Desember				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X																		
2	Seminar UP		X	X	X	X															
3	Riset			X	X	X	X														
4	Penelitian Lapangan				X	X	X	X	X												
5	Pengolahan dan Analisis Data					X	X	X	X	X	X										
6	Konsultasi dan Bimbingan Tesis											X	X	X	X	X	X				
7	Ujian Tesis																	X	X		
8	Revisi dan Pengesahan Tesis																			X	X
9	Pengadaan dan Penyerahan Tesis																			X	X

Catatan: Jadwal bersifat tentative, sewaktu-waktu dapat berubah

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Ringkas Puskesmas Bagansiapiapi

Puskesmas Bagansiapiapi pertama kali berdiri sekitar tahun 1970an. Pada saat itu Puskesmas Bagansiapiapi masih berada dibawah pemerintahan Kabupaten Bengkalis. Puskesmas Bagansiapiapi merupakan puskesmas pertama yang ada di Kecamatan Bangko, Kabupaten Bengkalis dimana dahulunya Puskesmas Bagansiapiapi memiliki wilayah kerja di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir sekarang. Kepala Puskesmas Bagansiapiapi yang pertama adalah dr. Soekirman, dimana pada saat itu kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hilir yang pertama adalah dr. Saiful Raab.

Setelah memisahkan diri dari Kabupaten Bengkalis menjadi Kabupaten Rokan Hilir, wilayah kerja puskesmas Bagansiapiapi meliputi 4 kecamatan yaitu Kecamatan Bangko, Kecamatan Batu Hampar, Kecamatan Pekaitan dan Kecamatan Sinaboi. Namun sekarang masing-masing kecamatan tersebut sudah memiliki puskesmas sendiri.

Puskesmas Bagansiapiapi merupakan salah satu dari 20 Puskesmas yang berada di Kabupaten Rokan Hilir. Secara geografis, Puskesmas Bagansiapiapi terletak dibagian utara kota Bagansiapiapi yang merupakan wilayah Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir. Kecamatan Bangko sendiri memiliki dua Puskesmas induk yaitu Puskesmas Bagansiapiapi dan Puskesmas Bagan Punak. Puskesmas Bagansiapiapi memiliki 8 desa binaan terdiri dari 4 Kelurahan dan 4

Kepenghuluan. Mempunyai luas wilayah \pm 265,5 Ha, dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Timur : Kota Dumai
2. Barat : Sungai Rokan
3. Selatan : Kecamatan Batu Hampar
4. Utara : Kecamatan Sinaboi

Sesuai dengan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 492 Tahun 2016 perihal Kategori Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Rokan Hilir, maka Puskesmas Bagansiapiapi termasuk kategori puskesmas non rawat inap daerah pedesaan. Secara administratif, Puskesmas Bagansiapiapi terdiri dari 4 kepenghuluan dan 4 kelurahan, yaitu :

1. Kelurahan Bagan Kota
2. Kelurahan Bagan Timur
3. Kelurahan Bagan Hulu
4. Kelurahan Bagan Barat
5. Kepenghuluan Bagan Jawa
6. Kepenghuluan Bagan Jawa Pesisir
7. Kepenghuluan Parit Aman
8. Kepenghuluan Serusa

4.2 Struktur Organisasi

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya

promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Sedangkan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019).

Organisasi Puskesmas paling sedikit terdiri atas Kepala Puskesmas, Kepala Tata Usaha, dan penanggung jawab upaya/kegiatan Puskesmas. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, penanggung jawab didukung oleh pelaksana upaya/kegiatan. Berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 492 Tahun 2016 tentang Kategori Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Rokan Hilir, maka Puskesmas Bagansiapiapi termasuk kategori puskesmas non rawat inap daerah pedesaan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 pola struktur organisasi Puskesmas yang dapat dijadikan acuan di Puskesmas kawasan pedesaan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Puskesmas

Kriteria Kepala Puskesmas adalah berstatus sebagai ASN, memiliki pendidikan bidang kesehatan paling rendah sarjana S-1 (strata satu) atau D-4 (diploma empat), pernah paling rendah menduduki jabatan fungsional tenaga kesehatan jenjang ahli pertama paling sedikit 2 (dua) tahun, masa kerja di

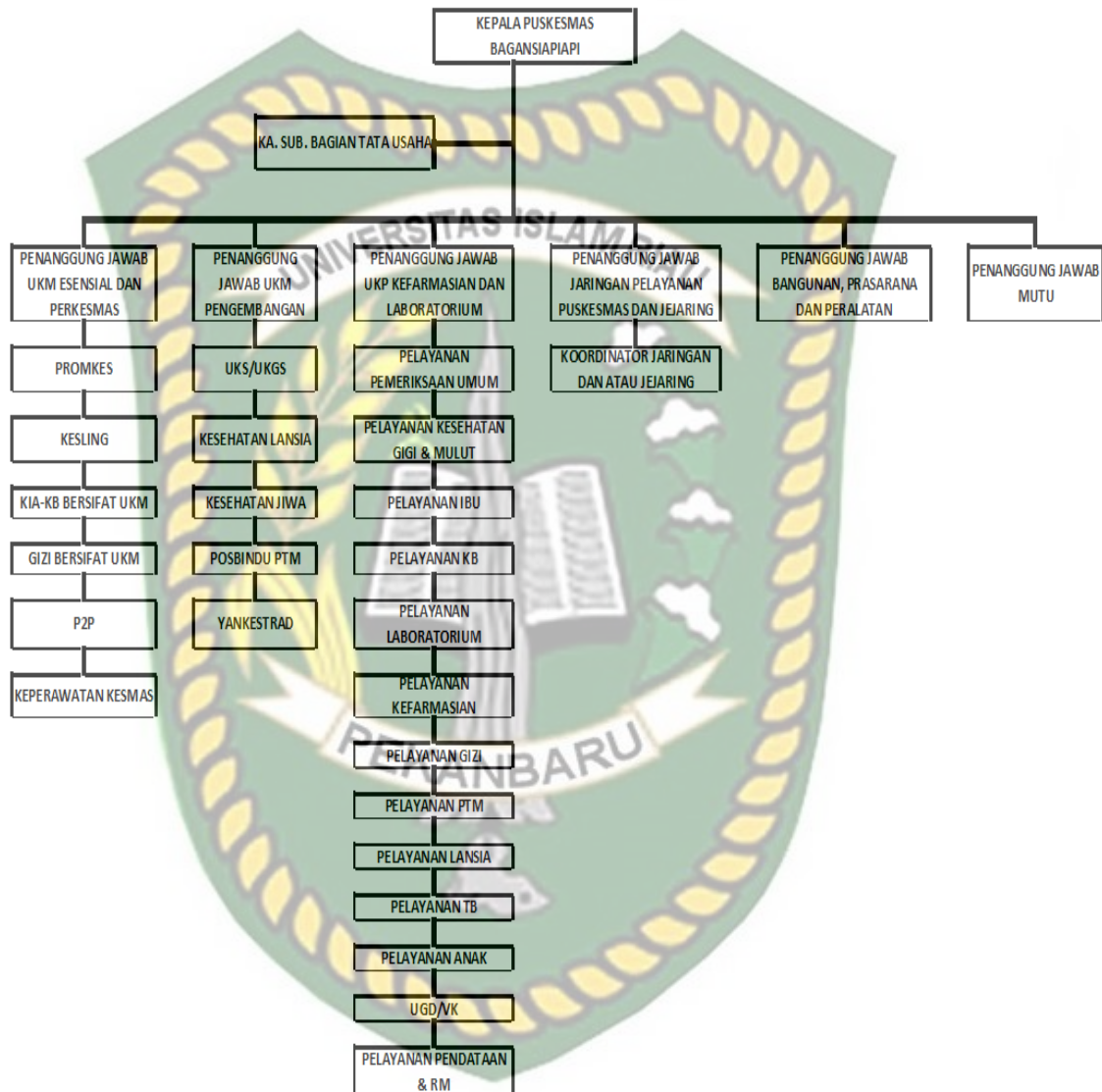
Puskesmas paling sedikit 2 (dua) tahun dan telah mengikuti pelatihan manajemen Puskesmas

2. Kriteria Kepala Tata Usaha yaitu tenaga kesehatan dengan tingkat pendidikan paling rendah Diploma 3 yang memahami administrasi keuangan dan sistem informasi kesehatan. Kepala Tata Usaha membawahi beberapa kegiatan diantaranya Koordinator Tim Manajemen Puskesmas, Sistem Informasi Puskesmas, kepegawaian, rumah tangga, dan keuangan.
3. Penanggung jawab UKM Esensial dan keperawatan kesehatan masyarakat yang membawahi:
 - a. Pelayanan promosi kesehatan
 - b. Pelayanan kesehatan lingkungan
 - c. Pelayanan kesehatan keluarga yang bersifat UKM
 - d. Pelayanan gizi yang bersifat UKM
 - e. Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit
 - f. Pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
4. Penanggung jawab UKM Pengembangan, membawahi upaya pengembangan yang dilakukan Puskesmas, antara lain:
 - a. Pelayanan kesehatan gigi masyarakat
 - b. Pelayanan kesehatan tradisional komplementer
 - c. Pelayanan kesehatan kerja
 - d. Pelayanan kesehatan olahraga
 - e. Pelayanan kesehatan lainnya

5. Penanggung jawab UKP, kefarmasian, dan laboratorium, membawahi beberapa kegiatan, seperti:
 - a. Pelayanan pemeriksaan umum
 - b. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut
 - c. Pelayanan kesehatan keluarga yang bersifat UKP
 - d. Pelayanan gizi yang bersifat UKP
 - e. Pelayanan persalinan
 - f. Pelayanan gawat darurat
 - g. Pelayanan rawat inap untuk Puskesmas yang menyediakan pelayanan rawat inap
 - h. Pelayanan laboratorium
 - i. Pelayanan kefarmasian
6. Penanggung jawab jaringan pelayanan puskesmas dan jejaring puskesmas, yang membawahi:
 - a. Puskesmas pembantu
 - b. Puskesmas keliling
 - c. Jejaring puskesmas
 - d. Praktik bidan desa
7. Penanggung jawab bangunan, prasarana, dan peralatan uskesmas
8. Penanggung jawab mutu

Berikut merupakan Struktur Organisasi Puskesmas Bagansiapiapi:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Bagansiapiapi



Sumber : Puskesmas Bagansiapiapi 2020

4.3 Prinsip Penyelenggaraan, Tugas, Fungsi dan Wewenang Organisasi

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, prinsip penyelenggaraan puskesmas meliputi:

- a. Paradigma sehat. Puskesmas mendorong seluruh pemangku kepentingan berpartisipasi dalam upaya mencegah dan mengurangi risiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat melalui Gerakan Masyarakat Hidup Sehat
- b. Pertanggungjawaban wilayah. Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya
- c. Kemandirian masyarakat. Puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat
- d. Ketersediaan akses pelayanan kesehatan. Puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya, dan kepercayaan
- e. Teknologi tepat guna. Puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan, dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan
- f. Keterpaduan dan kesinambungan. Puskesmas mengintegrasikan dan mengoordinasikan penyelenggaraan UKM dan UKP lintas program dan lintas sektor serta melaksanakan sistem rujukan yang didukung dengan manajemen puskesmas

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Untuk mencapai tujuan tersebut Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga, dimana Puskesmas mengintegrasikan program untuk

meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

Dalam melaksanakan tugas tersebut di atas, puskesmas memiliki fungsi yaitu :

- a. Penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya
- b. Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya, Puskesmas memiliki wewenang untuk :

- a. Menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan
- b. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan
- c. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan
- d. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan pimpinan wilayah dan sektor lain terkait
- e. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap institusi, jaringan pelayanan puskesmas dan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat
- f. Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia puskesmas
- g. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan

- h. Memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual
- i. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan kesehatan
- j. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat kepada dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, melaksanakan sistem kewaspadaan dini, dan respon penanggulangan penyakit
- k. Melaksanakan kegiatan pendekatan keluarga
- l. Melakukan kolaborasi dengan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerjanya, melalui pengoordinasian sumber daya kesehatan di wilayah kerja puskesmas

Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya, Puskesmas memiliki wewenang untuk :

- a. Penyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, bermutu, dan holistik yang mengintegrasikan faktor biologis, psikologi, sosial, dan budaya dengan membina hubungan dokter-pasien yang erat dan setara
- b. Penyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif
- c. Penyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berpusat pada individu, berfokus pada keluarga, dan berorientasi pada kelompok dan masyarakat

- d. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan kesehatan, keamanan, keselamatan pasien, petugas, pengunjung, dan lingkungan kerja
- e. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi
- f. Melaksanakan penyelenggaraan rekam medis
- g. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses pelayanan kesehatan
- h. Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia puskesmas
- i. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan sistem rujukan
- j. Melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKM dan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya, Puskesmas juga dapat berfungsi sebagai wahana pendidikan bidang kesehatan, wahana program internsip, dan/atau sebagai jejaring rumah sakit pendidikan.

4.4 Sumber Daya Organisasi

Jumlah puskesmas di Kabupaten Rokan Hilir adalah sebanyak 20 unit, dari 20 Puskesmas, terdapat 8 puskesmas dengan RRI (Ruang Rawat Inap) dan 12 puskesmas dengan NRRI (Non Ruang Rawat Inap). Adapun rasio puskesmas terhadap penduduk sebesar 2,76 per 100.000 penduduk. Artinya 1 (satu) puskesmas dapat melayani 36.266 penduduk atau setiap 100.000 penduduk ada ±

2 atau 3 Puskesmas. Ini berarti Puskesmas di Kabupaten Rokan Hilir sudah melebihi target nasional (1 Puskesmas melayani 30.000 penduduk). Semakin tinggi rasio puskesmas terhadap penduduk, maka makin merata penyebaran dan pelayanan puskesmas terhadap masyarakat.

Sementara cakupan kunjungan baru rawat jalan penduduk ke puskesmas tahun 2020 sebanyak 11.358 kunjungan atau sebesar 20,51 %, yang berarti telah melebihi target SPM yaitu 15%.

Di wilayah kerja Puskesmas Bagansiapiapi sampai Tahun 2020 terdapat 3 (tiga) Puskesmas Pembantu. Rasio Pustu terhadap puskesmas menggambarkan luasnya jangkauan pelayanan Puskesmas kepada masyarakat. Semakin tinggi rasionya maka semakin luas jangkauan pelayanan puskesmas kepada masyarakat.

Rumah Sakit di Kabupaten Rokan Hilir berjumlah 6 unit. Dimana 1 unit merupakan Rumah Sakit Pemerintah dan 5 unit lain merupakan Rumah Sakit Swasta. Rumah Sakit yang ada di wilayah kerja Puskesmas Bagansiapiapi adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. R.M. Pratomo Bagansiapiapi yang merupakan Rumah Sakit tipe C.

Tabel 4.1 Jumlah Sarana Kesehatan di Puskesmas Bagansiapiapi Tahun 2020

No	Desa	Sarana Kesehatan	Penanggung Jawab	Status Bangunan
1.	Bagan Jawa	Puskesmas	Dokter PNS	Pemda
2.	Bagan Barat	Pustu Bagan Barat	Bidan PNS	Pemda
3.	Bagan Hulu	Pustu Bagan Hulu	Bidan PNS	Pemda
4.	Serusa	Pustu Serusa	Perawat PNS	Pemda
5.	Parit Aman	Polindes Parit Aman	Bidan PNS	Pemda

Sumber : Puskesmas Bagansiapiapi 2020

Di Puskesmas Bagansiapiapi sampai tahun 2020 jumlah tenaga kesehatan yang menjadi pegawai ASN adalah sebanyak 66 orang yang terdiri dari 5 (lima) orang Dokter Umum, 1 (satu) orang Dokter Gigi, 1 (satu) orang Sarjana Gizi, 2 (dua) orang Asisten Apoteker/DIII Farmasi, 4 (empat) orang Sarjana Kesehatan Masyarakat, 27 (dua puluh tujuh) orang Perawat, 1 (satu) orang Perawat Gigi, 1 (satu) orang Fisioterapis, 16 (enam belas) orang Bidan, 2 (dua) orang Analis Laboratorium, 6 (enam) orang Penunjang Administrasi. Data kualifikasi tenaga kesehatan Puskesmas Bagansiapiapi dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 4.2 Data Kualifikasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Puskesmas Bagansiapiapi Tahun 2020

No	Kualifikasi Tenaga Kesehatan	Jumlah
1	Dokter Umum	5 orang
2	Dokter Gigi	1 orang
3	Sarjana Gizi	1 orang
4	Sarjana Kesehatan Masyarakat	4 orang
5	Asisten Apoteker/DIII Farmasi	2 orang
6	Perawat	27 orang
7	Perawat Gigi	1 orang
8	Bidan	16 orang
9	Fisioterapis	1 orang
10	Analis Laboratorium	2 orang
11	Penunjang Administrasi	6 orang
TOTAL		66 orang

Sumber : Puskesmas Bagansiapiapi 2020

Menurut data dari Pusdatin, jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Bagansiapiapi Tahun 2020 adalah 61.380 jiwa. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, Puskesmas Bagansiapiapi sebagai puskesmas induk dibantu oleh 3 Puskesmas Pembantu (Pustu) dan 1 Pos Persalinan Desa (Polindes). Ketiga Pustu dan Polindes tersebut adalah Pustu Serusa, Pustu Bagan Hulu, Pustu Bagan Barat, dan Polindes Parit Aman.

1. Kepadatan Penduduk

Kepadatan penduduk Bagansiapiapi Tahun 2020 yaitu 229 orang per Ha. Kelurahan Bagan Kota memiliki kepadatan penduduk tertinggi sebesar 4.202 orang per Ha. Rata-rata jiwa per rumah tangga pada Tahun 2020 di Bagansiapiapi adalah 4.21 (4 jiwa per rumah tangga). Dari tabel dilihat bahwa rata-rata jiwa/rumah tangga tertinggi sebesar 5,66 yaitu di Bagan Kota sedangkan yang terendah adalah Bagan Timur 2,44 jiwa/rumah tangga.

Tabel 4.3 Kepadatan Penduduk & Rata-rata Jiwa per Rumah Tangga Menurut Desa/Kelurahan Puskesmas Bagansiapiapi Tahun 2020

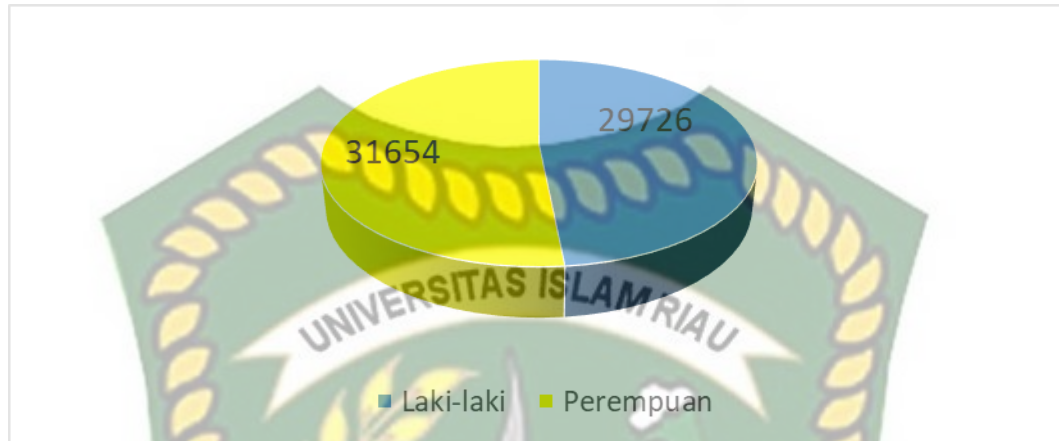
No	Desa	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah Penduduk	Jumlah Rumah Tangga	Kepadatan Penduduk/ Ha	Rata-Rata Jiwa/Rumah Tangga
1	Bagan Kota	1.50	6.303	1.113	4.202	5,66
2	Bagan Barat	12.00	14.465	2.770	1.205	5,22
3	Bagan Timur	45.00	9.013	3.701	200	2,44
4	Bagan Hulu	60.00	13.290	2.698	222	4,93
5	Bagan Jawa	16.00	7.350	1.470	459	5,00
6	Bagan Jawa Pesisir	8.00	2.956	625	370	4,73
7	Parit Aman	65.00	4.985	1.645	77	3,03
8	Serusa	58.00	3.018	564	52	5,35
	Jumlah	265.5	61.380	14.586	231	4,21

Sumber : Pusdatin

2. Distribusi Penduduk Menurut Jenis Kelamin

Jumlah penduduk menurut jenis kelamin di wilayah kerja Puskesmas Bagansiapiapi Tahun 2020 adalah sebesar 29.726 jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki sedangkan 31.654 jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan. Keadaan ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Wilayah Kerja Puskesmas Bagansiapiapi Tahun 2020



Sumber : Pusdatin

3. Visi Dan Misi

Adapun visi dari Puskesmas Bagansiapiapi yaitu “Mewujudkan Puskesmas Bagansiapiapi Sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas Prima”.

Dan misi dari Puskesmas Bagansiapiapi yaitu :

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang profesional dan memuaskan
2. Mendorong kemandirian masyarakat dalam pembangunan Kesehatan
3. Menerapkan manajemen puskesmas yang akuntabel dan efisien.

BAB V

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

5.1. Gambaran Subyek Penelitian

Adapun yang menjadi informan penelitian dalam penelitian ini adalah ada dua macam, yaitu :

1. Informan Kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu Kepala Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dan Unit Tata Usaha Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.
2. Informan Utama (*main informan*) merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, yaitu Pegawai ASN Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

Berdasarkan uraian tersebut, maka jumlah informan penelitian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir yang diikutsertakan peneliti adalah sebanyak 10 (sepuluh) orang Pegawai ASN Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir, yang terdiri dari 2 dari unsur pimpinan dan 8 dari unsur pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

5.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir”.

Berbicara tentang pelayanan publik tentu tidak lepas dari pemerintah selaku yang memberi pelayanan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Agung

Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Akan tetapi, pada hasil observasi dan wawancara kepada Penanggung Jawab Kepegawaian yang telah dilakukan oleh penulis, penulis menemukan beberapa fenomena/permasalahan yang terjadi di dalam/internal di Puskesmas Bagansiapiapi Rokan Hilir seperti :

1. Masih adanya pegawai yang melanggar ketentuan jam kerja, misalnya adanya pegawai belum berada di tempat kerja sedangkan masih dalam jam kerja, ada pegawai yang datang terlambat, izin keluar pada saat jam kerja untuk keperluan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan sehingga pada beberapa kesempatan ruang pelayanan kosong.
2. Tidak hanya itu, di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir juga masih ditemukan adanya pegawai yang izin tanpa keterangan dan ijin lebih dari waktu yang telah ditentukan.

Fenomena di atas tidak sejalan dengan teori motivasi kerja yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka

pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Fenomena di atas juga tidak sejalan dengan apa yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, dimana tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir juga sudah seharusnya memiliki Standar Pelayanan Publik pada setiap layanan agar Aparatur Sipil Negara yang bekerja dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.

Hal tersebut juga telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Dalam Pasal 1 Dijelaskan Bahwa, Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

Penilaian kinerja dari luar/eskternal Puskesmas Bagansiapiapi juga dapat dilihat pada formulir kritik dan saran serta buku keluhan pasien/masyarakat yang dapat menjadi instrumen dalam menilai pelayanan di Puskesmas Bagansiapiapi. Dari hasil pantauan observasi peneliti serta melihat pada formulir kritik dan saran maupun buku keluhan pasien/masyarakat ada masyarakat yang mengeluh akan jarangnyanya bertemu dokter saat berobat dan yang melayani adalah bidan pada saat

jam kerja pelayanan, pembuatan surat sehat yang masih memakan waktu lama, dan masih ditemukan kasus penulisan identitas surat sehat yang tidak sesuai.

Permasalahan-permasalahan tersebut memperlihatkan bahwasanya terdapat suatu permasalahan motivasi kerja pegawai di Puskesmas Bagansiapiapi, sehingga banyak masyarakat yang memberikan masukan/kritik terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Bagansiapiapi.

Setelah melihat fenomena di atas, peneliti mengambil sebuah langkah untuk menggunakan teori motivasi menurut Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kemudian untuk mengukur hasil penelitian ini nantinya, peneliti menggunakan Indikator Motivasi Kerja menurut Sondang P. Siagian (2008) yaitu:

1. Daya Pendorong
2. Kemauan
3. Kerelaan
4. Membentuk Keahlian
5. Membentuk Keterampilan
6. Tanggung Jawab
7. Kewajiban

8. Tujuan

Berikut hasil penelitian dari hasil wawancara peneliti kepada informan pada penelitian tentang “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir”.

1. Daya Pendorong

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, ditemukan bahwa daya pendorong Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dalam bekerja menjadi salah satu faktor yang penting dalam melayani masyarakat, artinya keterlambatan masuk kerja, dan izin kerja termasuk fenomena yang berkaitan dengan indikator daya pendorong. Hal ini sebagaimana diakui oleh bapak Erwinto (Dokter) sekaligus Kepala Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir yang mengatakan bahwa :

“Secara keseluruhan ASN puskesmas memiliki kemauan dan kerelaan dalam melaksanakan pekerjaan, bahkan absensi di sini berjalan terus dan menjadi bahan evaluasi kami. Akan tetapi untuk mengontrol setiap pegawai agak sulit oleh karena itu saya sebagai kepala Puskesmas mengevaluasi pegawai dengan melihat data berdasarkan absensi, sedangkan untuk mengontrol langsung keberadaan pegawai pada setiap waktunya saya belum pernah mencoba, kemudian terkait adanya pegawai yang tidak ada di tempat pada jam kerja itu bisa saja terjadi, tapi hingga satu bulan ini saya belum ada mengontrol kembali pegawai karena sedang ada kesibukan lain”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kepala Puskesmas Bagansiapiapi tidak dapat setiap waktu mengontrol pegawainya, dan hanya mengandalkan absensi sebagai instrumen di dalam melihat kinerja pegawainya. Meskipun di awal wawancara mengatakan pegawai semuanya memiliki kerelaan dalam bekerja, tetap saja untuk membuktikannya diperlukan turun langsung

mengontrol kinerja pegawainya. Analisis ini sesuai dengan pendapat Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kemudian berikut hasil wawancara dengan bapak Jonson Manalu, Kepala Tata Usaha Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Sebagai kepala tata usaha saya selalu mengontrol kinerja para pegawai terutama yang ASN ya, karena di sini kan data-data pegawai ada dengan saya. Selama ini yang saya lihat secara keseluruhan ASN di sini memiliki kemauan dan kerelaan dalam melaksanakan pekerjaan, namun ada beberapa ASN yang kurang mau melaksanakan pekerjaan dan itu akan menjadi bahan evaluasi kami di Puskesmas Bagansiapiapi agar kedepannya dapat melayani masyarakat lebih baik lagi”.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi belum semua memiliki kemauan melaksanakan pekerjaan, meskipun hal tersebut akan menjadi bahan evaluasi kedepannya tetap saja mempengaruhi kinerja Puskesmas Bagansiapiapi. Hasil analisis ini juga berbanding terbalik dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Tidak hanya unsur pimpinan, wawancara juga dilakukan kepada informan utama yaitu pegawai ASN yang bersangkutan langsung dengan penelitian ini yaitu

Jamaludin seorang Perawat dan ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini:

“Sebenarnya kalau pekerjaan yang dilakukan sesuai tupoksi setiap ASN pasti akan rela dalam bekerja karena itu sudah kewajibannya, akan tetapi terkadang ada ASN yang mendapat kerjaan diluar tupoksinya sehingga ASN tersebut tidak semangat dan rela dalam bekerja sehingga hasilnya pun jadi kurang maksimal, contohnya saya sendiri terkadang dapat kerja tambahan yang diluar tupoksi saya dan saya malas-malasan mengerjakannya karena itu di luar tupoksi saya dan pekerjaan saya sendiri masih banyak”.

Dari keterangan di atas terlihat ASN kurang rela dalam bekerja apabila pekerjaan yang dikerjakan di luar tupoksinya, mereka beralasan pekerjaan mereka masih banyak namun diberi kerjaan lain yang di luar tupoksinya. Analisi tersebut tidak sejalan dengan teori Motivasi menurut Munandar (2001:11), bahwa pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Sari Asrianto seorang Asisten Apoteker dan ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Sebenarnya kalau pekerjaan yang dilakukan sesuai tupoksi setiap ASN pasti akan mau dan rela dalam bekerja karena itu sudah kewajibannya, akan tetapi terkadang ada ASN yang mendapat kerjaan diluar tupoksinya sehingga ASN tersebut tidak semangat dan rela dalam bekerja sehingga hasilnya pun jadi kurang maksimal.

Wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN tidak memiliki daya dorong dalam bekerja apabila pekerjaan yang dikerjakan di luar tupoksinya,

sehingga mereka beralasan pekerjaan mereka masih banyak namun diberi kerja lain yang di luar pekerjaannya. Analisis tersebut tidak sesuai dengan teori dari Munandar (2001:11), bahwa pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Kemudian Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Musrayanna seorang Fisioterapis dan ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Setiap ASN pasti akan mau dan rela dalam bekerja karena itu sudah kewajibannya, akan tetapi terkadang ada ASN yang mendapat kerjaan diluar tupoksinya sehingga ASN tersebut tidak sering mencari alasan agar tidak diberi pekerjaan tambahan.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa ASN sering menghindari untuk tidak dapat pekerjaan tambahan diluar pekerjaan utamanya, sehingga sering cari-cari alasan salah satunya dengan menghindari bertemu pimpinan. Lagi-lagi analisis di atas tidak sesuai dan berbanding terbalik dengan teori dari Munandar (2001:11), bahwa pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Selanjutnya Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Eva Susanti seorang Bidan dan ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Rata-rata ASN disini pasti memiliki daya dorong dalam bekerja karena itu sudah kewajibannya, akan tetapi terkadang ada ASN yang mendapat kerjaan diluar tupoksinya sehingga ASN banyak yang tidak berada di tempat agar tidak diberi pekerjaan tambahan.

Hasil wawancara di atas menggambarkan ASN sebenarnya memiliki daya dorong dalam bekerja, akan tetapi hanya untuk pekerjaan utamanya saja dan tidak menginginkan pekerjaan tambahan. Hasil analisis tersebut tidak sesuai dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Informan utama lainnya yaitu Feby Murtina seorang Sarjana Kesehatan Masyarakat dan ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Kalau saya lihat ASN pada tidak mau mendapat pekerjaan tambahan, bukan karena uang juga tapi lebih kepada beban kerjanya sudah banyak dan kalau pekerjaan banyak waktu semakin sedikit juga untuk keluarga dan itu kan tidak baik”.

Wawancara di atas menjelaskan bahwa ASN tidak mau mendapat pekerjaan tambahan bukan karena tidak dibayar tapi lebih kepada beban kerja yang sudah banyak. Analisis tersebut tidak sejakan dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Juni Werti seorang Perawat Gigi dan ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Setiap ASN pasti punya daya dorong dalam bekerja karena itu sudah kewajibannya, akan tetapi terkadang ada ASN yang mendapat kerjaan diluar tupoksinya sehingga ASN tersebut sering mencari alasan agar tidak diberi pekerjaan tambahan”.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa ASN sering menghindari untuk tidak dapat pekerjaan tambahan diluar pekerjaan utamanya. Lagi-lagi analisis di atas tidak sesuai dan berbanding terbalik dengan teori dari Munandar (2001:11), bahwa pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Informan utama lainnya yaitu Kamarudin seorang Bidan dan ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Daya dorong ASN pasti ada, tetapi Kalau saya lihat ASN pada tidak mau mendapat pekerjaan tambahan, bukan karena uang juga tapi lebih kepada beban kerjanya sudah banyak”.

Wawancara di atas menjelaskan bahwa ASN tidak mau mendapat pekerjaan tambahan bukan karena tidak dibayar tapi lebih kepada beban kerja yang sudah banyak. Analisis tersebut tidak sejakan dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Informan utama lainnya yaitu R. Betty Indrayani seorang Bidan dan ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Setiap ASN menurut saya punya daya dorong dalam bekerja, tapi kalau diberi pekerjaan tambahan pasti akan berfikir ulang karena pekerjaan utamanya saja sudah banyak memakan waktu dan tenaga pikiran apalagi diberi pekerjaan tambahan”.

Wawancara di atas sudah menunjukkan bahwa ASN punya daya dorong dalam bekerja namun akan berfikir ulang apabila diberi pekerjaan tambahan karena pekerjaan utamanya sudah banyak memakan waktu, tenaga dan pikiran. Analisis tersebut apabila dikaitkan dengan teori Siagian (2008), akan berbanding terbalik karena, Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Keseluruhan hasil wawancara dengan indikator Daya Pendorong memberikan jawaban keberatan apabila diberi pekerjaan tambahan, bukan karena soal bayaran tetapi lebih kepada beban kerja yang sudah banyak dan memakan waktu, tenaga dan pikiran. Analisis tersebut tidak sejalan dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

2. Kemauan

Indikator Kemauan menjadi salah satu faktor Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dalam bekerja, oleh karena itu setiap ASN harus memiliki kemauan dalam dirinya untuk melaksanakan pekerjaannya. Tanpa adanya kemauan maka tidak akan terlaksana

pekerjaannya dengan baik. Dan berikut hasil wawancara pada indikator Kemauan oleh bapak Erwinto (Dokter) sekaligus Kepala Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir yang mengatakan bahwa :

“Secara keseluruhan ASN sudah menjaga kedisiplinan dalam pekerjaan, hanya 1 atau 2 orang saja yang kurang menjaga kedisiplinan, dan faktor utamanya saya belum cek apa yang menjadi penyebab ada ASN yang tidak disiplin dalam bekerja, saya hanya baru tau saja dari tata usaha bahwasannya ada ASN yang tidak disiplin dalam bekerja terutama dalam jam kerja dan waktu istirahat”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kepala Puskesmas Bagansiapiapi mengakui bahwa ASN di wilayah kerjanya ada yang tidak disiplin terutama soal jam kerja dan jam istirahat, hal ini menunjukkan faktor kemauan dalam bekerja menjadi faktor adanya ASN yang tidak disiplin. Analisis tersebut berbanding terbalik dengan teori Munandar (2001:11), bahwa pegawai harus disiplin yaitu, sikap tingkah laku atau perbuatan pada karyawan untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang sesuai dengan pola-pola tertentu. Keputusan-keputusan dan norma-norma yang telah ditetapkan dan disetujui bersama baik tulis maupun lisan serta sanggup menerima sanksi bila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.

Kemudian berikut hasil wawancara dengan bapak Jonson Manalu, Kepala Tata Usaha Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Selama ini saya melihat memang masih ada pegawai ASN yang tidak disiplin dalam bekerja menunjukkan kurangnya kemauan untuk bekerja, namun saya belum mengetahui apa faktor ASN tersebut tidak disiplin karena yang saya tahu selama ini ASN di Puskesmas Bagansiapiapi selalu ada di tempat kerja walaupun ada yang tidak datang itu karena izin atau halangan tertentu”.

Jawaban di atas memperlihatkan bahwa kepala tata usaha mengetahui adanya ASN yang tidak disiplin, akan tetapi belum diketahui faktor penyebab

ASN tidak disiplin dan belum ada juga sanksi terhadap ASN yang tidak disiplin. Analisis ini juga tidak sejalan dengan teori dari Munandar (2001:11), bahwa pegawai harus disiplin yaitu, sikap tingkah laku atau perbuatan pada karyawan untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang sesuai dengan pola-pola tertentu. Keputusan-keputusan dan norma-norma yang telah ditetapkan dan disetujui bersama baik tulis maupun lisan serta sanggup menerima sanksi bila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.

Wawancara juga dilakukan kepada yang bersangkutan langsung dengan penelitian ini yaitu Sari Asrianto (Asisten Apoteker) sekaligus ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Ya, saya sebagai ASN tentunya disiplin dalam bekerja, mengenai kemauan saya juga pastinya ada kemauan dalam bekerja, hanya saja terkadang pimpinan memberikan saya pekerjaan lain diluar bidang saya yang tentunya memberatkan saya, maka dari itulah mulai muncul kemauan untuk bekerja menjadi berkurang, seharusnya saya bekerja sesuai bidang saya hanya fokus di situ kalau diberi pekerjaan lain apalagi diluar bidang saya tentu itu memberatkan saya”.

Keterangan ASN di atas menunjukkan ketidakpuasan terhadap kebijakan pimpinan Puskesmas yang memberikan pekerjaan tambahan diluar bidangnya, sehingga ASN menjadi tidak disiplin dalam bekerja. Analisis ini jelas tidak sesuai dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Wawancara juga dilakukan kepada yang bersangkutan langsung dengan penelitian ini yaitu informan utama lainnya Jamaludin (Perawat) sekaligus ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Sebagai ASN tentunya disiplin dalam bekerja, mengenai kemauan saya juga pastinya ada kemauan dalam bekerja, hanya saja terkadang pimpinan memberikan saya pekerjaan lain diluar bidang saya yang tentunya memberatkan saya, maka dari itulah mulai muncul kemauan untuk bekerja menjadi berkurang”.

Keterangan ASN di atas menunjukkan ketidakmauan mendapatkan pekerjaan tambahan sehingga kemauan untuk bekerja menjadi berkurang. Hasil tersebut tidak sejalan dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Selanjutnya Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya Eva Susanti (Bidan) sekaligus ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Disiplin sudah jadi kewajiban ASN disini, namun kalau diberi pekerjaan tambahan pasti akan menolak karena beban kerja utamanya sudah berat jadi bukan karena tidak mau tapi takut tidak selesai kalau diberi pekerjaan tambahan”.

Keterangan ASN di atas menunjukkan pekerjaan utama sudah berat dan takut tidak selesai apabila diberi pekerjaan tambahan. Hasil tersebut tidak sejalan dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Selanjutnya Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya Feby Murtina (Sarjana Kesehatan Masyarakat) sekaligus ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Setiap ASN disini pasti memiliki kemauan dalam bekerja, namun kalau diberi pekerjaan tambahan pasti akan menjadi tidak disiplin karena beban kerja utamanya sudah berat jadi bukan karena tidak mau tapi takut tidak selesai kalau dibari pekerjaan tambahan”.

Keterangan ASN di atas menunjukkan pekerjaan utama sudah berat dan takut tidak disiplin apabila diberi pekerjaan tambahan. Hasil tersebut tidak sependapat dengan teori dari Munandar (2001:11), bahwa pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Wawancara juga dilakukan kepada yang bersangkutan langsung dengan penelitian ini yaitu informan utama lainnya Musrayanna (Fisioterapis) sekaligus ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Disini ASN tentunya disiplin dalam bekerja, mengenai kemauan saya juga pastinya ada kemauan dalam bekerja, hanya saja terkadang pimpinan memberikan saya pekerjaan lain diluar bidang saya yang tentunya memberatkan saya, maka dari itulah mulai muncul kemauan untuk bekerja menjadi berkurang”.

Keterangan ASN di atas menunjukkan ketidakmauan mendapatkan pekerjaan tambahan sehingga kemauan untuk bekerja menjadi berkurang. Hasil tersebut tidak sependapat dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang

karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Selanjutnya Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya R. Betty Indrayani (Bidan) sekaligus ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Disiplin sudah jadi kewajiban ASN disini, namun kalau diberi pekerjaan tambahan pasti akan menolak karena beban kerja utamanya sudah berat jadi bukan karena tidak mau tapi takut tidak selesai kalau diberi pekerjaan tambahan”.

Keterangan ASN di atas menunjukkan pekerjaan utama sudah berat dan takut tidak selesai apabila diberi pekerjaan tambahan. Hasil tersebut tidak sependapat dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lain yaitu Juniwerti (Perawat Gigi) sekaligus ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“ASN tentunya disiplin dalam bekerja, mengenai kemauan saya juga pastinya ada kemauan dalam bekerja, hanya saja terkadang pimpinan memberikan saya pekerjaan lain diluar bidang saya yang tentunya memberatkan saya, maka dari itulah mulai muncul kemauan untuk bekerja menjadi berkurang, seharusnya saya bekerja sesuai bidang saya hanya fokus di situ kalau diberi pekerjaan lain apalagi diluar bidang saya tentu itu memberatkan saya”.

Keterangan ASN di atas menunjukkan ketidakpuasan terhadap kebijakan pimpinan Puskesmas yang memberikan pekerjaan tambahan diluar bidangnya, sehingga ASN menjadi tidak disiplin dalam bekerja. Analisis ini jelas tidak sesuai

dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Selanjutnya Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya Kamarudin (Penjunjang Administrasi) sekaligus ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Kalau soal disiplin sudah jadi kewajiban ASN disini, namun kalau diberi pekerjaan tambahan pasti akan menolak karena beban kerja utamanya sudah berat jadi bukan karena tidak mau tapi takut tidak selesai kalau diberi pekerjaan tambahan”.

Keterangan ASN di atas menunjukkan pekerjaan utama sudah berat dan takut tidak selesai apabila diberi pekerjaan tambahan. Hasil tersebut tidak sependapat dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Pada Indikator Kemauan, rata-rata jawaban responden banyak yang tidak mau diberi pekerjaan tambahan, karena beban kerja utamanya sudah banyak sehingga apabila diberi pekerjaan tambahan takut tidak terselesaikan dan nantinya jadi tidak disiplin. Apabila dikaitkan dengan teori Munandar (2001:11), maka tidak sejalan karena pegawai harus disiplin yaitu, sikap tingkah laku atau perbuatan pada karyawan untuk melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang sesuai dengan pola-pola tertentu. Keputusan-keputusan dan norma-norma yang telah

ditetapkan dan disetujui bersama baik tulis maupun lisan serta sanggup menerima sanksi bila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.

3. Kerelaan

Pada Indikator ini kita akan melihat sejauh mana Kerelaan Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dalam bekerja melayani masyarakat. Indikator Kerelaan diukur melalui tingkat kesungguhan pegawai serta menyelesaikan kewajibannya.

Dapat dilihat pada hasil wawancara dengan bapak Erwinto, yang merupakan Dokter sekaligus Kepala Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Pada dasarnya setiap ASN memiliki kerelaan dan bersungguh-sungguh dalam bekerja dan selalu menyelesaikan pekerjaannya, akan tetapi tidak semua melakukannya karena masih terdapat juga beberapa ASN yang memiliki kerelaan dalam bekerja namun kurang disiplin sehingga kadang kala kewajibannya tidak selesai tepat pada waktunya”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa setiap ASN memiliki kerelaan dalam bekerja, hanya saja ada juga yang tidak disiplin dan membuat kewajibannya tidak terselesaikan tepat waktu. Hasil analisi tersebut tidak sejalan dengan teori dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Kemudian berikut hasil wawancara dengan bapak Jonson Manalu, Kepala Tata Usaha Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Berdasarkan pengetahuan saya, ASN di sini semuanya memiliki kerelaan dalam bekerja, hanya saja ada yang tidak disiplin sehingga kewajibannya tidak terselesaikan tepat waktu sehingga terkesan malas-malasan, tentu ini berpengaruh terhadap kinerja organisasi karena masih saja ada pegawai yang tidak disiplin sehingga molor waktu penyelesaian pekerjaannya”.

Keterangan di atas menunjukkan bahwa masih terdapat pegawai ASN yang kurang disiplin dalam bekerja dan membuat pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu, hal ini juga menjadi masalah karena berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Wawancara juga dilakukan kepada yang bersangkutan langsung dengan penelitian ini yaitu Eva Susanti (Bidan) dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir di bawah ini:

“Kami semua sebagai pegawai tentu sangat memiliki kerelaan untuk bekerja karena itu sudah kewajiban, hanya saja tidak semua dari kami memiliki posisi yang sama karena kami berbeda dari segi bidang pekerjaan dan kesibukan lainnya, terkadang ada oknum pegawai yang dikantin saat jam kerja, ada juga yang pulang cepat dengan alasan keluarga, hal-hal seperti itu sudah biasa ditemukan di sini”.

Dari keterangan di atas terlihat ASN mengakui masih ada oknum yang tidak disiplin dalam bekerja sehingga melalaikan kewajibannya sehingga seperti malas-malasan dalam bekerja. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan pendapat dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Kemudian Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Sari Asrianto (Asisten Apoteker) dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir di bawah ini:

“Pasti rela lah dalam bekerja apalagi kan kami bekerja juga digaji dan membantu orang juga, jadi walaupun ada yang tidak rela mungkin karena pekerjaannya tidak sesuai dengan kemampuannya sehingga takut pekerjaan tersebut tidak dapat diselesaikan dengan baik”.

Dari keterangan di atas terlihat bahwa pekerjaan yang diluar bidangnya menjadi salah satu alasan masih ada ASN kurang rela dalam bekerja. Hal ini karena ASN tersebut takut pekerjaan yang diberikan tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Hasil tersebut berbanding terbalik dengan pendapat dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Wawancara juga dilakukan kepada yang bersangkutan langsung dengan penelitian ini yaitu Juniwerti (Perawat Gigi) dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir di bawah ini:

“Lebih kepada pekerjaan yang diluar kemampuan yang membuat pegawai ASN menjadi tidak disiplin dan malas dalam bekerja, sehingga membuat terbengkalai pekerjaan yang dilakukan dan mengarah kepada tidak rela dalam bekerja”.

Wawancara tersebut memberikan penjelasan bahwa ASN menjadi tidak disiplin karena unsur pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya. Hasil

tersebut berbanding terbalik dengan pendapat dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada Feby Murtina (Sarjana Kesehatan Masyarakat) dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir di bawah ini:

“ASN rata-rata punya kerelaan dalam bekerja, walaupun ada yang tidak rela itu karena pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuannya sehingga jadi tidak disiplin dan malas bekerja, dan itu sering terjadi di sini”.

Wawancara tersebut memberikan penjelasan bahwa ASN menjadi tidak disiplin karena unsur pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya dan hal tersebut sering terjadi. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan pendapat dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Wawancara juga dilakukan kepada yang bersangkutan langsung dengan penelitian ini yaitu Jamaludin (Perawat) dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir di bawah ini:

“Sebagai pegawai tentu sangat memiliki kerelaan untuk bekerja karena itu sudah kewajiban, hanya saja tidak semua dari kami memiliki posisi yang sama karena kami berbeda dari segi bidang pekerjaan dan kesibukan lainnya, terkadang ada oknum pegawai yang dikantin saat jam kerja, ada juga yang pulang cepat dengan alasan keluarga, hal-hal seperti itu sudah biasa ditemukan di sini”.

Dari keterangan di atas terlihat ASN mengakui masih ada oknum yang tidak disiplin dalam bekerja sehingga melalaikan kewajibannya sehingga seperti

malas-malasan dalam bekerja. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan pendapat dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Kemudian Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu R. Betty Indrayani (Bidan) dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir di bawah ini:

“Sebagai ASN harus memiliki kerelaan dalam bekerja karena setiap ASN digaji dan bekerja di puskesmas ini juga dapat membantu orang juga, jadi walaupun ada yang terkesan kurang rela dalam bekerja mungkin karena pekerjaan tersebut tidak sesuai dengan bidangnya sehingga jadi malas-malasan dan tidak disiplin”.

Dari keterangan di atas terlihat bahwa pekerjaan yang diluar bidangnya menjadi salah satu alasan masih ada ASN yang tidak disiplin dalam bekerja sehingga melalaikan kewajibannya sehingga seperti malas-malasan dalam bekerja.

Hasil tersebut berbanding terbalik dengan pendapat dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Wawancara juga dilakukan kepada yang bersangkutan langsung dengan penelitian ini yaitu Kamarudin (Penunjang Administrasi) dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir di bawah ini:

“Kalau saya lihat lebih kepada pekerjaan yang diluar kemampuan yang membuat pegawai ASN menjadi tidak disiplin dan malas dalam bekerja, sehingga

membuat terbengkalai pekerjaan yang dilakukan dan mengarah kepada tidak rela dalam bekerja”.

Wawancara tersebut memberikan penjelasan bahwa ASN menjadi tidak disiplin karena unsur pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan pendapat dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada Musrayanna (Fisioterapis) dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir di bawah ini:

“ASN rata-rata punya kerelaan dalam bekerja, walaupun ada yang tidak rela itu karena pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuannya sehingga jadi tidak disiplin dan malas bekerja, dan itu sering terjadi di sini”.

Wawancara tersebut memberikan penjelasan bahwa ASN menjadi tidak disiplin karena unsur pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya dan hal tersebut sering terjadi. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan pendapat dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pada Indikator Kerelaan, belum terlaksana sepenuhnya dengan baik, dilihat dari rata-rata jawaban membenarkan masih terdapat ASN yang kurang disiplin dalam bekerja dan terkesan malas-malasan. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan pendapat dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau

pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

4. Membentuk Keahlian

Indikator Membentuk Keahlian sangat penting bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dalam bekerja, karena tanpa adanya keahlian akan berdampak pada hasil kinerja yang tidak maksimal. Hal tersebut harus menjadi perhatian khusus karena *skill* dan kemampuan pegawai menentukan arah masa depan sebuah organisasi yang dalam hal ini Puskesmas Bagansiapiapi.

Berikut hasil wawancara pada indikator Membentuk Keahlian oleh bapak Erwinto seorang Dokter dan juga Kepala Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Puskesmas Bagansiapiapi maupun Dinas Kesehatan selalu rutin menjalankan pelatihan-pelatihan kepada pegawai ASN, karena itu adalah hak dan kewajiban ASN di sini. Pelatihan yang diadakan juga salah satunya dapat membentuk keahlian dibidangnya masing-masing, dengan begitu maka kinerja pegawai dapat meningkat karena keahlian dibidangnya juga meningkat. Selain itu, organisasi profesi seperti organisasi dokter (IDI), perawat (PPNI), bidan (IBI) dan tenaga kesehatan lainnya juga setiap tahun rutin mengadakan pelatihan untuk membentuk keahlian tenaga kesehatan yang bernaung di bawah organisasi profesi tersebut. Tidak hanya pegawai ya tapi juga unsur pimpinan juga ada pelatihannya”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa Puskesmas Bagansiapiapi telah melakukan pelatihan-pelatihan terhadap pegawainya serta unsur pimpinan juga, dari pelatihan tersebut juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan bekerja di bidangnya masing-masing. Hal tersebut sejalan dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong

yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kemudian berikut hasil wawancara dengan bapak Jonson Manalu, Kepala Tata Usaha Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Dalam peningkatan kemampuan pegawai selama ini sudah menjadi rutinitas setiap tahunnya karena itu adalah hak pegawai ASN di sini. Skill dan kemampuan sangat dibutuhkan di sini untuk menunjang kinerja organisasi Puskesmas Bagansiapiapi, apalagi kinerja kami berhubungan langsung dengan masyarakat, tentu dibutuhkan kemampuan dan keahlian yang mumpuni agar dapat memuaskan masyarakat”.

Hasil wawancara di atas kepada Kepala Tata Usaha menunjukkan bahwa ASN selalu mengikuti pelatihan-pelatihan setiap tahunnya untuk meningkatkan kemampuan dan keahliannya dibidangnya masing-masing untuk menunjang kinerja organisasi. Hasil ini juga sejalan dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Wawancara juga dilakukan kepada informan utama yaitu Juniwerti seorang Perawat Gigi dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir seperti dibawah ini:

“Pada setiap tahun kami sebagai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi selalu mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang pekerjaan kami, hanya saja meskipun rutin tetap ada saja beberapa bidang yang pegawainya tidak ikut pelatihan dikarenakan anggaran terbatas pada setiap tahunnya, sehingga bidang-bidang yang pegawainya tidak bisa ikut pelatihannya diadakan pada tahun berikutnya”.

Dapat diartikan bahwa keterangan ASN di atas membenarkan adanya pelatihan pada setiap tahunnya, hanya saja tidak semua bidang dapat ikut pelatihan dalam kalender satu tahun karena keterbatasan anggaran. Hasil tersebut juga sejalan dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dan wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Kamarudin seorang Penunjang Administrasi dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir seperti dibawah ini:

“ASN disini rutin mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan sangat membantu dalam pekerjaan dilapangan, namun dalam setahun tidak bisa semua pegawai ikut pelatihan karena kuota yang terbatas dan anggaran juga terbatas”.

Dari wawancara di atas dapat diartikan bahwa ASN membenarkan adanya pelatihan pada setiap tahunnya, hanya saja tidak semua pegawai dapat mengikutinya karena keterbatasan anggaran. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam

melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Kemudian Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Sari Asrianto seorang Asisten Apoteker dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir seperti dibawah ini:

“Kalau untuk kemampuan pegawai dapat diasah dengan mengikuti pelatihan yang diadakan setiap tahunnya, dan rata-rata pegawai di sini sudah ikut serta dan sangat membantu dalam bekerja di lapangan, permasalahannya hanya dalam setahun kuota untuk ikut pelatihan terbatas”.

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pegawai telah mengikuti pelatihan dan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan di lapangan, hanya saja dalam setahun kuota ikut pelatihan terbatas sehingga tidak semua ASN dalam setahun bisa ikut pelatihan semuanya. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Wawancara juga dilakukan kepada informan utama yaitu Jamaludin seorang Perawat dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir seperti dibawah ini:

“ASN di Puskesmas Bagansiapiapi selalu mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang pekerjaan kami, hanya saja meskipun rutin tetap ada saja beberapa bidang yang pegawainya tidak ikut pelatihan dikarenakan anggaran terbatas pada setiap tahunnya, sehingga bidang-bidang yang pegawainya tidak bisa ikut pelatihannya diadakan pada tahun berikutnya”.

Dapat diartikan bahwa keterangan ASN di atas membenarkan adanya pelatihan pada setiap tahunnya, hanya saja tidak semua bidang dapat ikut pelatihan dalam kalender satu tahun karena keterbatasan anggaran. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Musrayanna seorang Fisioterapis dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir seperti dibawah ini:

“Setau saya ASN disini rutin mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan sangat membantu dalam pekerjaan dilapangan, namun dalam setahun tidak bisa semua pegawai ikut pelatihan karena kuota yang terbatas dan anggaran juga terbatas”.

Wawancara di atas dapat diartikan bahwa ASN membenarkan adanya pelatihan pada setiap tahunnya, hanya saja tidak semua pegawai dapat mengikutinya karena keterbatasan anggaran. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko,

inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Kemudian wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu R. Betty Indrayani seorang Bidan dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir seperti dibawah ini:

“Kalau untuk kemampuan pegawai dapat diasah dengan mengikuti pelatihan yang diadakan setiap tahunnya, dan rata-rata pegawai di sini sudah ikut serta dan sangat membantu dalam bekerja di lapangan, permasalahannya kuota untuk ikut pelatihan terbatas”.

Wawancara di atas dapat dilihat bahwa pegawai telah mengikuti pelatihan dan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan di lapangan, hanya saja dalam setahun kuota ikut pelatihan terbatas sehingga tidak semua ASN dalam setahun bisa ikut pelatihan semuanya. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dan wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Feby Murtina seorang Sarana Kesehatan Masyarakat dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir seperti dibawah ini:

“ASN disini rutin mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan sangat membantu dalam pekerjaan dilapangan, namun dalam setahun tidak bisa semua pegawai ikut pelatihan karena kuota yang terbatas dan anggaran juga terbatas”.

Wawancara di atas dapat diartikan bahwa ASN membenarkan adanya pelatihan pada setiap tahunnya, hanya saja tidak semua pegawai dapat mengikutinya karena keterbatasan anggaran. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Kemudian wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Eva Susanti seorang Bidan dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir seperti dibawah ini:

“Menurut saya untuk kemampuan pegawai di sini bisa diasah dengan mengikuti pelatihan yang diadakan setiap tahunnya, dan rata-rata pegawai di sini sudah mengikuti pelatihan dan tentu saja hal ini sangat membantu dalam bekerja di lapangan, permasalahannya hanya dalam setahun kuota untuk ikut pelatihan tersebut terbatas”.

Wawancara di atas dapat dilihat bahwa pegawai telah mengikuti pelatihan dan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan di lapangan, hanya saja dalam setahun kuota ikut pelatihan terbatas sehingga tidak semua ASN dalam setahun bisa ikut pelatihan semuanya. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan

menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas terkait indikator membentuk keahlian, Puskesmas Bagansiapiapi pada umumnya telah melaksanakan pelatihan terhadap pegawai dan pimpinan, hanya saja dalam satu tahun tidak semua bidang di Puskesmas Bagansiapiapi dapat ikut dalam pelatihan karena keterbatasan waktu dan anggaran. Hasil ini dapat dianalisa dengan melihat teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

5. Membentuk Keterampilan

Indikator Membentuk Keterampilan tidak dapat lepas dari keahlian berinovasi dalam bekerja dan menyelesaikan permasalahan pekerjaan. Dua hal tersebut merupakan sub indikator yang sangat penting bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dalam melaksanakan pekerjaannya, oleh karena itu saat ini ASN dituntut untuk dapat terampil dalam bekerja agar hasilnya mendapatkan kepuasan dari masyarakat.

Berikut hasil wawancara pada indikator Membentuk Keterampilan oleh bapak Erwinto yang merupakan Dokter dan juga Kepala Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Dampak dari pelatihan yang dilakukan salah satunya adalah keterampilan, dan saat ini itulah yang diterapkan oleh ASN di Puskesmas Bagansiapiapi. Saya sendiri sebagai kepala Puskesmas sudah berupaya agar pegawai dalam bekerja mengedepankan keterampilannya, berbagai permasalahan yang ada selama ini juga dapat terselesaikan hanya saja permasalahan yang selama ini yaitu kedisiplinan masih menjadi PR kami ke depan karena memang agak sulit ya kalau sudah berkaitan dengan disiplin kita harus memulainya dari diri sendiri dan ASN disini juga saya sulit mengontrolnya satu per satu”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat Puskesmas Bagansiapiapi telah melakukan pelatihan yang menghasilkan keterampilan pegawai ASN nya, akan tetapi hal yang masih menjadi permasalahan saat ini adalah disiplin pegawai ASN yang belum dapat dikontrol dengan baik oleh kepala Puskesmas Bagansiapiapi. Hasil tersebut tidak sesuai dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Jonson Manalu, Kepala Tata Usaha Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Sebagai kepala tata usaha saya melihat ASN di sini bekerja dengan terampil, permasalahan-permasalahan yang ada juga dapat diselesaikan, hampir merata pada setiap bidangnya sudah melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Ya mungkin hanya soal disiplin saja yang belum tuntas bisa jadi karena faktor kelelahan ataupun banyaknya pekerjaan sehingga pegawai ASN disini ada beberapa yang tidak disiplin”.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa setiap bidang di Puskesmas Bagansiapiapi sudah melaksanakan pekerjaannya dengan baik, hanya saja masalah disiplin masih menjadi PR karena belum terselesaikan. Hal tersebut berbending

terbalik dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu Kamarudin seorang Penunjang Administrasi dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“ASN di sini memang harus terampil, apalagi pekerjaan kami adalah melayani masyarakat, memang harus ada inovasi dalam bekerja. Permasalahan-permasalahan terkait pekerjaan juga kami dapat selesaikan, laporan kinerja kami setiap tahunnya juga tidak pernah terlambat selalu tepat waktu, bahkan dalam pekerjaan kami sering menyelesaikannya lebih cepat dari waktu yang ditentukan”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja dengan baik, penuh dengan inovasi dan bahkan menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditentukan. Hal ini dapat dianalisa dengan melihat teori dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus memiliki imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi. Membuat hasil kerja dan kombinasi ide-ide atau gambaran disusun secara lebih teliti atau inisiatif sendiri bukan ditiru dan bersifat konstruktif sehingga membentuk suatu hasil atau produk yang mendukung pada kualitas kerja yang lebih baik.

Kemudian Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Jamaludin seorang Perawat dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Menurut saya ASN di sini sudah terampil dalam melaksanakan tugasnya karena pekerjaan kami disini bersentuhan langsung dengan masyarakat dan memang harus ada inovasi dalam bekerja. Permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan yang terjadi juga dapat diselesaikan dan laporan kinerja setiap tahunnya juga diselesaikan tepat waktu”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja dengan baik, penuh dengan inovasi dan bahkan menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditentukan. Hal ini sesuai dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Selanjutnya Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Sari Asrianto seorang Asisten Apoteker dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“ASN disini selalu bekerja dengan terampil ya, Permasalahan-permasalahan terkait pekerjaan juga kami dapat selesaikan, laporan kinerja kami setiap tahunnya juga tidak pernah terlambat selalu tepat waktu, bahkan dalam pekerjaan kami sering menyelesaikannya lebih cepat dari waktu yang ditentukan”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja dengan baik, penuh dengan inovasi dan bahkan

menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditentukan. Hal ini sesuai dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu R. Betty Indrayani seorang Bidan dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Pekerjaan kami adalah melayani masyarakat, memang harus terampil dalam bekerja. Permasalahan-permasalahan terkait pekerjaan juga kami dapat selesaikan, laporan kinerja kami setiap tahunnya juga tidak pernah terlambat selalu tepat waktu, bahkan dalam pekerjaan kami sering menyelesaikannya lebih cepat”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja dengan baik, penuh dengan inovasi dan bahkan menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditentukan. Hal ini dapat dianalisa dengan melihat teori dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus memiliki imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi. Membuat hasil kerja dan kombinasi ide-ide atau gambaran disusun secara lebih teliti atau inisiatif sendiri bukan ditiru dan bersifat konstruktif sehingga membentuk suatu hasil atau produk yang mendukung pada kualitas kerja yang lebih baik.

Wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu Feby Murtina seorang Sarjana Kesehatan Masyarakat dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“ASN di sini memang harus terampil, apalagi pekerjaan kami adalah melayani masyarakat, memang harus ada inovasi dalam bekerja. Permasalahan-permasalahan terkait pekerjaan juga kami dapat selesaikan, laporan kinerja kami setiap tahunnya juga tidak pernah terlambat selalu tepat waktu, bahkan dalam pekerjaan kami sering menyelesaikannya lebih cepat dari waktu yang ditentukan”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja dengan baik, penuh dengan inovasi dan bahkan menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditentukan. Hal ini dapat dianalisa dengan melihat teori dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus memiliki imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi. Membuat hasil kerja dan kombinasi ide-ide atau gambaran disusun secara lebih teliti atau inisiatif sendiri bukan ditiru dan bersifat konstruktif sehingga membentuk suatu hasil atau produk yang mendukung pada kualitas kerja yang lebih baik.

Kemudian Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Juniwerti seorang Perawat Gigi dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Saya melihat ASN di sini memang harus terampil, apalagi pekerjaan kami adalah melayani masyarakat, memang harus ada inovasi dalam bekerja. Permasalahan-permasalahan terkait pekerjaan juga kami dapat selesaikan, laporan kinerja kami setiap tahunnya juga tidak pernah terlambat selalu tepat waktu, bahkan dalam pekerjaan kami sering menyelesaikannya lebih cepat dari waktu yang ditentukan”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja dengan baik, penuh dengan inovasi dan bahkan

menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditentukan. Hal ini sesuai dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Selanjutnya Wawancara juga dilakukan kepada informan utama lainnya yaitu Eva Susanti seorang Bidan dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“ASN disini selalu bekerja dengan terampil ya, Permasalahan-permasalahan terkait pekerjaan juga kami dapat selesaikan, laporan kinerja kami setiap tahunnya juga tidak pernah terlambat selalu tepat waktu, bahkan dalam pekerjaan kami sering menyelesaikannya lebih cepat dari waktu yang ditentukan”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja dengan baik, penuh dengan inovasi dan bahkan menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditentukan. Hal ini sesuai dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu Musrayanna seorang Fisioterapis dan juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Pekerjaan kami adalah melayani masyarakat, memang harus terampil dalam bekerja. Permasalahan-permasalahan terkait pekerjaan juga kami dapat selesaikan, laporan kinerja kami setiap tahunnya juga tidak pernah terlambat selalu tepat waktu, bahkan dalam pekerjaan kami sering menyelesaikannya lebih cepat”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja dengan baik, penuh dengan inovasi dan bahkan menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang ditentukan. Hal ini dapat dianalisa dengan melihat teori dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus memiliki imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi. Membuat hasil kerja dan kombinasi ide-ide atau gambaran disusun secara lebih teliti atau inisiatif sendiri bukan ditiru dan bersifat konstruktif sehingga membentuk suatu hasil atau produk yang mendukung pada kualitas kerja yang lebih baik.

Kesimpulan dari ketiga hasil wawancara di atas terkait indikator membentuk keterampilan menghasilkan catatan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah melaksanakan pekerjaanya dengan baik, dengan keterampilan dan inovasi. Hanya saja ada beberapa ASN yang kurang disiplin dalam bekerja sehingga menjadi masalah yang hingga saat ini belum dapat di selesaikan. Hal tersebut dapat dianalisa dengan melihat teori dari Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk

menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

6. Tanggung Jawab

Indikator Tanggung jawab memiliki dua sub penilaian yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai aturan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur. Kedua sub penilaian tersebut akan menjadi ukuran di dalam melihat faktor-faktor Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dalam melaksanakan pekerjaannya, untuk lebih lengkapnya dapat dihat pada hasil wawancara dibawah ini.

Berikut hasil wawancara pada indikator Tanggung Jawab oleh bapak Erwinto, Dokter sekaligus Kepala Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Sejauh yang saya lihat, semua ASN sudah melaksanakan pekerjaan sesuai aturan dan perpedoman pada SOP yang berlaku. Kalaupun ada ASN yang tidak bekerja sesuai dengan aturan dan SOP kami akan tegur dan ambil tindakan, kalau sampai saat ini semua masih berjalan sebagaimana mestinya”.

Hasil wawancara dengan kepala Puskesmas Bagansiapiapi di atas memperlihatkan bahwa semua ASN sudah menjalankan pekerjaannya sesuai aturan dan SOP dan akan ada tindakan kalau ada yang melanggar. Hal tersebut sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Jonson Manalu, Kepala Tata Usaha Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Kami selalu mengawasi setiap ASN yang bekerja di Puskesmas Bagansiapiapi, karena ASN disini harus bekerja sesuai dengan aturan dan juga ada SOP yang harus dijalankan. Pada setiap bidang di Puskesmas Bagansiapiapi bekerja berdasarkan SOP yang sudah ada dan selama ini belum ada kendala saat menjalankannya, itu artinya para pegawai sudah menjalankan tanggungjawabnya sebagai ASN”.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa setiap bidang di Puskesmas Bagansiapiapi sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan aturan dan SOP yang telah ada dan menganggap ASN sudah bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Hasil di atas sesuai dengan teori dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Dan berikut hasil wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu Feby Murtina (Sarjana Kesehatan Masyarakat) yang juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Sebagai ASN telah bekerja mengikuti aturan yang ada ya, dan dalam menerapkan aturan tersebut kami dibekali oleh SOP. Sejauh ini tidak ada kendala hanya saja ada pegawai yang tidak berada ditempat kerja pada saat jam kerja dengan alasan pekerjaan sudah selesai”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja sesuai dengan aturan dan SOP, tidak ada kendala hanya ada saja terkadang ASN yang tidak ditempatnya pada saat jam kerja dengan

alasan pekerjaan sudah selesai. Hal tersebut sejalan dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu Sari Asrianto (Asisten Apoteker) yang juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Disini ASN telah bekerja mengikuti aturan yang ada dan sejauh ini tidak ada kendala dalam menyelesaikan pekerjaan, walaupun ada pegawai yang tidak berada ditempat kerja pada saat jam kerja itu karena pekerjaan dia sudah selesai”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja sesuai dengan aturan dan SOP, tidak ada kendala hanya ada saja terkadang ASN yang tidak ditempatnya pada saat jam kerja dengan alasan pekerjaan sudah selesai. Hal tersebut sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu R. Betty Indrayani (Bidan) yang juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Rata-rata pegawai di sini banyak yang tidak di tempat karena jam istirahat dan juga walaupun saat jam kerja itu karena pekerjaan mereka sudah selesai, seperti saya terkadang saat jam kerja saya tidak ditempat karena pekerjaan saya sudah selesai”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja sesuai dengan aturan, tidak ada kendala hanya ada saja terkadang ASN yang tidak ditempatnya pada saat jam kerja dengan alasan pekerjaan sudah selesai. Hal tersebut sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Dan berikut hasil wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu Juniwerti (Perawat Gigi) yang juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Sebagai ASN telah bekerja mengikuti aturan yang ada ya, dan dalam menerapkan aturan tersebut kami dibekali oleh SOP. Sejauh ini tidak ada kendala hanya saja ada pegawai yang tidak berada ditempat kerja pada saat jam kerja dengan alasan pekerjaan sudah selesai”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja sesuai dengan aturan dan SOP, tidak ada kendala hanya ada saja terkadang ASN yang tidak ditempatnya pada saat jam kerja dengan

alasan pekerjaan sudah selesai. Hal tersebut sejalan dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu Eva Susanti (Bidan) yang juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Saya melihat ASN telah bekerja mengikuti aturan yang ada dan tidak ada kendala dalam menyelesaikan pekerjaan. Ada beberapa pegawai yang tidak berada ditempat kerja pada saat jam kerja mungkin karena pekerjaan mereka telah selesai dilakukan”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja sesuai dengan aturan dan SOP, tidak ada kendala hanya ada saja terkadang ASN yang tidak ditempatnya pada saat jam kerja dengan alasan pekerjaan sudah selesai. Hal tersebut sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu Musrayanna (Fisioterapis) yang juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Rata-rata pegawai di sini banyak yang tidak di tempat karena jam istirahat dan juga walaupun saat jam kerja itu karena pekerjaan mereka sudah selesai, seperti saya terkadang saat jam kerja saya tidak ditempat karena pekerjaan saya sudah selesai”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja sesuai dengan aturan, tidak ada kendala hanya ada saja terkadang ASN yang tidak ditempatnya pada saat jam kerja dengan alasan pekerjaan sudah selesai. Hal tersebut sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu Jamaludin (Perawat) yang juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Rata-rata pegawai di sini banyak yang tidak di tempat karena jam istirahat dan juga walaupun saat jam kerja itu karena pekerjaan mereka sudah selesai, seperti saya terkadang saat jam kerja saya tidak ditempat karena pekerjaan saya sudah selesai”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja sesuai dengan aturan, tidak ada kendala hanya ada saja terkadang ASN yang tidak ditempatnya pada saat jam kerja dengan alasan

pekerjaan sudah selesai. Hal tersebut sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Dan berikut hasil wawancara yang dilakukan kepada informan utama yaitu Kamarudin (Penunjang Administrasi) yang juga ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir hasilnya seperti dibawah ini :

“Sebagai ASN telah bekerja mengikuti aturan yang ada ya, dan dalam menerapkan aturan tersebut kami dibekali oleh SOP. Sejauh ini tidak ada kendala hanya saja ada pegawai yang tidak berada ditempat kerja pada saat jam kerja dengan alasan pekerjaan sudah selesai”.

Hasil wawancara di atas memperlihatkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja sesuai dengan aturan dan SOP, tidak ada kendala hanya ada saja terkadang ASN yang tidak ditempatnya pada saat jam kerja dengan alasan pekerjaan sudah selesai. Hal tersebut sejalan dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kesimpulan dari ketiga hasil wawancara di atas terkait indikator tanggung jawab menghasilkan catatan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah

melaksanakan pekerjaannya dengan baik, sesuai dengan aturan dan SOP yang berlaku. Hal tersebut berarti sejalan dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

7. Kewajiban

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, ditemukan bahwa Kewajiban Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dalam bekerja menjadi salah satu faktor yang penting dalam penelitian ini. Oleh karena itu pada Indikator Kewajiban berikut ini akan kita lihat hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian untuk melihat sejauh mana ASN di Puskesmas Bagansiapiapi dalam melaksanakan kewajibannya dalam bekerja.

Hal ini sebagaimana dapat dilihat pada hasil wawancara oleh bapak Erwinto, Dokter dan Kepala Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir yang mengatakan bahwa :

“Secara keseluruhan ASN puskesmas sudah melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pekerjaan, bahkan absensi, apel pagi dan rapat-rapat selalu rutin kami lakukan. Akan tetapi untuk mengawasi setiap pegawai agak sulit oleh karena itu saya sebagai kepala Puskesmas mengevaluasi pegawai dengan melihat data berdasarkan absensi dan laporan dari kepala tata usaha, sedangkan untuk mengontrol langsung keberadaan pegawai pada setiap waktunya saya belum lakukan secara rutin”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kepala Puskesmas Bagansiapiapi tidak dapat setiap waktu mengontrol pegawainya, dan hanya mengandalkan absensi dan laporan Kepala Tata Usaha sebagai instrumen di dalam melihat kinerja pegawainya. Hal tersebut tidak sejalan dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kemudian berikut hasil wawancara dengan Jonson Manalu, Kepala Tata Usaha Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Ya setiap pegawai ASN di sini secara administratif sudah melaksanakan kewajibannya, absensi, apel pagi, ikut rapat, bekerja sesuai SOP, itu semua sudah dilakukan, kemudian apabila ada yang tidak melaksnakan kewajibannya dalam bekerja tentu akan menjadi bahan evaluasi kedepannya”.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja dengan memenuhi kewajibannya, dan akan ada bahan evaluasi apabila ada yang belum memenuhi kewajibannya dalam bekerja. Analisa tersebut tidak sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Tidak hanya unsur pimpinan, wawancara juga dilakukan kepada yang bersangkutan langsung dengan penelitian ini yaitu informan utama ibu Musrayanna (Fisioterapis) serta ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Sebenarnya semua pekerjaan yang dilakukan sesuai tupoksi setiap ASN pasti akan semangat dalam bekerja karena itu sudah kewajibannya, akan tetapi terkadang ada ASN yang mendapat pekerjaan diluar tupoksinya sehingga ASN tersebut tidak semangat dan rela dalam bekerja sehingga hasilnya pun jadi kurang maksimal dan menjadi tidak melaksanakan kewajibannya, contohnya saya sendiri terkadang dapat kerja tambahan yang diluar tupoksi saya dan saya malas-malasan mengerjakannya karena itu di luar tupoksi saya dan saya menganggap kewajiban saya bukan disitu jadi mengganggu untuk pekerjaan saya jadinya“.

Dari keterangan di atas terlihat ASN tidak suka dalam bekerja apabila pekerjaan yang dikerjakan diluar tupoksinya sehingga mereka tidak melaksanakan kewajibannya, mereka beralasan pekerjaan mereka masih banyak namun diberi kerjaan lain yang di luar tupoksinya. Hal tersebut tidak sejalan dengan Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Kemudian berikut hasil wawancara dengan informan utama lainnya yaitu R. Betty Indrayani (Bidan), Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Saya melihat bahwa hampir semua ASN di sini sudah melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan bidang pekerjaannya. Namun memang ada beberapa ASN yang diberikan tugas diluar bidang pekerjaannya”.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja dengan memenuhi kewajibannya, dan akan ada bahan evaluasi apabila ada yang belum memenuhi kewajibannya dalam bekerja. Analisa tersebut tidak sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan

Selanjutnya wawancara informan utama Jamaludin (Perawat) serta ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Semua pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai tupoksi setiap ASN pasti akan semangat dalam bekerja karena itu sudah kewajibannya, akan tetapi terkadang ada ASN yang mendapat pekerjaan diluar tupoksinya sehingga ASN tersebut tidak semangat dan rela dalam bekerja sehingga hasilnya pun jadi kurang maksimal dan menjadi tidak melaksanakan kewajibannya”.

Dari keterangan di atas terlihat ASN tidak suka dalam bekerja apabila pekerjaan yang dikerjakan diluar tupoksinya sehingga mereka tidak melaksanakan kewajibannya, mereka beralasan pekerjaan mereka masih banyak namun diberi kerjaan lain yang di luar tupoksinya. Hal tersebut tidak sejalan dengan Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Selanjutnya wawancara informan utama Sari Asrianto (Asisten Apoteker) serta ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Saya melihat ASN di puskesmas sudah melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pekerjaan seperti melayani pasien, apel pagi, absensi, serta ikut rapat rutin yang diadakan di puskesmas. Namun saya juga melihat ada sebagian ASN yang terkesan bermalas-malasan dalam melaksanakan kewajibannya dan kepala puskesmas juga belum bisa mengontrol keberadaan stafnya disetiap ruangan”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa ada sebagian ASN Puskesmas Bagansiapiapi yang terkesan malas dalam melaksanakan tugasnya dan kurangnya kontrol dari kepala puskesmas terhadap ASN tersebut. Hal tersebut tidak sejalan dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Wawancara juga dilakukan kepada informan utama ibu Eva Susanti (Bidan) serta ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Sebagian besar ASN Puskesmas Bagansiapiapi sudah melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tupoksinya. Kewajiban-kewajiban seperti apel pagi, mengikuti rapat dan lain-lain juga sudah dilaksanakan. Namun saya juga melihat ada pegawai yang izin dan keluar pada saat jam kerja. Hal ini kadang juga menimbulkan masalah pelayanan di Puskesmas Bagansiapiapi seperti kurangnya jumlah petugas yang standby di ruang pelayanan”.

Dari keterangan di atas terlihat ASN telah melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya, namun kadang kala ada ASN yang izin keluar pada

saat jam kerja yang mengakibatkan kurangnya petugas yang standby di ruang pelayanan. Hal tersebut tidak sejalan dengan Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Kemudian berikut hasil wawancara dengan informan utama lainnya yaitu Kamarudin (Penunjang Administrasi), Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Saya melihat pegawai ASN di sini sudah melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang menjadi kewajibannya, semua sudah dilakukan, kemudian apabila ada yang tidak melaksanakan kewajibannya tentu akan ada langkah yang diambil oleh pimpinan terhadap pegawai ASN tersebut”.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah bekerja dengan memenuhi kewajibannya. Analisa tersebut sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan

Selanjutnya wawancara informan utama Feby Murtina (Sarjana Kesehatan Masyarakat) serta ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Saya melihat semua ASN sudah melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya masing-masing. Semua pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai tupoksi setiap ASN. Akan tetapi memang ada beberapa ASN yang mendapat tugas tambahan dari kepala puskesmas yang diluar tugas utamanya”.

Dari keterangan di atas terlihat ASN sudah melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal tersebut sejalan dengan Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Selanjutnya wawancara informan utama Juniwerti (Perawat Gigi) serta ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“ASN di puskesmas sudah melaksanakan dan menyelesaikan kewajibannya dalam pekerjaan. Tetapi saya melihat ada beberapa pegawai yang sering mendapat tugas tambahan dari kepala puskesmas”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa ASN sudah melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi kewajibannya. Hal tersebut sejalan dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pada Indikator Kewajiban, yang mengarah pada memenuhi kewajibannya sebagai pegawai, dapat

dilihat para ASN merasa keberatan apabila diberi pekerjaan tambahan sehingga kewajibannya sebelumnya jadi terganggu. Hal ini tidak sejalan dengan pendapat Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

8. Tujuan

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, ditemukan bahwa Tujuan Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dalam bekerja adalah melayani masyarakat. Oleh karena itu, pada Indikator Tujuan berikut ini akan kita lihat hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian untuk melihat sejauh mana ASN di Puskesmas Bagansiapiapi dalam mencapai sebuah tujuan yaitu melayani masyarakat dan bekerja sesuai dengan target.

Dapat dilihat pada hasil wawancara oleh bapak Erwinto, Dokter sekaligus Kepala Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir yang mengatakan bahwa :

“Kalau saya lihat ya pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi memang masih ada kekurangan dalam melayani masyarakat, kami juga harus mengakuinya bahwa kami juga terbatas jumlah pegawainya dan fasilitas juga terbatas sehingga pelayanan terhadap masyarakat juga tidak berjalan dengan baik, target yang sudah kami susun dalam perencanaan juga belum sesuai target tapi ini masih proses ya masih bisa diperbaiki dan evaluasi kedepannya”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kepala Puskesmas Bagansiapiapi mengakui bahwa perencanaan belum sesuai dengan target serta

masih ada kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga ini akan jadi bahan perbaikan dan evaluasi kedepannya agar lebih baik lagi. Hal ini tidak sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Kemudian berikut hasil wawancara dengan bapak Jonson Manalu, Kepala Tata Usaha Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir :

“Kalau untuk target memang belum sesuai dengan perencanaan tapi inikan masih berjalan dan masih bisa diperbaiki, apalagi mengenai pelayanan kepada masyarakat memang kami belum bisa melayani dengan sempurna karena keterbatasan sumber daya pegawai dan sumber daya fasilitas, mungkin kedepannya kami bisa lebih baik lagi karena kami juga sudah menyusun perencanaan untuk tahun depan dan semua bisa tercapai”.

Keterangan di atas memperkuat hasil wawancara sebelumnya kepada kepala Puskesmas yang sama-sama mengakui masih ada kekurangan dalam melayani masyarakat dan target belum sesuai dengan perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Hasil ini belum sesuai dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Wawancara juga dilakukan kepada yang bersangkutan langsung dengan informan utama yaitu R. Betty Indrayani (Bidan) sekaligus Pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Tugas utama kami memang untuk melayani masyarakat Bagansiapiapi, dan memang kami terbatas dengan fasilitas serta tenaga pegawai juga masih saja ada kekurangan-kekurangan dan masyarakat ada saja yang mengeluh. Tapi ini akan tetap menjadi bahan koreksi kami untuk ke depan agar pelayanan yang kami berikan dapat benar-benar maksimal”.

Dari keterangan di atas terlihat ASN mengakui masih terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga akan menjadikan kekurangan tersebut sebagai koreksi untuk lebih baik kedepannya dalam melayani masyarakat. Hal ini belum sesuai dengan pendapat Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Selanjutnya wawancara dengan informan utama lainnya yaitu Sari Asrianto (Asisten Apoteker) sekaligus Pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Mengenai pelayanan kepada masyarakat memang kami belum bisa melayani dengan sempurna karena keterbatasan sumber daya pegawai dan sumber daya fasilitas, mungkin dari unsur pimpinan kedepannya akan menyusun perencanaan untuk tahun depan dan kami akan berusaha untuk mencapai target yang telah ditetapkan”.

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hasil ini belum sesuai dengan

teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Wawancara dengan informan utama lainnya yaitu Jamaludin (Perawat) sekaligus Pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Saya melihat pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi memang masih ada kekurangan dalam melayani masyarakat. Ada beberapa target yang sebelumnya sudah ditetapkan namun belum tercapai”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa ada target/tujuan yang telah ditetapkan oleh puskesmas belum tercapai. Hal ini tidak sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Wawancara selanjutnya dengan informan utama yaitu Musrayanna (Fisioterapis) sekaligus Pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Memang tugas utama kami di puskesmas adalah untuk melayani masyarakat. Namun dengan keterbatasan fasilitas maupun tenaga kesehatan yang ada di puskesmas juga membuat tujuan dari puskesmas ada yang belum tercapai”.

Dari keterangan di atas terlihat ASN mengakui masih terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini belum sesuai dengan pendapat Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Wawancara juga dilakukan kepada yang bersangkutan langsung dengan informan utama yaitu Eva Susanti (Bidan) sekaligus Pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Memang tugas kami sebagai tenaga kesehatan adalah melayani masyarakat Bagansiapiapi. Dalam pelayanan yang kami lakukan ada yang merasa puas dan ada yang tidak puas. Ketidakpuasan masyarakat ini menjadi bahan evaluasi kami sebagai pemberi layanan agar tujuan puskesmas dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dapat terwujud”.

Dari keterangan di atas terlihat ASN mengakui masih terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga akan menjadikan kekurangan tersebut sebagai koreksi untuk lebih baik kedepannya dalam melayani masyarakat. Hal ini belum sesuai dengan pendapat Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Selanjutnya Wawancara dengan informan utama lainnya yaitu Kamarudin (Penunjang Administrasi) sekaligus Pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memang kami belum bias memberikan pelayanan yang maksaimal. Hal ini bisa terjadi karena keterbatasan-keterbatasan yang ada di puskesmas mulai dari keterbatasan fasilitas sampai ke sumber daya pegawainya”.

Dari hasil wawancara terlihat bahwa kekurangan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hasil ini belum sesuai dengan teori Sondang P. Siagian (2008), dimana Motivasi Kerja merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang karyawan mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perusahaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Wawancara dengan informan utama lainnya yaitu Feby Murtina (Sarjana Kesehatan Masyarakat) sekaligus Pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Saya melihat memang masih ada kekurangan pegawai ASN salam melayani masyarakat di Puskesmas Bagansiapiapi. Saya pribadi mengakui, saya sendiri masih kurang dalam melayani pasien. Saya bekerja di bagian Tata Usaha. Terkadang ada kesalahan saya dalam berkerja seperti dalam pembuatan surat menyurat yang memakan waktu yang cukup lama yang membuat masyarakat menunggu lama yang terkadang membuat ketidakpuasan kepada masyarakat”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa Puskesmas Bagansiapiapi belum memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat terlihat dari masyarakat yang menunggu cukup lama untuk keperluan surat menyurat. Hal ini

tidak sejalan dengan teori Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Wawancara selanjutnya dengan informan utama yaitu Juniwerti (Perawat Gigi) sekaligus Pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini :

“Menurut saya ASN di Puskesmas Bagansiapiapi sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan mencapai target yang sudah ditetapkan oleh pimpinan. Namun memang tidak semua masyarakat terlayani dengan baik dan tidak semua target dapat dicapai”.

Dari keterangan di atas terlihat ASN mengakui bahwa masih terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan belum tercapainya target yang telah ditentukan. Hal ini belum sesuai dengan pendapat Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara informan kunci dan utama di atas menunjukkan bahwa pada Indikator Tujuan, belum terlaksana sepenuhnya dengan baik, dilihat dari rata-rata jawaban membenarkan masih terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta masih belum mencapai

target sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. Itu berarti belum sesuai dengan teori dari Munandar (2001:11), karena pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan. Suatu kesadaran pada individu untuk melaksanakan kewajiban atau pekerjaan, diiringi rasa keberanian menerima segala resiko, inisiatif yang besar dalam menghadapi kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan patut diselesaikan.

Rekapitulasi berdasarkan hasil wawancara dengan 8 indikator penelitian di atas maka dapat dilihat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir adalah :

1. Daya Pendorong dan Kemauan menjadi indikator yang mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir. Kesimpulan tersebut di dapat dari hasil wawancara dengan responden yang rata-rata kehilangan daya dorong nya dalam bekerja disebabkan oleh kepemimpinan kepala puskesmas yang memberikan pekerjaan tambahan diluar bidang kemampuan pegawainya sehingga mempengaruhi daya dorong pegawai dalam bekerja, tidak hanya itu faktor pemberian pekerjaan diluar kemampuan pegawai juga menjadi faktor pegawai menjadi tidak semangat dalam bekerja, hal tersebut dapat dilihat dari rata-rata pembahasan penelitian yang mengarah pada pegawai banyak mengeluh atas pekerjaan tambahan yang diberikan sehingga berdampak pada pegawai yang malas-malasan dalam bekerja.

2. Kemauan menjadi indikator yang dominan mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir, kesimpulan tersebut didapat dari hasil wawancara terhadap responden dengan rata-rata kemauan bekerjanya berkurang disebabkan oleh ketidakdisiplinan pegawai dan pelimpahan pekerjaan tambahan kepada satu pegawai menjadi faktor dominan dalam hasil penelitian ini, karena dengan begitu pegawai banyak mendapat pekerjaan tambahan secara terus-menerus sehingga kehilangan motivasi dalam bekerja serta berdampak pada malas-malasan dalam bekerja dan tidak disiplin menyelesaikan pekerjaannya.

Kedua faktor di atas merupakan hasil kesimpulan dari penelitian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dan telah menjawab Rumusan serta Tujuan dari penelitian ini.

Hasil tersebut diukur dengan menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif analisis, yakni penelitian yang menggunakan sejumlah informan sebagai data primer yakni data yang diperoleh dari sampel dijadikan sebagai bahan utama untuk menganalisis keberadaan objektif dari variabel yang diteliti.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

Berikut beberapa faktor penghambat dalam Pelaksanaan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir, yaitu:

1. Masih kurangnya analisa kepemimpinan Puskesmas Bagansiapiapi Rokan Hilir dalam melihat kemampuan pegawainya sehingga pegawai yang diberikan pekerjaan tambahan menjadi tidak disiplin.
2. Banyaknya pekerjaan tambahan dari pimpinan membuat kurangnya kedisiplinan pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi didalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga kewajiban yang diberikan tidak dapat di tunaikan tepat waktu dan terkesan malas-malasan.
3. Belum sepenuhnya menjalankan SOP yang berlaku sehingga sering mendapat keluhan dari masyarakat yang berobat.
4. Sumber Daya Manusia di Puskesmas Bagansiapiapi masih terbatas sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum maksimal.
5. Fasilitas yang masih belum memadai memberikan batasan di dalam melayani masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan bab-bab yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka berikut ini dapat dilihat rangkuman kesimpulan dari penelitian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir, serta saran terkait hasil kesimpulan yang di dapat.

Kesimpulan dari penelitian mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir, berdasarkan teori Sondang P. Siagian (2008) yaitu Daya Pendorong, Kemauan, Kerelaan, Membentuk Keahlian, Membentuk Keterampilan, Tanggung jawab, Kewajiban dan Tujuan. Adalah sebagai berikut :

1. Daya Pendorong dan Kemauan menjadi indikator yang mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir. Kesimpulan tersebut di dapat dari hasil wawancara dengan responden yang rata-rata kehilangan daya dorong nya dalam bekerja disebabkan oleh kepemimpinan kepala puskesmas yang memberikan pekerjaan tambahan diluar bidang kemampuan pegawainya sehingga mempengaruhi daya dorong pegawai dalam bekerja, tidak hanya itu faktor pemberian pekerjaan diluar kemampuan pegawai juga menjadi faktor pegawai menjadi tidak semangat dalam bekerja, hal tersebut dapat dilihat dari rata-rata pembahasan penelitian yang mengarah pada pegawai banyak

mengeluh atas pekerjaan tambahan yang diberikan sehingga berdampak pada pegawai yang malas-malasan dalam bekerja.

2. Kemauan menjadi indikator yang dominan mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir, kesimpulan tersebut didapat dari hasil wawancara terhadap responden dengan rata-rata kemauan bekerjanya berkurang disebabkan oleh ketidakdisiplinan pegawai dan pelimpahan pekerjaan tambahan kepada satu pegawai menjadi faktor dominan dalam hasil penelitian ini, karena dengan begitu pegawai banyak mendapat pekerjaan tambahan secara terus-menerus sehingga kehilangan motivasi dalam bekerja serta berdampak pada malas-malasan dalam bekerja dan tidak disiplin menyelesaikan pekerjaannya.

Hasil kesimpulan tersebut telah menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir? dan Faktor apa yang paling dominan dalam mempengaruhi motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir?

Kemudian berdasarkan jawaban dari rumusan masalah di atas, Tujuan dari penelitian ini juga telah tercapai yaitu, untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir dan untuk mengetahui dan menjelaskan faktor yang paling dominan mempengaruhi motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir.

Hasil penelitian tersebut diukur dengan menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif analisis, yakni penelitian yang menggunakan sejumlah informan sebagai data primer yakni data yang diperoleh dari sampel dijadikan sebagai bahan utama untuk menganalisis keberadaan objektif dari variabel yang diteliti.

Selain menjawab rumusan permasalahan dan juga tujuan penelitian, hasil penelitian ini juga telah menjawab fenomena-fenomena yang menjadi temuan dilapangan yaitu :

1. Masih adanya pegawai yang melanggar ketentuan jam kerja, misalnya adanya pegawai belum berada di tempat kerja sedangkan masih dalam jam kerja, ada pegawai yang datang terlambat, izin keluar pada saat jam kerja untuk keperluan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan sehingga pada beberapa kesempatan ruang pelayanan kosong. Pada fenomena ini berdasarkan hasil wawancara penelitian menyimpulkan bahwa ada pegawai yang kurang disiplin dalam bekerja serta ada pegawai sering mendapatkan pekerjaan tambahan diluar jam kerja dan kapasitasnya sehingga pekerjaan tumpang tindih dan tidak fokus mana yang harus dikerjakan sehingga pegawai mulai malas-malasan dan banyak tidak ditempat pada saat jam kerja untuk menghindari diberi pekerjaan tambahan oleh pimpinan sehingga lebih memilih telat masuk kerja serta izin keluar saat jam kerja.
2. Kemudian fenomena kedua, di Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir juga masih ditemukan adanya pegawai yang izin tanpa keterangan dan ijin lebih dari waktu yang telah ditentukan. Lagi-lagi fenomena ini

berdasarkan wawancara penelitian menyimpulkan bahwa ketidak disiplin pegawai dan seringnya pegawai diberi pekerjaan tambahan sehingga tidak fokus lagi bekerja sesuai kapasitasnya yang berakibat seringnya izin tanpa keterangan dan izin lebih dari waktu yang telah ditentukan, dengan hal tersebut pimpinan Puskesmas Bagansiapiapi hingga saat ini belum ada mengambil sikap tegas serta banyak tidak tahu soal pegawai yang izin karena jarang memantau langsung pegawainya di tempat kerja.

B. Saran

Saran yang penulis berikan dalam penelitian mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Puskesmas Bagansiapiapi Kabupaten Rokan Hilir ini yaitu :

1. Untuk pemerintah Kabupaten Rokan Hilir, hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan di dalam mengevaluasi kinerja ASN puskesmas-puskesmas di wilayah kecamatan.
2. Untuk kepala Puskesmas Bagansiapiapi, disarankan dalam memberikan tugas tambahan kepada ASN sebaiknya disesuaikan dengan kapasitas ASN Puskesmas Bagansiapiapi sehingga pekerjaan tambahan yang diberikan kepada pegawainya tidak memberatkan dan perlu menerapkan sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin.
3. Untuk pegawai ASN di Puskesmas Bagansiapiapi, disarankan untuk banyak memberikan masukan kepada atasannya serta meningkatkan lagi kedisiplinan dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adair, Jhon. 2007. *Pemimpin Yang Berpusat Pada Tindakan*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Afifuddin. 2010. *Pengantar Administrasi Pembangunan: Konsep, Teori Dan Implikasinya Di Era Reformasi*. Bandung: Alfabeta.
- Amrullah, M. Amin. 2013. *Panduan Menyusun Proposal Skripsi Tesis dan Disertasi*: Smart Pustaka.
- Askolani & Machdalena, R.J. 2011. *Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. INTI (Persero) Bandung*. Jurnal Riset Manajemen
- Aulia, K. 2020 *Analisis Perbandingan Prestasi Pegawai Tetap Dengan Pegawai Tidak Tetap Pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Selatan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
- Baciu, L. E. 2018. *Expectancy Theory Explaining Civil Servants' work Motivation. Evidence From A Romanian City Hall*. The USV Annals of Economics and Public Administration, 17(2 (26)), 146-160.
- Badrudin. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan. Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Darmanto. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Edisi Kedua*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Edison Emron, Anwar Yohny, Komariyah Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Edwart III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Press, Washington, terjemaaah, Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Trio Rimba Persada
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Human Relations dan Public Relation*. Bandung: Mandar Maju.

- Firdaus. 2020. *Pentingnya Membangkitkan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Aparatur Sipil Negara*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 5(1), 31-35.
- Hamim, Sufian. 2005. *Administrasi, Organisasi, Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press.
- Hamim, Sufian. 2013. *Administrasi, Organisasi, Manajemen: Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*. Pekanbaru: UIR Press.
- Hartanto, A.D. 2019. *Pengaruh Kompetensi, Promosi, Kompensasi, Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerjadan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Kabupaten Rembang)*. Tesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus 153
- Herianto, D., & Mirsa, S. (2018). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Pegawai Dinas Bina Marga Provinsi Sulawesi Selatan*. J. Polit. Profetik, 6(1), 91-105.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husaini, Usman. 2013. *Teori Praktik dan Riset Pendidikan*. Edisi Keempat. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husaini, R.N. and Utama, S. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Instansi Pendidikan*. Didaktis: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan, 21(1).
- Ju, C. (2020). *Work motivation of safety professionals: A person-centred approach*. Safety science, 127, 104697.
- Kuswati, Yeti. 2019. *Motivation Role in Improving Work Effectiveness*. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) 2 (4): 281-288.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan. Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lailah, Nur (2020) *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Surabaya*. Undergraduate thesis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Maslow A.H. 1992. *Motivasi dan Perilaku*. Semarang: Dahara Prize

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT. Remaja. Rosdakarya. Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Suseno, M.N., Sugiyanto. 2010. *Pengaruh Dukungan Sosial Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Mediator Motivasi Kerja*. *Jurnal psikologi*, 37(1), pp.94-109.
- Mamat. 2014. *Manajemen Kinerja Pegawai Edisi I (Modul I)*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Munandar .2001. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Cipta Karya
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Prasetyo, S., Arafat, Y., & Rohana. 2020. *The Contribution of Work Motivation and Training Towards Employee Performance at the Inland Water and Ferries Transport Polytechnic of Palembang*. *KnE Social Sciences* 573-582
- Prayudi. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Ramdani, A. M., Trifani, R. P., Royani, Y. R. K. S., & Putri, R. K. (2021). *Theoretical Review of Work Motivation and Job Satisfaction on Performance*. *Psychology and Education Journal*, 58(3), 406-413
- Riva'i, V., Sagala, E.J. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Rajagrafindo Persada
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sedarmayanti, 2010 *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Cetakan Kedua*. Bandung: Mandar Maju.
- Septiani, M., Nurmasari. 2019. *Motivasi Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Riau*. *PUBLIKA*. 5(1), 91-106
- Siagian, Sondang P. 2014. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, Dan Strateginya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

- Siagian, Sondang P. 2016, *Manajemen Sumber daya Manusia*, Bumi aksara, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M & Effendi, S. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sundayani, U., 2017. *Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Bandung* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung).
- Sutrisno, Edy. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kelima*. Yogyakarta: Prenada Media.
- Srimulyo, E. 2010. *Penilaian Kinerja dan Imbalan: Suatu Alternatif Keluar dari Krisis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pustaka.
- Sugiyono, 2009. *Metode penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, C.V Alfabeta Bandung.
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sururama, R., Winowoda, O.R., Eka, A. 2021. Pengembangan Sumber Daya Aparatur Melalui Diklat Teknis Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 9(2), pp.142-156.
- Syafiie, Inu Kencana. 2008. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka. Pelajar.
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Syamsidar, S., Lian, B., & Fitriani, Y. 2021. *Application of Democratic Leadership Style in Improving Employee Work Discipline and Motivation*. *ISEJ: Indonesian Science Education Journal*, 2(1), 1-11.

- Syukur, H. Fatah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan*. Semarang: Pustaka Rizki Utama.
- Thamrin. M. 2020. *Manajemen Sumberdaya Manusia Teori dan Praktek*. LPPM Universitas Muhammadiyah Jember
- Thoha, Miftah. 2002. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. (2004). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI
- Umpung, F. D., Pertiwi, J. M., & Korompis, G. E. C. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Masa Pandemi Covid 19*. Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine, 1(4), 18-27.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Yusuf, B., Al Arif, M.N.R., 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

PERATURAN :

- Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 492 Tahun 2016 tentang Kategori Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Rokan Hilir.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat