

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era transformasi globalisasi saat ini membawa perubahan fundamental dalam paradigma pelayanan publik, dimana kompleksitas dan dinamika sosial, teknologi, dan administratif terus mengalami percepatan yang belum pernah terjadi sebelumnya. Dinamika global yang ditandai dengan perkembangan teknologi informasi, pergeseran demografis, dan tuntutan masyarakat yang semakin kritis telah mereformasi wajah pelayanan publik.

Sejalan dengan itu, pelayanan publik yang semakin kompleks dan dinamis, menuntut organisasi pemerintahan untuk terus melakukan inovasi dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Tuntutan ini bukan sekedar retorika administratif melainkan kebutuhan mendesak untuk mempertahankan relevansi dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, organisasi pemerintahan dituntut untuk mentransformasi diri dari model birokrasi konvensional menuju model kelembagaan yang adaptif, responsive, dan proaktif.

Perubahan paradigma ini juga berdampak besar pada pemerintahan di tingkat kecamatan. Sebagai pelaksana teknis pemerintahan kabupaten yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, kecamatan memiliki peranan penting. Dalam struktur pemerintahan Indonesia, kecamatan merupakan simpul pelayanan administratif dan publik yang menjadi penghubung antara pemerintah desa dengan pemerintah kabupaten. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya.

Dalam kaitan tersebut, pegawai sebagai elemen kunci dalam organisasi publik telah mengalami pergeseran peran yang signifikan seiring dengan perkembangan tuntutan pelayanan masyarakat. Pegawai yang dulunya

hanya diposisikan sebagai pelaksana administratif, kini dituntut untuk menjadi pelayan masyarakat yang adaptif, inovatif, dan profesional. Dalam konteks ini, di era reformasi birokrasi dan digitalisasi pemerintahan, pegawai menghadapi tantangan untuk tetap relevan dan produktif di tengah ekspektasi masyarakat yang terus meningkat. Oleh karena itu, motivasi kerja menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja pegawai agar mampu memberikan layanan yang prima. Kualitas layanan publik mencerminkan komitmen pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat secara optimal (Umar, 2020).

Budaya kerja di instansi pemerintah mendorong perubahan paradigma dalam pengelolaan sumber daya manusia. Menurut Prasetyo Dj dalam (Sakti et al., 2022) Budaya merupakan sesuatu yang kompleks, yang didalamnya terkandung ilmu pengetahuan. Pegawai tidak lagi hanya dituntut untuk hadir secara fisik, tetapi juga diharapkan memiliki komitmen, tanggung jawab, serta semangat kerja yang tinggi. Dalam konteks ini, motivasi kerja menjadi modal psikologis penting yang mendorong individu untuk menyelesaikan tugas dengan lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat yang optimal. (Junaedi, 2023).

Keadaan tersebut mengharuskan instansi seperti Kantor Kecamatan Pamarican untuk berbenah dan menerapkan pendekatan manajemen sumber daya manusia yang tepat dalam menjaga semangat serta motivasi kerja pegawainya. Langkah ini penting untuk memastikan keberlangsungan fungsi kelembagaan, menjaga kualitas pelayanan publik, dan membangun kepercayaan masyarakat. Upaya peningkatan motivasi kerja tersebut selaras dengan semangat reformasi birokrasi yang tercermin dalam berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, yang menekankan pentingnya pengelolaan SDM berbasis kinerja, sistem penghargaan, dan pengembangan profesionalisme. Di tingkat daerah, semangat ini diperkuat melalui Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 14 Tahun 2014

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap unit pelayanan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

Pegawai sebagai aset utama dalam organisasi pemerintah memiliki peran penting dalam mendukung tercapainya pelayanan publik yang optimal. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan tingkat kecamatan, pegawai tidak hanya berperan sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai penghubung langsung antara pemerintah dan masyarakat. Peran ini menuntut pegawai untuk tidak hanya hadir secara fisik, namun juga memiliki komitmen, semangat, dan motivasi kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas. Dalam era reformasi birokrasi saat ini, motivasi kerja pegawai menjadi salah satu faktor krusial yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, pegawai juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Terutama di era yang ditandai dengan meningkatnya harapan terhadap kualitas layanan, pegawai dituntut untuk terus meningkatkan kapasitas, etos kerja, dan sikap profesionalisme. Hal ini sejalan dengan pendapat (Fazira et al., 2023) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berperan penting dalam mendorong kedisiplinan, inisiatif, serta kinerja yang berdampak langsung terhadap efektivitas organisasi. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan dasar, pengakuan, hingga kesempatan untuk berkembang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya mendorong motivasi kerja.

Perkembangan sistem pemerintahan berbasis digital dan meningkatnya transparansi layanan juga turut memengaruhi ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pegawai. Dalam menghadapi dinamika tersebut, kecamatan sebagai ujung tombak layanan publik harus mampu merespons dengan meningkatkan kualitas manajemen sumber daya manusia. Upaya ini tidak hanya terkait dengan pengawasan dan sistem absensi, tetapi juga mencakup strategi yang mendorong motivasi intrinsik dan ekstrinsik pegawai secara berkelanjutan. Ketika motivasi kerja terbangun dengan

baik, pegawai akan lebih mudah untuk beradaptasi, menyelesaikan tugas secara optimal, serta berperan aktif dalam pencapaian tujuan organisasi.

Transformasi pola kerja ini penting dilakukan karena menjadi jawaban atas tantangan zaman yang serba cepat dan berorientasi pada pelayanan yang efisien. Di tengah meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas, keberadaan pegawai yang termotivasi merupakan kunci keberhasilan instansi pemerintah dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Salah satu komponen krusial dalam penyelenggaraan layanan publik di kantor kecamatan adalah motivasi kerja pegawai. Motivasi memiliki peran sentral dalam menentukan sejauh mana pegawai dapat melaksanakan tugas secara optimal, terlibat aktif dalam pelayanan masyarakat, serta menunjukkan inisiatif dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Sebagaimana dikemukakan oleh Herzberg, motivasi kerja merupakan pendorong yang berasal dari dalam diri individu dan berkaitan erat dengan kepuasan atas pencapaian, pengakuan, dan pengembangan karier. Jika pegawai kantor camat memiliki motivasi yang tinggi, maka kinerja organisasi dapat berjalan efektif dan profesional. Namun, apabila motivasi rendah, maka pelayanan akan cenderung stagnan dan tidak mencerminkan semangat pelayanan publik yang prima.

Motivasi kerja yang tinggi tidak hanya mencerminkan keterlibatan emosional pegawai terhadap tugasnya, tetapi juga menjadi indikator kesiapan organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, adil, dan memfasilitasi pertumbuhan karier. Selain itu, menurut Mangkunegara dalam (Saputro & Muttaqin, 2023), motivasi kerja adalah suatu kondisi yang mendorong seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu demi mencapai tujuan kerja secara optimal. Artinya, motivasi kerja tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga mencerminkan kesiapan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia secara produktif. Oleh karena itu, peningkatan motivasi kerja menjadi aspek

strategis dalam memperbaiki kualitas pelayanan di kantor kecamatan sebagai ujung tombak pemerintahan daerah.

Pemerintah Kabupaten Ciamis terus mendorong peningkatan kinerja aparatur melalui berbagai strategi, salah satunya dengan menciptakan iklim kerja yang mendukung peningkatan motivasi kerja pegawai, termasuk di tingkat kecamatan. Pegawai kantor camat sebagai pelaksana teknis pelayanan publik memiliki peran yang sangat strategis dalam menjembatani kebutuhan masyarakat dengan program-program pemerintah daerah. Untuk itu, motivasi kerja menjadi aspek penting yang harus diperhatikan, karena berkorelasi langsung dengan produktivitas dan kualitas pelayanan.

Menurut Mangkunegara dalam (Ummah, 2019), motivasi kerja adalah kondisi yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan kerja dan menunjukkan kinerja yang optimal. Sementara itu, Herzberg (1959) dalam teorinya menyebutkan bahwa faktor motivasi seperti pengakuan, pencapaian, dan tanggung jawab berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepuasan dan semangat kerja pegawai.

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, tingkat motivasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat menentukan efektivitas implementasi kebijakan dan program pembangunan di tingkat kecamatan. Seiring dengan dinamika reformasi birokrasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima, pegawai kantor camat dituntut untuk memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugas administratif, pelayanan masyarakat, dan koordinasi dengan berbagai stakeholder pembangunan daerah.

Berbagai penelitian mendukung bahwa motivasi kerja pegawai di lingkungan pemerintahan kecamatan dipengaruhi oleh aspek kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, dan pengembangan kompetensi. Penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien yang cukup substantial dalam organisasi pemerintahan, (Bukit et al., 2019).

Dalam konteks Kantor Camat Kecamatan Pamarican, peningkatan motivasi kerja dapat dicapai melalui penerapan gaya kepemimpinan yang adaptif, penciptaan iklim kerja yang kondusif, serta pemberian apresiasi yang tepat terhadap prestasi kerja pegawai. Hal ini sejalan dengan implementasi manajemen talenta ASN yang menekankan pada pengembangan pegawai berdasarkan pemetaan kinerja dan kompetensi untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat Kecamatan Pamarican.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis, ditemukan bahwa tingkat motivasi kerja pegawai masih belum optimal. Dikarenakan pelaksanaan kegiatan belum sepenuhnya dipengaruhi oleh dua faktor, hal ini terlihat dari faktor pemeliharaan yang belum berjalan maksimal, seperti lingkungan kerja yang belum sepenuhnya mendukung kenyamanan dan produktivitas pegawai, serta minimnya fasilitas penunjang kegiatan operasional.

Selain itu, faktor pemotivasian juga belum tergarap secara optimal, yang tercermin dari rendahnya inisiatif dalam menyelesaikan tugas, pemberian penghargaan terhadap kinerja, kurangnya umpan balik positif dari pimpinan, serta keterbatasan dalam pelatihan dan pengembangan kapasitas pegawai.

Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya motivasi pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi secara menyeluruh. Ketika standar pelayanan publik tidak dapat terpenuhi dengan baik, hal ini berisiko menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Proses-proses administratif menjadi terhambat, dan pencapaian sasaran pembangunan yang telah direncanakan di tingkat kecamatan menjadi kurang optimal. Selain itu, rendahnya motivasi kerja pegawai juga dapat mengganggu kekompakan dan kerja sama tim, serta menciptakan lingkungan kerja yang monoton, kurang inovatif, dan minim antusiasme dalam menjalankan tanggung jawab.

Situasi ini semakin diperjelas dengan adanya data kehadiran pegawai di Kantor Kecamatan Pamarican selama tahun 2024 yang menunjukkan bahwa tingkat ketidaktepatan waktu (TTW) dalam kehadiran pegawai masih berada pada angka yang cukup tinggi. Data tersebut memberikan gambaran konkret bahwa sebagian besar pegawai belum menunjukkan kedisiplinan waktu yang seharusnya menjadi bagian dari komitmen kerja.

Ketidaktepatan waktu dalam kehadiran tidak hanya menjadi indikator rendahnya disiplin individu, tetapi juga mencerminkan adanya permasalahan mendasar terkait motivasi kerja dan budaya organisasi secara keseluruhan. Hal ini terlihat dari hasil rekap absensi pegawai kantor Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis pada tahun 2024:

Tabel 1. 1 Data Absensi Pegawai Kecamatan Pamarican 2024

NO	Bulan	TW	TTW	Jumlah
1.	Januari	3	5	8 Pegawai
2.	Februari	5	3	8 Pegawai
3.	Maret	2	6	8 Pegawai
4.	April	3	6	9 Pegawai
5.	Mei	5	5	10 Pegawai
6.	Juni	5	5	10 Pegawai
7.	Juli	3	7	10 Pegawai
8.	Agustus	3	7	10 Pegawai
9.	September	3	7	10 Pegawai
10.	Oktober	5	5	10 Pegawai
11.	November	3	6	9 Pegawai
12.	Desember	4	5	9 Pegawai
Total		44	67	111 Pegawai

Sumber: Kantor Kecamatan Pamarican, 2024

Keterangan:

TW : Tepat Waktu

TTW : Tidak Tepat Waktu

Berdasarkan data di atas tingkat kehadiran pegawai yang fluktuatif sepanjang tahun 2024, sebagaimana terlihat dalam data absensi yang mencatat total 44 hari kehadiran tepat waktu (TW) dan 67 hari keterlambatan tanpa keterangan (TTW). Meskipun jumlah pegawai relatif tetap pada kisaran 8–10 orang tiap bulan, kedisiplinan kehadiran menunjukkan adanya persoalan dalam internalisasi nilai tanggung jawab kerja dan etos pelayanan publik yang tinggi. Rendahnya disiplin hadir tepat waktu mengindikasikan lemahnya motivasi intrinsik pegawai dalam menjalankan tugas administratif dan pelayanan masyarakat.

Kondisi ini tidak hanya berdampak pada aspek kedisiplinan pegawai, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap pencapaian kinerja lembaga secara keseluruhan. Rendahnya motivasi kerja yang tercermin dalam tingkat kehadiran turut berkontribusi terhadap capaian kinerja pegawai yang belum optimal, sebagaimana tergambar dalam data evaluasi AKIP tahun 2023.

Tabel 1. 2 Capaian Kinerja Hasil Evaluasi AKIP Tahun 2023

No	Indikator Kinerja	Satuan	Target	Relasi	Capaian %
1.	Hasil Evaluasi AKIP	Predikat	BB	B	86,63
		Nilai	80	69,30	

Sumber : Laporan Kinerja Intansi Pemerintahan (LKIP) 2023, Diakses pada 24 November 2024

Masalah ini semakin diperjelas oleh hasil evaluasi kinerja AKIP tahun 2023, di mana Kantor Kecamatan Pamarican hanya berhasil memperoleh nilai 69,30 dari target 80, dengan predikat B dan capaian 86,63%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja instansi belum mencapai ekspektasi perencanaan strategis. Ketidaksesuaian ini bisa jadi bersumber dari rendahnya motivasi kerja, yang berdampak langsung pada produktivitas dan capaian output organisasi. Sejumlah teori menyebutkan bahwa motivasi kerja pegawai merupakan faktor dominan dalam peningkatan efektivitas kinerja birokrasi. Menurut (Hasibuan, 2017), motivasi adalah

dorongan internal dan eksternal yang membangkitkan semangat kerja, dan tanpa motivasi yang kuat, pegawai cenderung menunjukkan perilaku kerja yang pasif dan minim inisiatif.

Realitas yang teramati di lapangan mengindikasikan bahwa performa kinerja aparatur di Kantor Camat Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis masih belum mencerminkan standar pelayanan yang maksimal. Kondisi ini tervalidasi melalui serangkaian *assessment* yang menunjukkan adanya gap signifikan antara target kinerja yang dicanangkan dengan pencapaian aktual di lapangan. Evaluasi yang dilakukan oleh lembaga internal menunjukkan bahwa sebagian pegawai belum memiliki komitmen kuat terhadap tugas dan tanggung jawabnya, yang tercermin dalam pola kehadiran dan capaian kinerja yang belum optimal.

Situasi ini memunculkan urgensi untuk melakukan evaluasi komprehensif dan implementasi strategi perbaikan yang terukur guna mengoptimalkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik di wilayah administrasi Kecamatan Pamarican. Oleh karena itu, diperlukan intervensi kebijakan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis dan administratif, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis pegawai seperti penghargaan, pengakuan, dan pengembangan karier sebagai instrumen peningkat motivasi kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Motivasi Kerja Pegawai Kantor Camat Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian Latar belakang, maka dapat diambil identifikasi masalah sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan mengalami keterlambatan dari waktu yang seharusnya”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan dan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan:

1. Bagaimana pemeliharaan (*maintenance*) motivasi kerja pegawai Kantor Camat Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis?
2. Bagaimana Motivasi (*Motivation*) kerja pegawai Kantor Camat Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami Bagaimana pemeliharaan (*maintenance*) motivasi kerja pegawai Kantor Camat Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis.
2. Untuk mengetahui dan memahami Bagaimana Motivasi (*Motivation*) kerja pegawai Kantor Camat Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis

E. Kegunaan Penelitian

Ada beberapa harapan dilakukannya penelitian ini, salah satunya yaitu dapat memberikan kegunaan bagi beberapa pihak, baik kegunaan secara teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoretis
 - a. Dengan dilakukannya penelitian ini besar harapan mampu menyumbangkan pengetahuan serta kontribusi pemikiran baru khususnya diarah Administrasi Publik.
 - b. Hasil Riset ini semoga bisa menjadi dokumen akademik yang bermanfaat bagi sivitas akademika serta menjadi pedoman untuk penelitian lainnya.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama di bangku perkuliahan untuk memperoleh pengalaman, wawasan,

dan dapat menambah ilmu dan pengetahuan serta memberikan pemahaman tentang lingkungan organisasi dan kinerja pegawai.

b. Bagi Instansi Kantor Kecamatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, bahan perbandingan atas langkah-langkah yang telah diambil dalam mencapai tujuannya dan sebagai dasar dalam merumuskan suatu kebijakan terutama dalam kinerja pegawai dan lingkungan organisasi.

c. Bagi Institusi UIN Sunan Gunung Djati

Hasil Penelitian Ini diharapkan Dapat menjadi bahan bacaan dan juga bahan acuan untuk pihak institusi sehingga dapat dimanfaatkan sebagai sumber referensi.

d. Bagi Peneliti lain

Diharapkan bagi peneliti lain mampu mengembangkan penelitian ini mengenai pengaruh lingkungan organisasi terhadap kinerja pegawai dengan menggunakan parameter yang berbeda, agar dapat dikembangkan dimasa yang akan mendatang.

F. Kerangka Berpikir

Frederick Herzberg (1923-2000) adalah seorang ahli psikolog klinis dan dianggap sebagai salah satu pemikir besar dalam bidang manajemen dan teori motivasi. Frederick I Herzberg dilahirkan di Massachusetts pada 18 April 1923. Sejak sarjana telah bekerja di City College of New York. Lalu tahun 1972, menjadi Profesor Manajemen di Universitas Utah College of Business. Herzberg meninggal di Salt Lake City, 18 Januari 2000. Frederick Herzberg mengemukakan teori motivasi berdasar teori dua faktor yaitu faktor higiene dan motivator. Menurut Frederick Herzberg, mengemukakan Herzberg's two factors motivation theory atau teori motivasi dua faktor atau teori motivasi kesehatan atau faktor higienis.

Menurut teori ini motivasi yang ideal yang dapat merangsang usaha adalah peluang untuk mengembangkan kemampuan. Herzberg menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor yang merupakan kebutuhan, yaitu:

1. Faktor Pemeliharaan (*Maintenance Factor*)

Maintenance factor adalah faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah. Kebutuhan kesehatan ini menurut Herzberg merupakan kebutuhan yang berlangsung terus menerus, karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setelah dipenuhi.

2. Faktor Pemotivasian (*Motivation Factors*)

Motivation Factors adalah faktor motivator yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang berkaitan langsung dengan pekerjaan.

Motivasi kerja pegawai memiliki peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik, khususnya di tingkat kecamatan yang menjadi ujung tombak pemerintahan daerah. Di Kantor Camat Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis, keberhasilan penyelenggaraan layanan publik sangat dipengaruhi oleh semangat, kedisiplinan, dan inisiatif pegawai dalam menjalankan tugas. Dalam konteks ini, motivasi kerja menjadi faktor strategis yang mendasari tercapainya efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi.

Menurut Herzberg dalam (Andriani et al., 2017), motivasi kerja dibentuk oleh dua faktor utama, yaitu Motivasi dan Pemeliharaan. Keduanya saling melengkapi dalam membentuk dasar yang kuat bagi terciptanya motivasi kerja yang sesuai dan efisien untuk mendukung produktivitas, dengan mempertimbangkan situasi actual, profesional pegawai serta kebutuhan yang dihadapi.

Fakta lapangan di Kantor Camat Kecamatan Pamarican menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai belum optimal. Hal ini tercermin dari data kehadiran selama tahun 2024 yang menunjukkan angka keterlambatan (TTW) lebih tinggi dibandingkan kehadiran tepat waktu (TW), dengan total 67 hari TTW dan hanya 44 hari TW dari total 111 hari pegawai hadir. Kondisi ini menggambarkan adanya kelemahan dalam internalisasi nilai tanggung jawab dan etos pelayanan, yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan.

Diperkuat dengan menurunnya kinerja pegawai kantor kecamatan pamarican dalam hasil evaluasi kinerja AKIP tahun 2023. Menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Pamarican hanya memperoleh nilai 69,30 dari target 80 dengan predikat B. Capaian ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara rencana strategis dan realisasi kinerja, yang salah satu penyebabnya dapat ditelusuri pada aspek motivasi kerja yang belum maksimal. Hal ini diperkuat oleh teori Hasibuan dalam (de Oliveira Ramos, 2019) yang menyatakan bahwa motivasi adalah dorongan internal dan eksternal yang menggerakkan seseorang untuk bekerja, dan tanpa motivasi yang kuat, pegawai akan cenderung pasif dan tidak berinisiatif.

Rendahnya motivasi kerja merupakan salah satu dampak penghambat utama dalam pencapaian kinerja yang optimal di lingkungan Kantor Camat Kecamatan Pamarican. Kondisi ini mengisyaratkan pentingnya strategi penguatan motivasi yang tidak hanya bersifat prosedural dan administratif, tetapi juga menyentuh aspek psikologis dan manajerial yang berdampak langsung terhadap perilaku kerja pegawai.

Sejalan dengan pendapat Hasibuan dalam (de Oliveira Ramos, 2019), motivasi merupakan dorongan internal dan eksternal yang membentuk semangat kerja seseorang. Ketika dorongan ini melemah, maka kecenderungan pegawai untuk pasif, tidak disiplin, dan kurang inovatif menjadi semakin nyata.

Dalam pelaksanaannya, sejumlah indikator motivasi seperti kedisiplinan waktu, semangat kerja, tanggung jawab individu, dan

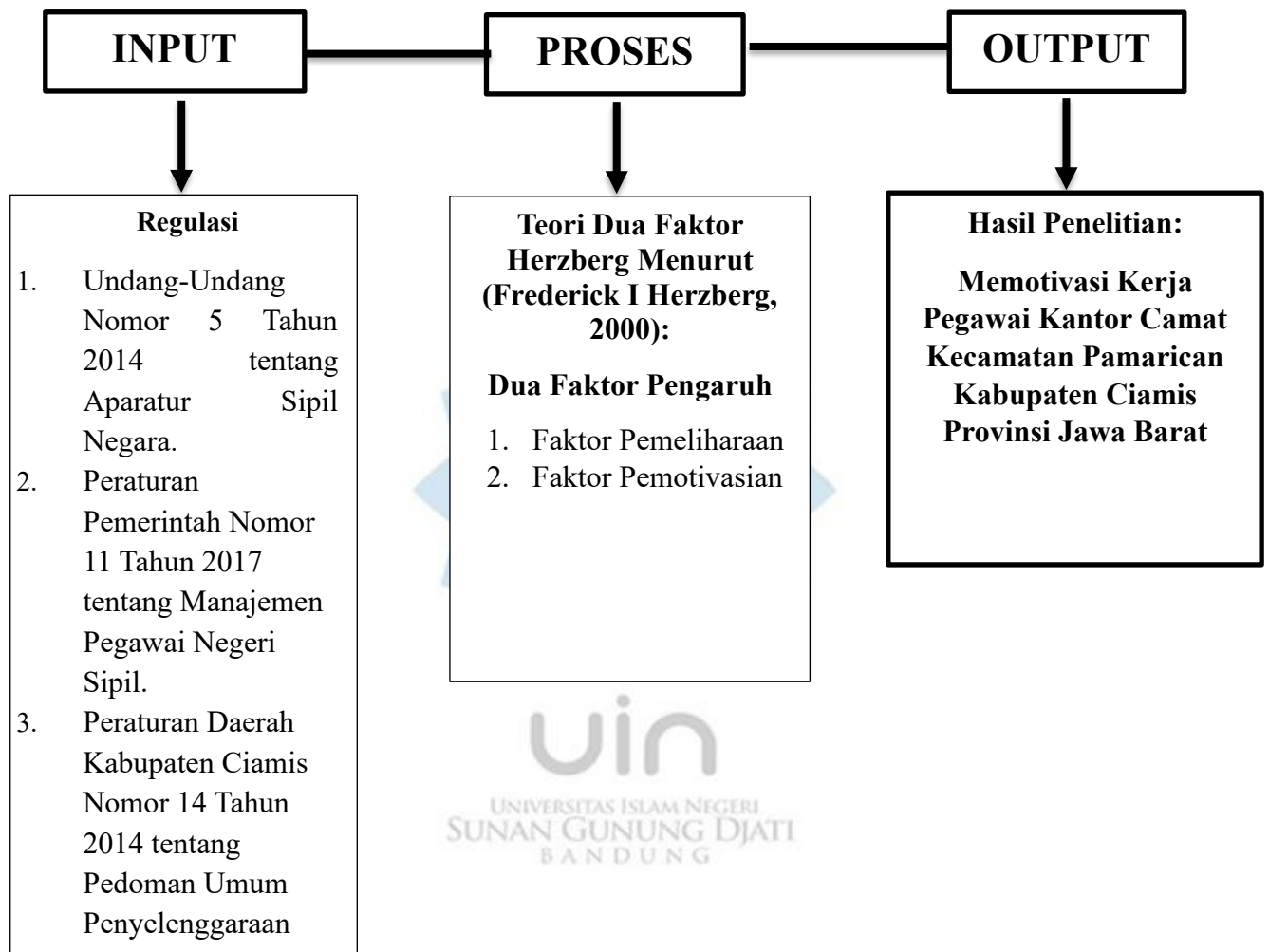
dorongan untuk berprestasi belum menunjukkan perkembangan yang konsisten dan sejalan dengan harapan organisasi. Hal ini tercermin dari tingginya angka ketidakhadiran di beberapa periode kerja, rendahnya partisipasi dalam pelatihan peningkatan kapasitas, serta masih adanya keluhan masyarakat terhadap lambannya pelayanan administrasi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa aspek motivasi kerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Pamarican masih memerlukan perhatian dan pembenahan secara menyeluruh, khususnya pada dimensi psikologis seperti kepuasan kerja, rasa memiliki terhadap instansi, dan komitmen terhadap visi organisasi, serta pada dimensi manajerial seperti pola komunikasi, gaya kepemimpinan, dan sistem penghargaan yang diterapkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai kondisi aktual motivasi kerja pegawai di lingkungan Kantor Camat Kecamatan Pamarican. Penelitian ini tidak hanya melihat dari sisi internal pegawai, tetapi juga mempertimbangkan pengaruh dari faktor-faktor eksternal dan struktural seperti kepemimpinan yang dijalankan oleh atasan langsung, budaya kerja yang berkembang di lingkungan kantor, sistem penghargaan dan sanksi yang diterapkan, serta suasana dan iklim kerja secara umum. Keempat faktor ini diyakini memiliki keterkaitan erat terhadap produktivitas kerja pegawai dan efektivitas pencapaian target organisasi.

Selain itu, penelitian ini juga bermaksud mengevaluasi sejauh mana hubungan antara tingkat motivasi kerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Evaluasi ini dilakukan dengan memperhatikan indikator-indikator kuantitatif seperti data absensi harian, capaian dokumen Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP), serta indikator kualitatif seperti persepsi pegawai terhadap tugas pokok dan fungsinya, kepuasan masyarakat, serta sikap profesionalisme dalam melayani.

Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai penyebab belum optimalnya kinerja

pegawai dan menjadi dasar perumusan strategi peningkatan motivasi kerja yang lebih aplikatif, sesuai dengan kebutuhan lokal dan karakteristik kelembagaan di Kecamatan Pamarican.



Gambar 1. 1Kerangka Berfikir

Sumber: Frederick I Herzberg, 2000 dalam (de Oliveira Ramos, 2019) dan Diolah Peneliti (2025)