

## Motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Jakarta

Zen Langsur I.B., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79946&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Motivasi dan kepuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Motivasi mengacu pada dorongan dan upaya untuk memuaskan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan kepuasan mengacu pada pengalaman yang menyenangkan disaat terpenuhinya suatu keinginan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa motivasi merupakan dorongan kearah hasil, sedangkan kepuasan menyangkut hasil yang telah dicapai. Seorang pegawai bisa saja memiliki kepuasan kerja yang tinggi, tetapi tingkat motivasinya terhadap pekerjaan rendah, atau sebaliknya. Bila motivasi pegawai tinggi terhadap pekerjaan tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan rendah maka hal ini dapat menjadi penyebab terjadinya turn over, sebab pegawai tersebut akan mencari pekerjaan lain.

Dalam era reformasi, seiring dengan tuntutan masyarakat sebagai pelaksana reformasi dibidang hukum sudah saatnya mewujudkan pemisahan yang tegas antara fungsi yudikatif dan eksekutif dalam rangka merealisasikan kemandirian hakim. Menuju supremasi hukum, hal ini telah dituangkan dalam Tap MPR RI No. X/MPRI 1978 berkaitan dengan pemisahan yang tegas antar fungsi-fungsi yudikatif dan eksekutif. Sebagai langkah awal dan tahap yang sangat mendasar pada tanggal 30 Juli 1999 yang lalu telah disetujui oleh DPR RI rancangan Undang-undang tentang perubahan Undang-undang No.14 tahun 1970 tentang pokok-pokok kekuasaan kehakiman (khususnya pasal 11 dan 12), yang merupakan hari bersejarah diletakkannya kemerdekaan dan kekuasaan kehakiman secara utuh dibawah Mahkamah Agung. Dengan demikian merupakan tugas berat bagi jajaran peradilan untuk mempersiapkan diri dan menggali peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perpindahan kewenangan organisasi, administrasi, dan finansial bagi badan-badan yang melakukan kekuasaan kehakiman dilingkungan peradilan umum, agama, militer dan TUN untuk direvisi dan disempurnakan serta penyempurnaan struktur organisasi untuk menyesuaikan diri dengan beban kerja yang bertambah. Pengadilan Tinggi TUN Jakarta yang merupakan salah satu unit penyelenggara kekuasaan kehakiman sangat berkepentingan Pula untuk membenahi diri dalam rangka penyelenggaraan kekuasaan kehakiman dibawah Mahkamah Agung terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan peradilan bagi para pencari keadilan. Dalam menghadapi tugas tersebut, maka PT. TUN Jakarta memerlukan Sumber Daya Manusia yang memiliki motivasi kerja dan kepuasan kerja yang tinggi, agar organisasi tersebut mampu mempertahankan eksistensinya sehingga transformasi organisasi mengandung makna terjadi pergeseran nilai-nilai, pola kerja, budaya organisasi dan pola pikir yang sesuai dengan tuntutan masa depan sehingga perlu adanya dukungan dari kepemimpinan, struktur, proses dan tekad yang kuat untuk melakukan inovasi.

Penelitian ini tidak memerlukan kelompok kontrol seperti halnya pada metode eksperimen, namun generalisasi bisa akurat bila digunakan sampel yang representatif. Adapun jenis penelitian ini, akan dilakukan dengan metode deskriptif yang bersifat kualitatif dengan didukung data yang bersifat kuantitatif.

Sedangkan desain penelitian berdasarkan tujuannya adalah mendeskripsikan karakteristik suatu obyek yang dalam hal ini akan diperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan peradilan bagi para pencari keadilan pada Pengadilan Tinggi TUN Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dalam upaya memberikan kajian secara evaluatif dari penelitian ini bertujuan untuk : Memberikan hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan; Memberikan hubungan antara kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan; dan Memberikan hubungan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan.

Dalam pelaksanaannya hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan, hal ini berarti bahwa setiap karyawan mempunyai motivasi kerja yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan tertentu dan berusaha melaksanakan pekerjaan untuk mengejar serta mewujudkan keinginan dan kebutuhan tersebut yang pada akhirnya mengharapkan kepuasan dari hasil kerja yang dilakukannya yaitu berupa kualitas pelayanan.

Hubungan antara kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan dengan tugas atau pekerjaan yang berarti bahwa untuk melaksanakan semua pekerjaan diperlukan adanya kepuasan kerja yang tinggi sehingga dapat mendukung terlaksananya pekerjaan yang pada akhirnya dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Selanjutnya hubungan antara motivasi kerja dan kepuasan kerja dengan kualitas pelayanan, secara keseluruhan mempunyai tingkat korelasi yang tinggi, dengan demikian bahwa untuk menciptakan kualitas pelayanan peradilan bagi para pencari kerja pada Pengadilan Tinggi TUN Jakarta diperlukan motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai yang tinggi.

Daftar Pustaka : 60 Buku + 2 Perundang-undangan dan lainnya.

<hr>

Motivation and Job Satisfaction of Employee on Service Quality at the Administrative Appeal Court of Jakarta Motivation and job satisfaction are a differ matter. Motivation tends to stimulation and efforts in order to meet its activities for a specific objective, and satisfaction tends to a pleasant experience while a need to be fulfilled. Therefore, it can be said that motivation is stimulation for a result, and satisfaction is about the result that will be reached. An employee can have higher working satisfaction, however, his working motivation is low, or vice versa. If employee's motivation is higher to his job but his level of satisfaction is low, it can be a cause for turn over, as that employee will be looking for another job.

In current reform era, along with people's demand, as a reform actor in law field, it is the time to realize a strict separation between judicative and executive functions in order to realize independency of judges. In order to keep law supremacy, it has been stipulated in Decree of People's Representatives of Republic Indonesia (Tap MPR RI) No. X/MPR/1978 pertaining to a strict separation between judicative and executive functions. As an initial step and very fundamental stage, House of Representative of Republic of Indonesia (DPR RI) has been passed a bill on July 30, 1999 pertaining to Constitution Amendment No. 14/1970 regarding to basics of judicial powers (in particular on articles 11 and 12) as a monumental day to put liberty and power for judicial officials wholly under the Supreme Court. Nevertheless, it is a hard task for judicial

officials to prepare themselves and to explore all regulations which relate to organization authority transfer, administration and financial for bodies who perform judicial powers in public court, religious affairs court, military court and administrative appeal court to revise and complete organization structure in order to adjust themselves with heavier working tasks. Administrative Appeal Court of Jakarta is a caretaker for judicial powers has a huge interest to enhance themselves for implementation of judicial powers under the Supreme Court in particular that related to quality of judicial service for those justice seekers. In order to face this task, Administrative Appeal Court of Jakarta needs highly-motivated and higher satisfaction Human Resources on their jobs, so this organization is able to maintain their existence, and the organization transform means value movements, working pattern, organization culture and thought pattern that being adjusted with demands on future and there will be support from a strong leadership, structure, process and willing to make innovations.

This study does not need control group as on experiment methods; however, generalization can be accurate if it used representative samples. However, in characteristic of this study, it will be used descriptive-qualitative method and being supported with quantitative data. Beside of that, objective of this study design is to describe an object's characteristic which will have a clear description about judicial service quality for those justice seekers at the Administrative Appeal Court of Jakarta. Based on this study in order to provide evaluative research is to make a relationship between working satisfaction and service quality, and to give a relationship between working motivation and working satisfaction to service quality.

In the implementation, relationship between motivation and service quality has a significant context, it means that each employee has higher motivation in order to fulfill specific needs and trying to maintain their jobs to pursuit and realize its needs and willing, in eventually we hope that satisfaction for what they has been done is a quality service.

Relationship between job satisfaction and service quality has a significant context, it shows that job satisfaction has connection to their job or task which means in order to maintain a job, there will be a higher job satisfaction and it can make their job done, and eventually it can have a quality service.

Further, relationship between motivation and job satisfaction with quality service both have significant correlation level, and then in order to create a quality judicial service for justice seekers at the Administrative Appeal Court of Jakarta need higher motivation and job satisfaction for their employees.

Reference : 60 Books + 2 Acts and so on.