

**MOTIVASI GURU DALAM MELAKSANAKAN TUGAS DAN FUNGSI PELAYANAN
KEPADA SISWA DI SMA NEGERI 3 TAPUNG KABUPATEN KAMPAR**

OLEH

Hikmatul Wafiroh/ 1001134673

(hikmatulwafiroh@gmail.com)

Pembimbing : Prof. Dr. H. Sujianto, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

Abstract

The purpose of this study is to examine and analyze the motivation of teachers in performing tasks and service functions to students in SMA Negeri 3 Tapung Kampar regency based on intrinsic factors and extrinsic factors. This research method uses a combination approach between quantitative and qualitative used to process the data obtained from the research location. Data collection techniques in this study using questionnaire method and study data in the form of reports and evidence relating to research. The data were analyzed quantitatively by using frequency tables and the end result was determined by the mean value. The results showed that the average score of teacher motivation of intrinsic factor is 4.13 with very good category. The highest score indicator is the responsibility with the average score reached 4.32 with very good category. While the average score of extrinsic factor is 4.10 with very good category. Indicator that get highest score is interpersonal relationship with average score reached is 4,42 with very good category. So it can be concluded that most teachers in SMA Negeri 3 Tapung have been motivated to work in carrying out the duties and functions of excellent service, both from intrinsic factors and from extrinsic factors resulting in excellent performance. As for the input is the motivation of teacher work must be maintained and improved again in order to achieve quality education in SMA Negeri 3 Tapung.

Keywords: Teacher Motivation, Service Function

1.1 Latar Belakang

Mutu pendidikan di Indonesia saat ini masih menjadi persoalan bagi pemerintah. Persoalan mutu pendidikan tersebut bukanlah sebuah opini belaka, tetapi didukung oleh data yang bisa diterima kebenarannya. Hasil studi UNDP (*United Nation and Development Program*) mengenai IPM (Indeks Pembangunan Indonesia) yang meliputi penilaian bidang kesehatan, pendidikan, dan pendapatan per kapita, misalnya, menunjukkan bahwa Indonesia menempati peringkat ke-108 dari 187 negara pada tahun 2013, atau tidak mengalami perubahan dari tahun 2012. Posisi tersebut menempatkan Indonesia pada kelompok menengah. Skor nilai IPM Indonesia sebesar 0,684, atau masih di bawah rata-rata dunia sebesar 0,702. Peringkat dan nilai IPM Indonesia masih di bawah rata-rata dunia dan di bawah empat negara di wilayah ASEAN (Singapura, Brunei, Malaysia, dan Thailand). Lebih lanjut dikatakan bahwa pengalaman di beberapa negara yang telah maju menunjukkan bahwa pendidikan yang bermutu dan relevan dengan kebutuhan pembangunan bangsanya mampu menjadi lokomotif dalam pembangunan di segala bidang. Dengan pendidikan yang bermutu dan relevan, mampu dihasilkan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga walaupun negaranya memiliki sumber daya alam yang terbatas, mereka mampu memajukan bangsanya, menyejahterakan rakyatnya, dan membangun daya saing bangsanya.

Dalam rangka peningkatan mutu pendidikan diperlukan guru, baik secara individual maupun kolaboratif untuk melakukan sesuatu agar pendidikan dan pembelajaran menjadi lebih berkualitas. Pendidikan dan pembelajaran yang berkualitas ditentukan oleh beberapa komponen yang saling berkaitan, yaitu:

kepala sekolah, guru, siswa, kurikulum, sarana dan prasarana dan iklim sekolah.

Surya dalam Kunandar (2007:47) mengatakan bahwa guru yang profesional akan tercermin dalam pelaksanaan tugas-tugas yang ditandai dengan keahlian baik dalam materi maupun metode. **Kunandar (2007:46)** mengatakan bahwa “guru profesional adalah guru yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pengajaran”. Kompetensi yang dimaksud meliputi pengetahuan, sikap, dan keterampilan profesional, baik yang bersifat pribadi, sosial, maupun akademis.

UU RI No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Pasal 2 Ayat (1) menyatakan bahwa guru sebagai tenaga profesional mengandung arti bahwa pekerjaan guru hanya dapat dilakukan oleh seseorang yang mempunyai kualifikasi akademik, kompetensi, dan sertifikat pendidik sesuai dengan persyaratan untuk setiap jenis dan jenjang pendidikan tertentu. Guru profesional yang dimaksud dalam penelitian ini adalah guru yang telah lulus sertifikasi dan memiliki 4 (empat) kompetensi yang telah di atur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional, yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial yang dibuktikan dengan sertifikat pendidik.

Guru profesional seharusnya memiliki motivasi kerja yang tinggi, karena motivasi kerja ini sangat penting sekali keberadaannya dalam melaksanakan tugas. Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi, guru profesional akan dapat melaksanakan tugas dengan optimal dan dapat meningkatkan produktifitas kerjanya serta dapat meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan adanya motivasi kerja yang tinggi, guru profesional akan memiliki ketekunan,

kegairahan, disiplin dan tanggungjawab dalam bekerja.

Berdasarkan pengamatan penulis di SMA Negeri 3 Tapung Kabupaten Kampar menunjukkan bahwa sebagian besar dari 27 orang guru yang mengajar di SMA Negeri 3 Tapung masih belum mencerminkan memiliki motivasi yang tinggi. Hal ini terlihat dari fenomena-fenomena sebagai berikut: masih adanya guru yang kurang bertanggungjawab dalam membuat perangkat pembelajaran yang sesuai dengan situasi dan kondisi sekolahnya, masih adanya guru profesional yang kurang bergairah dalam memberikan perhatian kepada siswa, masih adanya guru yang kurang tekun dalam melaksanakan pembelajaran yang mendidik, masih adanya guru yang kurang bergairah dalam membawa siswa pada suasana pembelajaran yang inovatif dan menyenangkan, masih adanya guru yang kurang bertanggung jawab dalam menciptakan dan memelihara kondisi belajar yang kondusif, dan masih adanya guru yang kurang disiplin dalam melaksanakan pembelajaran.

Interaksi edukatif antara guru dengan peserta didik menunjukkan satuan pendidikan sekolah sebagai kelompok pelayanan jasa, yang termasuk dalam memberikan pelayanan berupa pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Beberapa pelayanan yang bisa dilakukan sebagai guru terhadap siswa yaitu melakukan kegiatan pembelajaran dengan baik tanpa diskriminasi antar kelas, memberikan informasi penilaian secara terbuka, membimbing siswa dalam mengatasi kesulitan belajar, memberikan

program pengayaan dan remedial bagi siswa yang nilainya di bawah KKM, mengarahkan siswa dalam menentukan masa depan. Mengingat pentingnya motivasi guru dalam menjalankan tugas dan fungsi layanan yang diberikan kepada siswa terhadap kualitas satuan pendidikan di SMA Negeri 3 Tapung, menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam permasalahan tersebut. Karena dengan terwujudnya sikap tersebut menunjukkan kualitas suatu satuan pendidikan tertentu. Oleh karena itu penulis akan meneliti kualitas pendidikan di SMA Negeri 3 Tapung dengan mengamati motivasi kerja guru dalam merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, mengevaluasi hasil pembelajaran, dan motivasi kerja guru dalam melakukan kegiatan tindak lanjut serta fungsi pelayanan yang diberikan guru terhadap siswa.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas penulis memberi judul penelitian yaitu *“Motivasi Guru dalam Menjalankan Tugas dan Fungsi Pelayanan Kepada Siswa di SMA Negeri 3 Tapung Kabupaten Kampar”*

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana motivasi kerja guru dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kepada siswa di SMA Negeri 3 Tapung Kabupaten Kampar?.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi kerja guru dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kepada siswa di SMA Negeri 3 Tapung Kabupaten Kampar.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dalam penelitian ini adalah :

- 1) Sebagai bahan evaluasi terhadap guru dalam menjalankan tugas di sekolah.
- 2) Sebagai masukan terhadap lembaga pendidikan yang ada khususnya di Kecamatan Tapung.
- 3) Sebagai acuan untuk mengevaluasi pencapaian tujuan pendidikan pada suatu satuan pendidikan.

1.4 Konsep Teori

1. Motivasi Kerja

Motif atau motivasi berasal dari kata latin “*movere*” yang berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak atau berperilaku. Pengertian motivasi tidak terlepas dari kata kebutuhan atau “*needs*” atau “*want*”. Kebutuhan adalah suatu potensi dalam diri manusia yang perlu ditanggapi atau direspons. **Soekidjo Notoatmodjo (2009:114)** menyatakan bahwa tanggapan terhadap kebutuhan tersebut diwujudkan dalam bentuk tindakan untuk pemenuhan kebutuhan tersebut dan hasilnya adalah orang yang bersangkutan merasa atau menjadi puas. Apabila kebutuhan belum direspons maka akan selalu berpotensi untuk muncul kembali sama dengan terpenuhinya kebutuhan yang dimaksud.

The Liang Gie dalam Samsudin (2005:281-282) mengemukakan bahwa motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini karyawannya, untuk mengambil tindakan tertentu. **Mangkunegara (2010:18)** juga menyatakan bahwa motivasi adalah kondisi (*energy*) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (internal motivation) dan dorongan

dari luar diri/pihak lain (external motivation). Tingkatan motivasi tersebut rendah, sedang dan tinggi. Perbedaan tingkatan motivasi individu dalam suatu organisasi sangat mempengaruhi hasil kerja dan bahkan kinerjanya di dalam organisasi.

Hal ini sesuai dengan pendapat **David McClland (1961), Edward Murray (1957), Miller dan Gordon (1970)** yang menyimpulkan bahwa “ada hubungan positif antara motivasi dengan pencapaian prestasi”. Artinya, individu yang mempunyai motivasi tinggi cenderung memiliki prestasi tinggi dan sebaliknya mereka yang prestasi kerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerja rendah. Oleh karena itu, pimpinan organisasi harus berusaha keras mempengaruhi motivasi seluruh individu organisasi agar mereka memiliki motivasi berprestasi tinggi. Dengan demikian, pencapaian kinerja organisasi dapat dicapai secara maksimal.

Saydam (2005:325) menyatakan bahwa motivasi merupakan semua kekuatan yang ada dalam diri seseorang yang memberi daya, memberi arah, dan memelihara tingkah laku. **Wahjosumidjo** dalam bukunya *Kepemimpinan dan Motivasi* menyebutkan bahwa motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi di dalam diri seseorang.

Greenberg dan Baron dalam Sunyoto (2011:27) mengemukakan bahwa motivasi didefinisikan sebagai serangkaian proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk mencapai beberapa tujuan. Motivasi merupakan suatu dorongan yang diatur oleh tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan. **Mathis dan Jackson (2006)** Memahami motivasi adalah penting, karena reaksi terhadap kompensasi dan masalah – masalah sumber daya manusia lainnya berkaitan dengan motivasi. Dan menurut

Dewi Hanggraeni (2011:68) motivasi memiliki definisi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

Denim dalam Syamsir Torang (2012:58) mengasumsikan motivasi sebagai aktivitas individu untuk menentukan kerangka dasar tujuan dan penentuan perilaku untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, paling tidak dalam motivasi terdapat tiga unsur esensial :

1. Faktor pendorong atau pembangkit motif, baik internal maupun eksternal,
2. Tujuan yang ingin dicapai,
3. Strategi yang diperlukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan.

Dengan demikian motivasi merupakan faktor pendorong dalam mempengaruhi perilaku seseorang karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Hezberg dalam Notoatmodjo (2009:119) menyatakan ada dua faktor yang mempengaruhi seseorang dalam tugas atau pekerjaannya, yakni :

- 1) Faktor–faktor penyebab kepuasan (*satisfier*) atau faktor motivasional.

Faktor penyebab kepuasan ini menyangkut kebutuhan psikologis seseorang, yang meliputi serangkaian kondisi instrinsik. Apabila kepuasan kerja dicapai dalam pekerjaan, maka akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat bagi seorang pekerja, dan akhirnya dapat menghasilkan kinerja yang tinggi. Faktor motivasional (kepuasan) ini mencakup antara lain :

- a. Prestasi (*achivement*)
- b. Penghargaan (*recognition*)
- c. Tanggung jawab (*responsibility*)
- d. Kesempatan untuk maju (*posibility of growth*)

e. Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*)

- 2) Faktor–faktor penyebab ketidakpuasan (dissatisfaction) atau faktor higiene.

Faktor – faktor ini menyangkut kebutuhan akan pemeliharaan atau maintenance factor yang merupakan hakikat manusia yang ingin memperoleh kesehatan badaniyah. Hilangnya faktor – faktor ini akan menimbulkan ketidakpuasan kerja ini antara lain :

- a. Kondisi kerja fisik (*physical condition*)
- b. Hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*)
- c. Kebijakan dan administrasi perusahaan (*administration policy*)
- d. Pengawasan (*supervision*)
- e. Gaji (*wages*)
- f. Keamanan kerja (*job security*)

Dari teori Hezberg ini dapat ditarik kesimpulan bahwa (Notoatmodjo, 2009:119):

- a) Faktor – faktor yang dapat meningkatkan atau memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya adalah kelompok faktor – faktor motivasional.
- b) Perbaikan gaji, kondisi kerja, kebijakan organisasi dan administrasi tidak akan menimbulkan kepuasan, melainkan menimbulkan ketidakpuasan. Sedangkan faktor yang menimbulkan kepuasan adalah hasil kerja itu sendiri.
- c) Perbaikan faktor higiene kurang dapat mempengaruhi terhadap sikap kerja yang positif.

2. Fungsi Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, tertulis bahwa pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh **Donald dalam Hardiansyah (2011:10)**, bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Ivancevich dalam Ratminto dan Winarsih (2014:2) menyatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi lain tentang pelayanan diungkapkan oleh **Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2014:2)** yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Di lihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (**Poerwadarminta dalam Hardiansyah, 2011:11**).

Berdasarkan uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat – sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/ umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (**Thoha dalam Hardiansyah, 2011:11**).

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, **Moenir dalam Hardiansyah (2011:18)** mengemukakan bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara dalam **Hardiansyah (2011:15)** diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (**Thoha, dalam Hardiansyah 2011:15**). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok. Lembaga pendidikan sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan adminsitratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh

warga sekolah, misalnya : pembuatan kartu tanda pelajar (KTP), Buku Raport, Laporan perkembangan peserta didik, Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKBB), Surat Keterangan Hasil Ujian Nasional (SKHUN), Ijazah, dan lain-lain.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan warga sekolah, misalnya : jaringan internet, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan warga sekolah, misalnya : layanan bimbingan konseling, program remedial, terobosan Ujian Nasional.

1.5 METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam masyarakat. tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan mengguyuhkan apa adanya.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 3 Tapung yang beralamat di Jalan Baru Desa Petapahan Jaya Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang mempunyai satu karakteristik yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru yang mengajar di SMA Negeri 3 Tapung yang berjumlah 27 orang, yang terdiri dari laki-laki 12 orang dan perempuan 15 orang yang sekaligus dijadikan sebagai sampel. Melihat jumlah guru yang ada relative sedikit, maka seluruh populasi dijadikan sebagai sampel yang disebut *sampel jenuh*. Dimana sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel yakni sejumlah 27 orang sebagai responden penelitian.

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan sumber data yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang diperoleh melalui kuesioner dengan para responden dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui buku-buku, catatan dan dokumen atau literatur, serta bacaan lain yang dijadikan teori dalam menganalisa data yang ditentukan.

5. Instrumen Pengumpulan Data

Adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah

a. Kuesioner

Kuesioner (*Questionnaire*) adalah salah satu alat ukur dalam penelitian untuk melihat fenomena yang ada. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau

pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011:142).

Alasan penggunaan kuesioner yaitu:

- 1) Untuk memperoleh informasi yang relevan untuk penelitian ini
- 2) Untuk memperoleh informasi atau data yang valid dan *reliable*.

b. Observasi

Observasi yaitu suatu pengamatan langsung terhadap obyek penelitian. Usaha ini dilakukan untuk melihat secara langsung terhadap kenyataan yang sebenarnya terjadi pada obyek penelitian.

c. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengadakan tanya jawab dengan narasumber.

6. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif dengan menggunakan tabel-tabel frekuensi yaitu menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan menyajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum, hasilnya diuraikan secara kualitatif dengan memberikan gambaran mengenai motivasi kerja guru dan fungsi pelayanan kepada siswa, terhadap data yang telah diperoleh melalui kuesioner, selanjutnya dipastikan jawaban responden berdasarkan total skor masing-masing jawaban.

Dari data tersebut, dilakukan analisis deskriptif melalui perhitungan persentase dan sistem skor untuk mengetahui komposisi jawaban responden yang kemudian disempurnakan kevalidannya melalui teknik analisis kualitatif.

Secara kuantitatif, deskripsi data didasarkan pada perhitungan frekuensi terhadap skor setiap alternative jawaban angket, sehingga diperoleh persentase dan skor rata-rata jawaban responden dari masing-masing variabel, dimensi dan indikator dengan rentang penafsiran sebagai berikut (Sugiono, 2011:93):

Tabel 1.1 Kriteria Jawaban Kuesioner

Rentang	Penafsiran
$1,00 \leq R \leq 1,79$	Sangat tidak baik
$1,80 \leq R \leq 2,59$	Tidak baik
$2,60 \leq R \leq 3,39$	Kurang baik
$3,40 \leq R \leq 4,19$	Baik
$4,20 \leq R \leq 5,00$	Sangat baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada 24 Oktober 2016 dengan menyebarkan kuesioner. Selain penyebaran kuesioner penulis juga mengambil data sekunder seperti struktur organisasi, jumlah guru, tugas pokok dan fungsi, dan lain – lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah guru yang mengajar di SMA Negeri 3 Tapung, dimana total jumlah keseluruhan guru yang menjadi responden adalah sebanyak 27 orang.

Upaya untuk mengetahui motivasi kerja guru SMA Negeri 3 Tapung dalam menjalankan tugas serta memberikan pelayanan, penulis memilih 2 (dua) dimensi motivasi yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Selanjutnya dimensi motivasi tersebut dijelaskan melalui masing-masing indikator.

A. FAKTOR INTRINSIK

Faktor intrinsik adalah faktor yang ada di dalam diri seseorang yang menjadi penggerak. Kemudian untuk mengukur faktor intrinsik yang dimiliki oleh guru dapat dilihat dari indikator prestasi (*achivement*), penghargaan (*recognition*), tanggung jawab (*responsibility*), kesempatan untuk maju (*posibility of growth*), dan pekerjaan itu sendiri (*the work it self*).

Hasil penelitian tentang motivasi kerja guru SMA Negeri 3 Tapung dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kepada siswa ditunjukkan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2

Skor rata – rata motivasi kerja Guru SMA Negeri 3 Tapung menurut faktor instrinsik

Indikator	Skor rata –rata
Prestasi	4,20
Penghargaan	4,03
Tanggung Jawab	4,32
Kesempatan untuk maju	4,07
Pekerjaan itu sendiri	4,03

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi Guru berdasarkan faktor intrinsik yang memperoleh kategori sangat tinggi adalah tanggung jawab yang dimiliki oleh Guru itu sendiri yakni dengan rata-ratanya sebesar 4,32. Sehingga secara umum dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar Guru di SMA Negeri 3 Tapung telah memiliki motivasi kerja dengan indikator tanggung jawab yang sangat tinggi, sehingga menghasilkan kinerja yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaan.

Kinerja yang sangat baik ini dilihat dari tingginya tingkat kehadiran Guru, disiplin kerja Guru yang sudah baik, tingginya produktivitas kerja Guru, kecakapan dalam menjalankan tugas serta telah melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab. Kinerja yang sangat baik ini berdampak pula terhadap motivasi siswa dalam belajar. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa siswa menunjukkan bahwa mereka termotivasi untuk selalu belajar dan meraih prestasi baik secara akademik maupun non akademik.

Hasil penelitian di atas Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan Notoatmodjo (2009) bahwa faktor penyebab kepuasan ini menyangkut kebutuhan psikologis seseorang, yang meliputi serangkaian kondisi instrinsik. Apabila kepuasan kerja dicapai dalam pekerjaan, maka akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat bagi seorang pekerja, dan akhirnya dapat menghasilkan kinerja yang tinggi.

B. FAKTOR EKSTRINSIK

Faktor ekstrinsik adalah faktor yang ada di luar diri seseorang yang menjadi penggerak. Kemudian untuk mengukur faktor ekstrinsik yang dimiliki oleh Guru dapat dilihat dengan indikator yaitu kondisi kerja fisik (*physical condition*), hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*), kebijakan dan administrasi perusahaan (*administration policy*), pengawasan (*supervision*), gaji (*wages*), dan Keamanan kerja (*job security*).

Hasil penelitian motivasi guru dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan dari faktor ekstrinsik ditunjukkan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3
Skor rata – rata motivasi kerja Guru SMA Negeri 3 Tapung menurut faktor ekstrinsik

Indikator	Skor rata-rata
Kondisi kerja fisik	4,15
Hubungan antar pribadi	4,42
Kebijakan administrasi	4,18
Pengawasan	3,39
Gaji/upah	4,15
Keamanan kerja	4,33

Berdasarkan data pada Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa motivasi Guru berdasarkan faktor ekstrinsik secara keseluruhan mendapatkan skor yang tinggi, namun indikator yang memperoleh skor sangat tinggi adalah hubungan antar pribadi yang dimiliki oleh Guru itu sendiri dengan rata-ratanya sebesar 4,42. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar Guru di SMA Negeri 3 Tapung telah memiliki motivasi kerja dengan indikator Hubungan antar pribadi yang sangat tinggi, sehingga menghasilkan kinerja yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaan.

Kinerja yang sangat baik ini ditandai dengan mereka sudah menunjukkan hubungan antar Guru yang baik, hubungan yang terjadi antara bagian-bagian yang ada di SMA Negeri 3 Tapung dapat memberikan jalan yang efektif dalam melaksanakan tugas. Dengan adanya koordinasi tersebut maka program kerja atau kegiatan yang terkait antara bagian dapat berjalan, hubungan mereka dengan masyarakat sangat baik dalam hal melayani, serta mereka telah menciptakan kondisi kerja yang kondusif dalam bekerja. Hasil tersebut sesuai menurut **Herzberg dalam Toha (2009)** bahwa faktor yang dapat membangkitkan semangat kerja

seperti dikatakan di atas ialah motivator. Faktor ini terdiri dari faktor keberhasilan, penghargaan, faktor pekerjaannya sendiri, rasa tanggung jawab, dan faktor peningkatan.

Motivasi adalah kondisi (*energy*) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (*internal motivation*) dan dorongan dari luar diri/pihak lain (*external motivation*). Tingkatan motivasi tersebut rendah, sedang dan tinggi. Perbedaan tingkatan motivasi individu dalam suatu organisasi sangat mempengaruhi hasil kerja dan bahkan kinerjanya di dalam organisasi (**Mangkunegara, 2010:18**).

Peranan manusia dalam mencapai tujuan tersebut sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia bekerja pada suatu organisasi, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang – orang untuk bekerja atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi.

Dalam pengukuran motivasi itu sendiri dapat dilihat dari dua faktor yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsiknya untuk menghasilkan baik dan buruknya kinerja dalam suatu organisasi. Hasil pengukuran motivasi guru dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan kepada siswa SMA Negeri 3 Tapung menunjukkan kategori yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar guru sudah memiliki motivasi kerja yang baik. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa ada beberapa Guru di SMA Negeri 3 Tapung yang masih kurang memiliki motivasi dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini dikarenakan dengan latar belakang masih ada guru honor

komite, dan beberapa guru juga masih kurang termotivasi terhadap pengawasan yang berlebihan dikarenakan Guru merasa mendapatkan tekanan atas intervensi tersebut.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Motivasi kerja guru dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan terhadap siswa di SMA Negeri 3 Tapung yang dilihat dari faktor intrinsiknya secara keseluruhan memiliki kategori yang baik. Indikator yang memperoleh skor tertinggi adalah tanggung jawab dengan skor rata-rata yang dicapai adalah 4,32 (sangat baik). Oleh karena itu faktor instrinsik yang dimiliki seseorang sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap motivasinya, sehingga menghasilkan kinerja yang sangat baik di SMA Negeri 3 Tapung.
2. Motivasi kerja guru dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan terhadap siswa di SMA Negeri 3 Tapung yang dilihat dari faktor ekstrinsiknya secara keseluruhan berkategori baik. Indikator yang memperoleh skor rata-rata tertinggi adalah hubungan antar pribadi dengan skor rata-rata 4,42 (sangat baik). Oleh karena itu faktor ekstrinsik yang dimiliki seseorang sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap motivasinya, sehingga menghasilkan kinerja yang sangat baik di SMA Negeri 3 Tapung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka ada beberapa hal yang menjadi masukan, antara lain:

1. Motivasi guru dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan terhadap siswa harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi baik dari faktor intrinsiknya maupun faktor ekstrinsiknya guna mencapai hasil kerja yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Pengawasan terhadap guru harus perlu dioptimalkan lagi agar mereka dapat memahami dan menjalankan tupoksinya dengan baik.
3. Bagi peneliti yang ingin menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi guru di SMA Negeri 3 Tapung disarankan meneliti faktor – faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Bafadal, Ibrahim. (2008). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Gomes, Faustino cardoso.(2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hamzah. (2008). *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hanggraeni, Dewi. (2011). *Perilaku Organisasi (Teori, Kasus, Dan Analisis)*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.

- Hasibuan, S.P. Malayu. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kartini. (2002). *Psikologi Sosial Untuk Manajemen Perusahaan & Industri*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kunandar.(2007). *Guru Profesional: Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan. Pendidikan dan Sukses dalam Sertifikasi Guru*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Mangkunegara, Anwar Prabu.(2010). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu.(2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Cetakan Keempat Rineka Cipta.
- Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Winarsih, A.S.(2014).*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Digi Art Jogja
- Reksohadiprodjo, Sukanto dan Handoko, Hani. (2003). *Organisasi Perusahaan Teori, Struktur, dan perilaku*. Yogyakarta: BFFE.
- Saydam, Guuzali. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta:Kresna Prima Persada.

- Samsudin, Sadli.(2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Sugiyono.(2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang dan Burhanudin. (2011). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Caps.
- Thoha, Miftah. (2009). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Torang, Syamsir. (2012). *Organisasi Dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Usman. (2009). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung : Remaja

Dokumen :

- Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen