

ABSTRAK

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. Salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi sebagai instansi pelaksana urusan administrasi kependudukan pada tingkat kabupaten. Dalam melaksanakan pelayanan tentunya masih ada masyarakat yang kurang puas sehingga melakukan pengaduan terkait permasalahannya. Hal tersebut menjadi menarik karena disaat penilaian dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sudah sangat baik jumlah pengaduan justru cenderung meningkat. Dari permasalahan inilah penelitian ini dilakukan untuk menemukan jawaban dari sisi manajemen sumber daya manusia. Pemberdayaan dipandang menjadi salah satu bagian yang penting dalam rangka menjamin keberlangsungan suatu organisasi dalam lingkungan yang kompetitif, selain program pemberdayaan, perlu diperhatikan juga efikasi diri dari para pegawai untuk meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan efikasi diri dan pemberdayaan terhadap motivasi dan kinerja pegawai.

Kata kunci : Pemberdayaan, efikasi diri, motivasi, kinerja pegawai.

ABSTRACT

Public Service is an activity or a series of activities in order to fulfill service needs in accordance with the laws and regulations for every citizen and resident for goods, services and / or administrative services provided by public service providers. One type of public service is an administrative service carried out by the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi as the agency implementing population administration affairs at the district level. In carrying out services, of course there are still people who are not satisfied so that they submit complaints related to their problems. This is interesting because when the assessment from Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi is already very good, the number of complaints tends to increase. From this problem, this research was conducted to find answers from the human resource management side. Empowerment is seen as an important part of ensuring the sustainability of an organization in a competitive environment. Apart from empowerment programs, it is necessary to pay attention to the self-efficacy of employees to improve performance. The results of this study indicate a positive and significant influence on self-efficacy and empowerment on employee motivation and performance.

Keyword : Empowerment, self-efficacy, motivation, employee performance.

