MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO

ARTIKEL JURNAL

MERLIN KOLONTA
NIM. D02419007

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2023

MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO

[1]Merlin Kolonta [2]Muh Firyal Akbar [3]Sakbir

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial,
Universitas Muhammadiyah Gorontao,
Email: merlinkolonta2001@gmail.com

Abstract

Public service motivation includes beliefs, values and attitudes that go beyond personal and organizational interests to do good to others and contribute devotion to the welfare of the organization and society. This research aims to determine the level of employee motivation at the Population and Civil Registration Office of Gorontalo Regency using Qualitative research methods and case study research types are researched through observation, interviews and documentation derived from primary and secondary data. The research results show that the motivation of local employees in carrying out public services is quite good, as measured by indicators (1) interest in making public policies (2) commitment to the public interest (3) sense of empathy. To strengthen this research data, it is measured by determinant factors that determine the motivation for public service by employees at the Gorontalo district population and civil registration office with a sub focus. (1) intrinsic factors (2) extrinsic factors The findings and research of this research are that the leadership strategy in increasing employee motivation to carry out public services is good enough to achieve excellent service.

Keywords: Motivation, Service, Public.

ABSTRAK

Motivasi pelayanan publik mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan organisasi untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat motivasi pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian studi kasus yang diteliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang berasal dari data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pegawai setempat dalam melaksanakan pelayanan publik cukup baik, yang diukur dengan indikator (1) ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik (2) komitmen pada kepentingan publik (3) rasa empati. Selain itu, untuk memperkuat data penelitian ini diukur dengan faktor determinan yang menentukan motivasi pelayanan publik pelayanan publik oleh pegawai di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gorontalo dengan sub fokus, (1) faktor intrinsik (2) faktor ekstrinsik. Temuan dari penelitian ini ialah strategi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai untuk melaksanakan pelayanan publik sudah cukup baik sehingga mencapai pelayanan yang prima.

Kata kunci: Motivasi, Pelayanan, Publik.

PENDAHULUAN

Motivasi diartikan sebagai aktualisasi dari daya kekuatan dalam diri masing-masing individu yang dapat mengaktifkan dan mengarahkan perilaku yang merupakan perwujudan dari interaksi terpadu dengan situasi yang diamati dan dapat berfungsi untuk mencapai tujuan individu. Motivasi kerja adalah dorongan dalam diri seorang pegawai, baik secara internal maupun eksternal untuk mencapai sebuah tujuan dengan kerja yang maksimal. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi lebih cenderung memiliki prestasi yang tinggi juga, begitupun sebaliknya. Motivasi kerja merupakan penggerak yang menciptakan kegairahan kerja untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien serta terintegrasi dalam mencapai sebuah kepuasan (Candra & Wahyudi, 2020).

Dengan melihat ketidakstabilan pelayanan publik di Provinsi Gorontalo, salah satu cara efektif dalam meningkatkan motivasi pegawai adalah konsep Public Service Motivation atau motivasi pelayanan publik (PSM) yang cenderung diimplementasikan oleh birokrasi. Motivasi pelayanan publik/*public service motivation* adalah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap melampaui kepentingan pribadi dan organisasi, mendorong seorang pekerja dalam hal ini adalah pegawai pemerintah untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya pada kepentingan publik (Muhammad Deni, 2018).

Artinya, konsep PSM menunjukkan bahwa seorang pegawai publik akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap untuk melayani masyarakat dengan baik. Motivasi pelayanan publik diperkenalkan untuk menunjukkan motivasi yang berasaskan nilai-nilai dan sikap yang melampaui kepentingan diri sendiri atau kepentingan organisasi, dengan harapan seorang pelayan publik mampu melayani masyarakat dengan baik.

Secara teoritis, Perry and Wise (1990) mendefinisikan Public Service Motivation (PSM) sebagai kecenderungan individual untuk merespon terhadap motif-motif dasar yang unik dalam institusi dan organisasi publik yang memiliki indikator sebagai berikut: (1) Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, dimensi ini kerap dikaitkan dengan pencapaian prestasi yang outputnya ialah ketertarikan pada proses pembuatan kebijakan publik. (2) Komitmen pada kepentingan publik dimensi ini berkaitan dengan keinginan untuk melayani publik yang didorong oleh keyakinan yang tulus dan kasih sayang terhadap kepentingan sosial. (3) Rasa Empati, dimensi ini dicirikan oleh adanya keinginan untuk menolong orang lain, sifat mementingkan kepentingan publik, dan keinginan sosial lainnya. (Widyanand, Emilisa, 2014).

Indikator-indikator yang telah dijelaskan sebelumnya dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam penelitiannya Perry and Wise (1990), mengungkapkan motivasi individu yang terdapat dalam pelayanan sektor publik, yaitu: (1) Rational (rasionalitas yang alami, atau motif biasanya diartikan sebagai kesatuan dari altruistis atau sikap mementingkan kepentingan orang lain). (2) Norm-Based (keinginan untuk melayani kepentingan publik merupakan satu nilai integral yang menciptakan PSM). (3) Affective (komiten terhadap program publik karena identifikasi diri sendiri dengan program tersebut) (Widyanand, Emilisa, 2014).

Beberapa penelitian terdahulu yang didapatkan peneliti terkait Motivasi Pelayanan Publik memiliki karakteristik yang berbeda-beda, seperti Sudiartha (2016) “pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada direktorat umum lembaga pelayanan publik televisi republik indonesia”. Penelitian ini bertjuan untuk (1) mengetahui pengaruh

lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada lembaga pelayanan publik TVRI. (2) mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada lembaga pelayanan publik TVRI. (3) mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan pada Lembaga Pelayanan Publik TVRI (Sudiarditha, Waspodo, & Triani, 2017).

Amelia Permatasari (2018) "Pengaruh Public Service Motivation terhadap Kepuasan Kerja Perawat RSUD HAJI Makassar". Terdapat motivasi instrinsik yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai sektor publik yakni Public Service Motivation (PSM) dimana para pegawai yang lebih mementingkan memberikan pelayanan publik dibandingkan kepentigan pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi public service motivation (PSM) terhadap kepuasan kerja perawat di RSUD Haji Makassar (Permatasari, Pasinringi, & Kadir, 2019).

Al-asyari adnan hakim (2021) "Pengaruh *Public Service Motivation/1*dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh public service motivation dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di kantor catatan sipil (Capil) Kabupaten Konawe Selatan (Asy, Hakim, & Hamid, 2021).

Ketiga penelitian terdahulu berfokus pada kepuasan kerja pegawai, sehingga menjadi acuan penulis dalam mengambil judul terkait yang tujuannya untuk mengukur motivasi pegawai dalam meningkatkan prestasi kerja, memberikan dorongan untuk melakukan pekerjaan yang bermutu, dorongan untuk melakukan hubungan dengan orang lain dan dorongan untuk mengendalikan suatu keadaan yang tentunya dapat berdampak baik terhadap kepuasan kerja dalam melaksanakan pelayanan publik.

Yang menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya ialah penelitian sebelumnya berfokus pada kepuasan kerja pegawai sedangkan yang saat ini peneliti teliti adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat untuk mencapai pelayanan yang prima.

Dalam konteks pelayanan publik, sesuai dengan pasal 1 Ayat (1) undang-undang/1Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan 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 penyelenggara pelayanan publik (Hairat, 2020).

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo merupakan salah satu instansi yang melaksanakan pelayanan publik, sehingga peneliti tertarik memilih instansi yang dimaksud sebagai lokus penelitian yang berfokus pada tiga poin tentang pelayanan publik, yaitu: (1) Beberapa pegawai yang hanya paham terkait administrasi tapi tidak paham dengan pelayanan, hal ini menggambarkan bahwa sebagian pegawai tidak paham dengan undang-undang tentang pelayanan publik sehingga dapat disimpulkan bahwa rasa ketertarikan pegawai pada pembuatan kebijakan publik masih rendah. (2) Diwaktu-waktu tertentu pegawai melaksanakan pelayanan tidak sesuai dengan S.O.P seperti mendahulukan orang yang tidak mengikuti prosedur antrian ketika terdapat hal urgent dan dokumen yang diminta harus ada pada saat itu juga untuk kebutuhan tertentu. (3) Sebagai salah satu instansi yang melaksanakan pelayanan publik, informan ingin melihat apakah pegawai bekerja hanya untuk menggugurkan kewajiban atau benar-benar ingin membantu masyarakat. Dari fenomena tersebut peneliti mengangkat judul "Motivasi Pelayanan Publik oleh Pegawai pada Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitiatif dengan jenis penelitian studi kasus yang bertujuan untuk menyelidiki keadaan. Pendekatan kualitatif dipilih peneliti karena penelitian ini ingin mengetahui tingkat motivasi pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang bertujuan untuk melihat dan mendapatkan informasi lengkap mengenai Motivasi Pelayanan Publik oleh Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Peneliti melihat dan mencari tahu langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dengan menggunakan prosedur penelitian yang akan menghasilkan data berupa kata-kata tertulis dan lisan atau mengamati perilaku dari orang-orang yang berada di instansi terkait. Untuk memperoleh data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi peneliti melibatkan 11 informan, yakni Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Gorontalo (1 orang), bidang pelayanan pendaftaran penduduk (1 orang), bidang pelayanan pencatatan sipil (1 orang), bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan (1 orang), bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan (1 orang), masyarakat (6 orang). Peneliti memilih informan tersebut sebagai penentu peneliti memperoleh data yang akurat seperti Kepala Dinas sebagai *change agent* dalam pelaksanaan pelayanan publik, kepala-kepala bidang sebagai perwakilan masing-masing bidang dan masyarakat pengunjung sebagai saksi pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

Lokasi sebagai objek penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo yang bertujuan untuk melihat tingkat motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan yang prima. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo merupakan salah satu instansi dalam melaksanakan pelayanan publik, yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Jarak tempuh ke lokasi penelitian 4,4 km tepat beralamat di Jl. Kolonel Rauf Mo'o No. 257 Limboto.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat motivasi pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dalam melaksanakan pelayanan publik, yang didukung dengan teori PSM dari *Perry And Wise* (1990). Teori ini memiliki empat indikator diantaranya (1) ketertarikan pada pembuatan kebijakan Publik (2) Komitmen pada kepentingan publik (3) Rasa Empati (4) Sikap pengorbanan diri. Namun dalam pembahasan hanya menggunakan tiga indikator diantaranya:/1(1) Ketertarikan pada Pembuatan Kebijakan Publik (2) Komitmen pada kepentingan publik, dan (3) Rasa empati (Widyananda, Emilisa, Pratana, Ekonomi, & Trisakti, 2008).
Pembahasan untuk masing-masing indikator sebagai berikut:

Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik. Dimensi ini kerap dikaitkan dengan pencapaian prestasi yang outputnya ialah ketertarikan pada proses pembuatan kebijakan publik.

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 11 informan yang terdiri 5 pegawai dan 6 masyarakat ialah peneliti memperoleh temuan penelitian bahwa ketertarikan pegawai

pada pembuatan kebijakan publik cukup baik, hal ini dilihat dari hanya sebagian pegawai yang mengenal menteri PAN-RB, pegawai mengetahui dasar hukum pelayanan publik, pegawai yang paham dengan SOP yang ada di kantor Diinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Gorontalo, dan keterlibatan pegawai dalam setiap rapat pengambilan keputusan.

Komitmen pada kepentingann publik. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan untuk melayani publik, di dorong oleh yang tulus dan kasih sayang terhadap kepentingan sosial.

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 11 informan yang terdiri 5 pegawai dan 6 masyarakat. Peneliti telah memperoleh temuan penelitian bahwa pegawai setempat komitmen pada kepentingan publik, hal ini dilihat dari semangatnya pegawai dalam menggunakan aset kantor (sarana dan prasarana) meskipun sudah tidak layak pakai, dan keinginan pegawai untuk melayani masyarakat sampai kerumah jika masyarakat tersebut membutuhkan pelayanan namun tidak bisa datang ke kantor.

Rasa Empati. Dimensi ini dicirikan oleh adanya keinginan untuk menolong orang lain, sifat mementingkan kepentingan publik, dan keinginan sosial lainnya.

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 11 informan yang terdiri 5 pegawai dan 6 masyarakat. Peneliti memperoleh temuan penelitian bahwa rasa empati pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik sudah cukup baik. Hal ini di pertimbangkan dengan data yang ditemukan di lapangan. Awalnya pegawai bekerja hanya untuk memenuhi kebutuhan hidup, dengan berjalannya waktu pegawai benar-benar melayani masyarakat dengan baik.

Selain mengacu pada teori *Perry And Wise* (1990), peneliti juga mempertimbangkan melalui faktor determinan yang mempengaruhi motivasi pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Berikut indikator dari faktor determinan antara lain:

Faktor Intrinsik, adalah faktor yang berasal dari dalam diri seorang pegawai yang mendorong untuk berprestasi. Faktor intrinsik di antaranya: prestasi, pengakuan, dan pengembangan potensi individu.

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 11 informan yang terdiri 5 pegawai dan 6 masyarakat. Peneliti memperoleh temuan penelitian yakni seluruh pegawai berlomba-lomba untuk meningkatkan kinerja dalam mengembangkan prestasi karena telah memperoleh kesempatan yang seluas-luasnya dari pimpinan. Sebagai bentuk apresiasi, pimpinan dalam hal ini Kepala Dinas mengagendakan penilaian kinerja pegawai yang diadakan setiap bulan, kemudian digolongkan dalam kategori terbaik sebagai contoh dan kategori terburuk sebagai motivasi untuk berlomba-lomba dalam meningkatkan prestasi, hal ini dihargai dengan piagam penghargaan dan perjalanan dinas keluar daerah.

Faktor Ekstrinsik, faktor yang timbul dari luar diri pegawai yang mampu mempengaruhi motivasi kerja pegawai seperti: penghargaan, promosi dan gaji.

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 11 informan yang terdiri 5 pegawai dan 6 masyarakat. peneliti memperoleh temuan penelitian bahwa faktor determinan dalam hal ini faktor ekstrinsik cukup mempengaruhi kebutuhan hidup. Pegawai yang bekerja karena tuntutan hidup tentu merasa termotivasi dengan adanya penghargaan dan promosi jabatan

dengan harapan kebutuhan hidup bisa terpenuhi dengan baik.

PENUTUP

Simpulan

Motivasi pelayanan publik pegawai pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gorontalo cukup baik, hal ini di lihat dari dua fokus penelitian yakni Motivasi pelayanan publik pegawai dengan sub fokus:

ketertarikan pegawai pada pembuatan kebijakan publik, dimana pegawai berkontribusi penuh dalam memberikan ide gagasan, saran, masukan dan solusi dalam setiap rapat pengambilan keputusan.

Komitmen pada kepentingan publik, pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi dan SOP yang berlaku serta memaksimalkan pelayanan untuk kepentingan publik.

Rasa Empati, pegawai benar-benar memperhatikan kebutuhan masyarakat dan melayani masyarakat dengan sepenuh hati tanpa mengharapkan imbalan.

Faktor determinan yang menentukan motivasi pelayanan publik dengan sub fokus. Faktor Intrinsik, Kesempatan berprestasi dan peluang karir yang terarah menjadi salah satu faktor motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik dan Faktor Ekstrinsik, penghargaan, gaji yang sesuai dan kenyamanan di tempat kerja membuat pegawai betah dan termotivasi dalam melaksanakan pelayanan publik. Kedua fokus tersebut sudah berjalan dengan baik sehingga terciptalah pelayanan yang prima dan motivasi pegawai meningkat untuk mencapai kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, beberapa hal yang dapat disarankan yaitu motivasi pelayanan publik pegawai pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Gorontalo dengan sub fokus:

Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, sikap pegawai dalam memberikan kontribusi terhadap kantor disdukcapil perlu di pertahankan.

Komitmen pada kepentingan publik, pegawai perlu memperhatikan kesehatan individu agar tetap bisa melaksanakan kerja dengan baik.

Rasa empati, pegawai perlu meningkatkan rasa empati kepada masyarakat untuk menciptakan kenyamanan di lingkup masyarakat.

Faktor Determinan yang menentukan motivasi pelayanan publik dengan sub fokus Faktor Intrinsik, kesempatan yang luas dalam mengembangkan potensi diri perlu dimanfaatkan dengan sebaik mungkin oleh pegawai. Dan Faktor Ekstrinsik, pegawai perlu lebih menjaga kenyamanan di tempat kerja agar pegawai lebih betah dalam mennjalankan tugas.

DAFTAR PUSTAKA

Asy, A., Hakim, A. A., & Hamid, N. (2021). Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal pengaruh public service motivation dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, *2*(2). Retrieved from http://ejurnal.umri.ac.id/index.php/MRABJ

Candra, O., & Wahyudi, W. (2020). Motivasi siswa dalam mengikuti kegiatan ekstrakurikuler bolabasket di smp negeri 9 pekanbaru. *Journal Of Sport Education (JOPE)*, *2*(2), 70.

https://doi.org/10.31258/jope.2.2.70-78
Permatasari, A., Pasinringi, S. A., & Kadir, A. R. (2019). Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Rsud Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, *1*(1), 42–51. https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i1.8694
Sudiarditha, I. K. R., Waspodo, A. A., & Triani, N. A. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Direktorat Umum Lembaga Pelayanan Publik Televisi Republik Indonesia. *Jurnal Manajemen*, *20*(2), 278. https://doi.org/10.24912/jm.v20i2.48
Widyananda, A., Emilisa, N., Pratana, R., Ekonomi, F., & Trisakti, U. (2008). Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Job Satisfaction Dan Organizational Citizenship Behavior.