

TESIS

**MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL)
KABUPATEN MERAUKE**

*PUBLIC SERVICE MOTIVATION IN THE DEPARTMENT OF
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION (DUKCAPIL)
OF MERAUKE REGENCY*



YAKOBUS YOSIAS SELITUBUN
E012191029

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL)
KABUPATEN MERAUKE**

Disusun dan diajukan oleh
YAKOBUS YOSIAS SELITUBUN
E012191029

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **02 Agustus 2022**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Sangkala, M.Si.
NIP. 19631111 199103 1 002

Pembimbing Pendamping



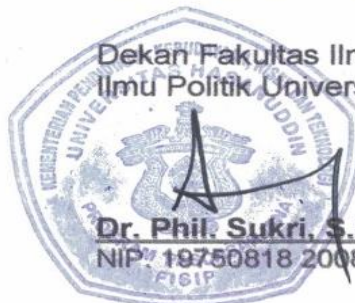
Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP.
NIP. 19720507 200212 1 001

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Suryadi Lambali, MA.
NIP. 19590118 198503 1 006

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin



Dr. Phil. Sukri, S.IP, M.Si
NIP. 19750818 200801 1 008

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yakobus Yosias Selitubun
Nomor Pokok Mahasiswa : E012191029
Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makasar, Agustus 2022



Yang menyatakan


Yakobus Yosias Selitubun

PRAKATA

Segala Puji dan Syukur Penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha pengasih dan penyayang, oleh karena kasih dan pertolongannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini. Penulisan Tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari campur tangan berbagai pihak, yang telah memberikan bantuan baik berupa dana, doa, motivasi, arahan dan lain sebagainya, terutama untuk Ayahanda Fransiskus Selitubun (Alm) dan Ibunda Albina Welikin Selitubun beserta keluarga besar yang tiada henti berdoa dan berharap akan keberhasilan penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Pada kesempatan ini juga penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr.Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Dr. Phil,Sukri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
3. Dr. Suryadi Lambali, MA, sebagai Ketua Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.

4. Prof. Dr. Sangkala, M.Si., sebagai Ketua Komisi Penasehat, atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mulai dari awal penyusunan proposal hingga selesainya penelitian ini.
5. Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP., sebagai Anggota Komisi Penasehat, atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mulai dari awal penyusunan proposal hingga selesainya penelitian ini.
6. Prof.Dr. Akmal Ibrahim,S.Sos,M.AP, Dr. Gita Susanti, M.Si., dan Dr. Hasniati, M.Si., sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dalam perbaikan pada tesis ini.
7. Para dosen dan seluruh staf karyawan Fisip Unhas atas bantuannya selama penulis menempuh pendidikan.
8. Bapak Frederikus Gebze, SE, M.Si dan Bapak Drs. Romanus Mbaraka, MT selaku Bupati Kabupaten Merauke beserta jajarannya yang telah memberikan ijin untuk melanjutkan pendidikan pada Program Pascasarjana Afiliasi Universitas Musamus Merauke dengan Universitas Hasanuddin Makasar.
9. Bapak Philipus Betaubun, ST, MT (alm) serta Bapak Dr. Drs. Beatus Tambaip, MA, selaku Rektor Universitas Musamus Merauke, yang telah memberikan dukungan dan perhatian bagi penulis untuk menyelesaikan studi.
10. Para dosen dan seluruh staf karyawan Fisip Unmus atas bantuannya selama penulis menempuh pendidikan.

11. Ibu Yustina Regina Kamisopa, S.Sos selaku Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yang telah mendukung dan memberikan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian.

12. Para Pejabat Eselon II, III dan IV serta Staf pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke yang telah mendukung dan memberikan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian.

13. Para Pejabat Eselon II, III dan IV serta Staf pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kabupaten Merauke yang telah mendukung dan memberikan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

14. Karolina Wilhelmina Istriku dan Leony, Arthur serta Jacklin anak-anakku, karena atas doa dan dukungannya dalam memberikan semangat dan inspirasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.

15. Teman-teman Pascasarjana Administrasi Publik Angkatan 2019 yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Doaku kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa memberkati semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada peneliti sehingga Tesis ini bisa terselesaikan dengan baik.

Makassar, Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

YAKOBUS YOSIAS SELITUBUN. *Motivasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merauke* (dibimbing oleh Sangkala dan Muh. Tang Abdullah).

Penelitian ini bertujuan menganalisis motivasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merauke. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *pertama*, besarnya ketertarikan para pejabat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam pembuatan kebijakan Publik yang mempermudah masyarakat dalam pelayanan. *Kedua*, Komitmen seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke terhadap kepentingan publik sudah sangat baik. Namun, perlu harus di tingkatkan lagi. *Ketiga*, kurangnya perasaan simpati atau kasihan (*compassion*) para pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, karena masih banyak keluhan dari masyarakat terkait informasi yang disampaikan. *Keempat*, kurangnya sikap pengorbanan diri yang dimiliki oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke karena banyak keluhan dari masyarakat tentang pelayanan, masyarakat merasa kurang puas

Kata kunci: Motivasi Pelayanan Publik, Kinerja.



ABSTRACT

YAKOBUS YOSIAS SELITUBUN. **Public Service Motivation in the Department of Population and Civil Registration (Dukcapil) of Merauke Regency** (supervised by Sangkala and Muh. Tang Abdullah)

This study aims to analyze the motivation of public services in the Department of Population and Civil Registration (Dukcapil) of Merauke Regency. The method used in this research is qualitative research. The results of this research show (1) the level of officials' interest in the Department of Population and Civil Registration of Merauke Regency in making public policies makes it easier for the community to provide services; (2) the commitment of all employees at the Department of Population and Civil Registration of Merauke Regency to the public interest is very good, but it needs to be improved again; (3) the lack of sympathy or compassion for employees in the Department of Population and Civil Registration of Merauke Regency, because there are still many complaints from the public regarding the information submitted, and (4) the lack of self-sacrifice owned by the employees of the Department of Population and Civil Registration because there are many complaints from the community that are not satisfied with the services given.

Keywords: public service motivation, performance.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Akademik	9
2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Paradigma Administrasi Publik.....	11
1. <i>Old Publik Administration (OPA)</i>	11
2. <i>New Public Management (NPE)</i>	12
3. <i>New Public Service (NPS)</i>	14
B. Konsep Motivasi Pelayanan Publik.....	15
C. Kinerja Pegawai.....	30
D. Pelayanan Dinas Pencatatan Sipil.....	37
1. Pendaftaran Penduduk	37
2. Biodata Penduduk	38
3. Tata Cara Penerbitan	40
E. Peneltian Terdahulu.....	42
F. Kerangka Pikir	43

BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	45
C. Fokus Penelitian	45
D. Jenis dan Sumber Data	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Informan Penelitian.....	49
G. Analisis Data.....	49
H. Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
1. Alamat dan Kedudukan Dukcapil Kabupaten Merauke	53
2. Visi dan Misi	53
3. Struktur Organisasi	54
4. Tugas Pokok dan Fungsi	55
B. Hasil Penelitian.....	70
1. Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik (<i>attraction to public policy making</i>)	71
2. Komitmen terhadap kepentingan publik.....	74
3. Perasaan empati atau belas kasih (<i>compassion</i>).....	77
4. Pengorbanan Diri (<i>Self- sacrifice</i>).....	80
C. Pembahasan	83
1. Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik (<i>attraction to public policy making</i>)	83
2. Komitmen terhadap kepentingan publik.....	84
3. Perasaan empati atau belas kasih (<i>compassion</i>).....	86
4. Pengorbanan Diri (<i>Self- sacrifice</i>).....	87
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
DAFTAR LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	42
------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	44
Gambar 2. Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	49
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konsep pelayanan publik pada era reformasi di negara Indonesia merupakan suatu hal yang sangat mendasar yang merupakan kesatuan yang utuh dimana tingkat kegunaannya tidak terlepas dari kehidupan sehari-hari dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan adanya kebutuhan masyarakat akan mutu pelayanan yang diberikan baik itu dari sektor pemerintahan maupun sektor swasta.

Birokrasi pelayanan publik di Indonesia masih lekat dengan stigma negatif. Kecenderungan penilaian masyarakat terhadap birokrasi pelayanan publik adalah lamban, inefisien dan inefektivitas. Birokrasi publik di Indonesia identik dengan penyakit (patologi) yang merugikan kepentingan masyarakat. Masyarakat seringkali mengeluh karena lambannya kinerja birokrasi pemerintah. Citra yang berkembang di masyarakat adalah birokrasi pemerintah masih kaku (*rigid*) dan tidak responsive terhadap kebutuhan warga pengguna layanan (Agus Dwianto, 2012). Selain itu juga pelaksanaan kebijakan pelayanan publik masih dirasakan tidak akurat, tidak fleksibel dan lambat bahkan dirasakan proses pelayanan yang diberikan terkesan berbelit – belit dan selalu mempersulit para penerima pelayanan umumnya. Akibat

dari hal tersebut timbul bermacam stigma pada masyarakat, bahwa pelayanan yang didapatkan kurang memuaskan yang mengakibatkan animo masyarakat terhadap pelayanan yang dimaksud selalu kearah yang negatif. Apabila ditarik presentasenya atau diadakan suatu studi banding akan hal pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan pihak swasta, justru pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah masih belum baik. Fakta dilapangan ditemukan bahwa tingkat pelayanan publik secara drastis mengalami titik kemunduran hal ini ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik yang dirasakan terlalu diskriminatif yang telah membudaya dimulai dari tingkat eselon 1 hingga pegawai staff administrasi.

Selain itu, sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas dan tegas. Unsur terpenting dari sebuah sistem pelayanan publik yang belum diatur secara lebih jelas dan tegas di dalam sistem pelayanan publik di Indonesia dewasa ini adalah Kode Perilaku Petugas Pelaksana Pelayanan Publik (*Code of Conduct for Public Servants*). Hal ini menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sistem pelayanan publik, terutama bila disadari bahwa sebagian besar dari permasalahan dan keluhan mengenai pelayanan publik di Indonesia dapat dikembalikan pada unsur manusia pengemban fungsi pelayanan publiknya (ekses-ekses KKN, Conflict of interest, dsb). Kehadiran sebuah *Code of Conduct* yang selengkapny mungkin akan

lebih mengkokohkan struktur dasar dari sistem pelayanan Publik Indonesia.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting yang dibutuhkan dalam organisasi. Dalam pelaksanaan tugasnya untuk mewujudkan kinerja yang baik maka seorang pegawai membutuhkan motivasi agar perilaku dalam bekerja dapat mencapai tujuan organisasi.

Terkait organisasi sektor publik, pelayanan publik memotivasi pegawai untuk berkinerja lebih baik karena mereka berkomitmen tinggi terhadap pekerjaannya dan tujuan organisasi, sehingga akan mengambil langkah lebih serta mengupayakan diri untuk mencapai misi publik dari organisasi (Brewer, 2008). Menurut Rainey (1982), pegawai publik menempatkan nilai membantu orang lain pada tingkat lebih tinggi dan bekerja yang bermanfaat bagi masyarakat.

Beberapa penelitian empiris telah menemukan bukti bahwa pegawai dengan motivasi pelayanan publik yang tinggi memiliki nilai kinerja pegawai yang tinggi (Andersen et al., 2013) Pegawai dengan tingkat motivasi pelayanan publik yang tinggi lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik karena meyakini bahwa pekerjaannya memiliki makna yang berarti. Sehingga para pegawai akan bekerja lebih keras, menghasilkan kinerja yang baik dibidangnya, serta mendapatkan kesempatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dianggap penting dan berarti (Wise & Perry, 1990)

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk kepada konsep *Public Service Motivation* (PSM) seperti yang dikembangkan oleh para peneliti administrasi publik di Barat. Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seseorang pekerja atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik (rakyat), (Perry, 1990).

Berdasarkan motif-motif ini, tercipta skala pengukuran motivasi pelayanan publik yang terdiri atas 4 (empat) dimensi, antara lain ketertarikan pada pembuatan kebijakan untuk mengukur motif rasional, komitmen terhadap kepentingan publik untuk mengukur motif berbasis norma, serta belas kasih dan pengorbanan diri untuk mengukur motif afektif (Perry, 2000).

Teori yang di kemukakan oleh James L. Perry dan Wise (1990) yang mengatakan bahwa ketertarikan pegawai negeri sipil terhadap pembuatan kebijakan publik diharapkan dapat memberikan dampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Motivasi untuk mencapai prestasi yang memungkinkan seseorang individu memperoleh kepuasan batin/pribadi. Motif ini berangkat dari perspektif rasional yang menggambarkan individu pada proses pelayanan publik dengan kesempatan (*opportunity*) yang dimiliki untuk berpartisipasi di dalam perumusan kebijakan publik. Sedangkan indikator komitmen terhadap kepentingan publik menunjukkan bahwa komitmen yang seharusnya dimiliki oleh seorang pegawai bukan hanya komitmen

untuk organisasinya saja melainkan harus memiliki komitmen kepada kepentingan publik.

Organisasi ataupun institusi tempat bekerja bisa saja berkomitmen untuk segala hal positif tetapi sebaik apapun komitmen ialah komitmen yang memihak kepada kepentingan publik yang merupakan satu dari dasar kebutuhan masyarakat. (James L. Perry dan Wise, 1990). Untuk indikator perasaan empati atau kasihan (*compassion*) teori yang di kemukakan oleh James L. Perry dan Wise (1990) yang mengatakan bahwa dalam konteks pegawai sebagai abdi masyarakat, empati adalah ketika mampu memahami keadaan perasaan atau pikiran masyarakat atas apa yang mereka butuhkan. Rasa empati yang seharusnya dimiliki oleh seorang pegawai bukan hanya perasaan empati bagi sesama orang terdekat, keluarga maupun golongannya tetapi juga perasaan empati kepada seluruh masyarakat karena pada hakekatnya mereka adalah abdi masyarakat yang bertugas memberi pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Sedangkan indikator pengorbanan diri (*Self-sacrifice*) teori yang di kemukakan oleh James L. Perry dan Wise (1990) yang mengatakan bahwa pengorbanan diri (*self-sacrifice*) adalah dimensi yang mewakili layanan sebagai respon emosional terhadap umat manusia, mencakup sikap kecintaan pada tanah air (*patriotism*), tanggung jawab kepada tugas (*duty*) dan kesetiaan (*loyalty*) kepada negara

Hal ini di perkuat oleh penelitian sebelumnya yang di teliti oleh Khusnul Khasanah (2015), di mana hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, namun beberapa penelitian lain menunjukkan telah gagal menemukan pengaruh antara motivasi pelayanan publik dengan kinerja (Alonso & Lewis, 2001)

Berdasarkan uraian tersebut, Pemerintah Kabupaten Merauke melalui instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merauke seharusnya sudah mulai memikirkan masalah kinerja, terutama bagaimana cara menangani keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) merupakan suatu instansi pemerintah yang ada di Kabupaten Merauke yang mengurus masalah kependudukan seperti E-KTP, Akta lahir, Akta kematian, Akta nikah, kartu keluarga (KK), dan urusan masalah kependudukan lainnya. Adapun visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke adalah "Terwujudnya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Modern melalui Pelayanan Prima yang Berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIK). Dengan misi, yaitu mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kegunaan atau manfaat dokumen kependudukan yang

merupakan alat bukti yang paling kuat dalam menentukan hukum seseorang dan mengembangkan kapasitas sumber daya pelayanan publik yang meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi informasi administrasi kependudukan dan sarana pendukung lainnya.

Berdasarkan observasi awal penulis, ditemukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merauke dalam hal Pelayanan Administrasi masih banyak menemui permasalahan. Hal ini dapat dilihat dengan masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. terkait pengurusan administrasi yang sering terlambat dan prosesnya yang sangat berbelit-belit seperti pelayanan yang lambat, sikap pegawai yang acuh tak acuh atau cuek kepada masyarakat dan sikap pegawai yang kurang ramah dan kasar.

Uraian tersebut menggambarkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke belum maksimal disebabkan oleh kinerja pegawai yang belum maksimal serta kurangnya motivasi pelayanan publik oleh seluruh pegawai.

Bagi suatu organisasi diperlukan penerapan strategi yang sesuai dengan keadaan dan kendala yang dihadapi agar mampu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya. Begitu pula dengan Instansi Dukcapil Kabupaten Merauke memerlukan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dari yang selama ini diberikan yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai

dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Tanpa adanya pengarahan dan perubahan yang efisien dan efektif dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelayanan Instansi Dukcapil Kabupaten Merauke kepada masyarakat akan statis, tidak berkembang dalam arti tidak mampu menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

Berdasarkan hasil penjelasan diatas maka sangat penting Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke mengembangkan suasana kerja yang kondusif, terutama untuk mendukung hubungan erat antara atasan dan bawahan, karena hubungan tersebut dapat memotivasi karyawan dalam memberikan pelayanan publik sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik (Sinto dan Joko, 2013). Peningkatan motivasi pegawai dalam memberikan layanan publik untuk memperkuat peran mereka sebagai pegawai negeri sipil sangat diperlukan. Karena keberhasilan dalam mencapai hal ini akan menyebabkan peningkatan kinerja pegawai. Pentingnya dalam menciptakan dan mempertahankan kinerja pegawai pada tingkat optimal dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan (Weihui, dkk. 2014). Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul

“Motivasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merauke”

B. Rumusan Masalah

Untuk mendapatkan penjelasan dan gambaran tentang Motivasi Pelayanan Publik yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini yakni bagaimana Motivasi Pelayanan Publik dilihat dari Dimensi Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, Komitmen terhadap kepentingan publik, Perasaan empati atau belas kasih dan Pengorbanan diri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana motivasi pelayanan publik dilihat dari dimensi ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, komitmen terhadap kepentingan publik, perasaan empati atau belas kasih dan pengorbanan diri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat akademik dan manfaat praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik khususnya mengenai motivasi pelayanan publik dan kinerja pegawai, juga sebagai literatur

tambahan untuk menunjang proses perkuliahan dan sebagai referensi dasar untuk dilakukannya penelitian lebih mendalam pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi kepada pemerintah daerah khususnya dalam meningkatkan motivasi dalam pelayanan bagi setiap instansi publik yang ada.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan ilmu pengetahuan yang dinamis dan telah mengalami perubahan dan pembaharuan dari waktu ke waktu sesuai dengan tantangan yang dihadapi. Paradigma yang muncul merupakan sudut pandang ahli tentang peranan dan tantangan Administrasi Publik dalam menjawab masalah yang muncul. Walaupun selalu muncul perdebatan dalam sebuah paradigma, akan tetapi secara umum para ahli menilai ada tiga perkembangan paradigma administrasi publik.

Dalam beberapa literature Administrasi Publik dari dalam maupun luar negeri secara umum terdapat tiga paradigma yang berkembang dalam administrasi publik yaitu: *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Services* (NPS). Berikut akan diberikan uraiannya.

1. *Old Public Administration* (OPA)

Paradigma administrasi publik dimulai dengan *Old Public Administration* atau administrasi publik lama. Paradigma Administrasi Negara Lama dikenal juga dengan sebutan Administrasi Negara Tradisional atau Klasik. Paradigma ini merupakan paradigma yang berkembang pada awal kelahiran ilmu administrasi negara.

Tokoh paradigma ini adalah antara lain adalah pelopor berdirinya ilmu administrasi negara Woodrow Wilson dengan karyanya "*The Study of Administration*" (1887) serta F.W. Taylor dengan bukunya "*Scientific Management*" (2004).

Dalam administrasi model klasik, tugas kunci dari pemerintahan adalah menyiapkan sejumlah pelayanan publik seperti membangun sekolah, rumah, saluran pembuangan serta menyediakan kesejahteraan bagi masyarakat luas seluruh hal ini diserahkan kepada aparat pemerintah dan politisi. Administrasi publik menunjukkan dominasinya sebagai pemain utama, namun adanya sumber pembiayaan dari hasil pungutan pajak masyarakat menjadikan penyelenggaraan administrasi publik menjadi tidak efisien dan menjadi salah satu kritik teori klasik administrasi publik

2. *New Public Management (NPM)*

Dalam perkembangannya, bermunculan kritik mengenai teori-teori administrasi klasik dan neoklasik yang menyebabkan adanya pembaharuan dalam penyelenggaraan administrasi publik sehingga menyebabkan adanya perubahan dalam penyelenggaraan administrasi publik yang kemudian memunculkan konsep baru dikenal dengan New Public Management. Konsep ini pada awalnya ingin mengemukakan pandangan baru yang bisa mencerahkan konsep ilmu administrasi. Khusus konsep New Public Management biasanya diperlakukan untuk kegiatan bisnis dan sektor privat. Inti dari konsep ini adalah untuk mentransformasikan kinerja yang selama ini dipergunakan dalam sektor

privat dan bisnis ke sektor publik. Lebih lanjut konsep ini meninjau kembali peran administrator publik, peran dan sifat dari profesi administrasi (Thoha, 2008). Selain kritik terhadap teori klasik, munculnya *New Public Management* (NPM) juga dipicu dengan adanya krisis negara kesejahteraan di New Zealand, Australia, Inggris, Amerika yang kemudian didukung adanya promosi dari IMF, Bank Dunia dan serikat persemakmuran dan kelompok konsultan manajemen.

Tema pokok *New Public Management* adalah menggunakan mekanisme pasar sebagai terminologi sektor publik dengan cara para pimpinan dituntut untuk berinovasi dalam memperoleh hasil yang maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi pemerintah; pemimpin melakukan steering, membatasi pekerjaan atau fungsi mengendalikan, gaya kepemimpinan yang memberikan arah yang strategis; menitikberatkan pada mekanisme pasar dalam mengarahkan program kebijakan publik; menghilangkan monopoli pelayanan publik yang tidak efisien yang dilakukan oleh instansi dan pejabat pemerintah; dalam birokrasi publik diupayakan agar para pimpinan brokrasi meningkatkan produktivitas dan menemukan berbagai cara pelayanan publik berdasarkan perspektif ekonomi; pimpinan didorong untuk memperbaiki dan mewujudkan akuntabilitas publik kepada pelanggan, meningkatkan kinerja, melakukan restrukturisasi lembaga birokrasi publik, merumuskan kembali misi organisasi, melakukan stream lining pada proses dan prosedur birokrasi dan melakukan desentralisasi proses pengambilan

kebijakan. Hal ini dimaksudkan untuk melakukan kompetisi dalam unit kerja pemerintahan baik secara internal maupun lintas sektor.

3. *New Public Service (NPS)*

Secara umum alur pikir NPS menentang paradigma-paradigma sebelumnya (OPA dan NPM). Dasar teoritis paradigma NPS ini dikembangkan dari teori tentang demokrasi, dengan lebih menghargai perbedaan, partisipasi dan hak asasi warga negara. Dalam NPS konsep kepentingan publik merupakan hasil dialog berbagai nilai yang ada di tengah masyarakat.

Nilai-nilai seperti keadilan, transparansi dan akuntabilitas merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam pelayanan publik. Paradigma NPS berpandangan bahwa responsivitas (tanggung jawab) birokrasi lebih diarahkan kepada warga negara (*citizen's*) bukan clients, konstituen (*constituent*) dan bukan pula pelanggan (*customer*).

Dalam pandangan *New Public Service*, administrator publik wajib melibatkan masyarakat (sejak proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi) dalam pemerintahan dan tugas-tugas pelayanan umum lainnya. Tujuannya adalah untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, sesuai dengan nilai-nilai dasar demokrasi, serta mencegah potensi terjadinya korupsi birokrasi.

Paradigma *New Public Service* (NPS) dimaksudkan untuk mengcounter paradigm *New Public Management* (NPM) yang berprinsip "*run government like a business*" (menjalankan administrasi Negara

seperti menggerakkan sektor bisnis). Atau “*market as solution to the ills in public sector*” pasar sebagai solusi untuk sektor publik yang perlu dibenahi.

Paradigma Old Public Administration tidak bias dilepaskan dari paradigma paradigma klasik dalam administrasi Negara yang dikemukakan oleh Henry, sedangkan gagasan mengenai *New Public management* di cover dari pemikiran pemikiran *entrepreneurial government*-nya Osborne dan Gaebler (1992). Jadi, Paradigma yang paling mutakhir dalam Administrasi Negara menurut Denhardt & Denhardt (2003) adalah *New Public Service*.

B. Konsep Motivasi Pelayanan Publik

Teori Maslow dalam Sukhumvito (2018) mengasumsikan bahwa orang berkuasa memenuhi kebutuhan yang lebih pokok (fisiologis) sebelum mengarahkan perilaku memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi (perwujudan diri). Kebutuhan yang lebih rendah harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum kebutuhan yang lebih tinggi seperti perwujudan diri mulai mengembalikan perilaku seseorang. Hal yang penting dalam pemikiran Maslow ini bahwa kebutuhan yang telah dipenuhi memberi motivasi. Apabila seseorang memutuskan bahwa ia menerima uang yang cukup untuk pekerjaan dari organisasi tempat ia bekerja, maka uang tidak mempunyai daya intensitasnya lagi. Jadi bila suatu kebutuhan mencapai puncaknya, kebutuhan itu akan berhenti menjadi motivasi utama dari

perilaku. Kemudian kebutuhan kedua mendominasi, tetapi walaupun kebutuhan telah terpuaskan, kebutuhan itu masih mempengaruhi perilaku hanya intensitasnya yang lebih kecil.

Konsep penting lain dari teori motivasi yang didasarkan dari kekuatan yang ada pada diri manusia adalah motivasi prestasi menurut Mc Clelland dalam (Sukhumvito (2018) seseorang dianggap mempunyai apabila dia mempunyai keinginan berprestasi lebih baik daripada yang lain pada banyak situasi. Mc. Clelland menguatkannya pada tiga kebutuhan menurut Reksohadiprojo dan Handoko (dalam Sukhumvito (2018) yaitu :1) Kebutuhan prestasi tercermin dari keinginan mengambil tugas yang dapat dipertanggung jawabkan secara pribadi atas perbuatan-perbuatannya. Ia menentukan tujuan yang wajar dapat memperhitungkan resiko dan ia berusaha melakukan sesuatu secara kreatif dan inovatif. 2) Kebutuhan afiliasi, kebutuhan ini ditunjukkan dengan adanya bersahabat. 3) Kebutuhan kekuasaan, kebutuhan ini tercermin pada seseorang yang ingin mempunyai pengaruh atas orang lain, dia peka terhadap struktur pengaruh antar pribadi dan ia mencoba menguasai orang lain dengan mengatur perilakunya dan membuat orang lain terkesan kepadanya, serta selalu menjaga reputasi dan kedudukannya

Konsep motivasi secara umum merujuk kepada kekuatan yang memberi dorongan, mengarahkan dan mengekalkan tingkah laku seseorang individu. Sedangkan motivasi pelayanan publik atau PSM adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat

didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Perry & Wise 1990). Artinya, konsep PSM menunjukkan bahwa seorang pegawai publik akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap altruistic. PSM adalah pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. PSM ini penting karena menjelaskan mengapa beberapa orang lebih memilih karir di sektor pemerintah dan non-profit meskipun di sektor swasta potensi karirnya secara financial lebih menguntungkan.

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk kepada konsep *Public Service Motivation (PSM)* seperti yang dikembangkan oleh para peneliti administrasi publik di Barat. Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seseorang pekerja atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada public (rakyat).

Menurut Sukhumvito (2018) Motivasi Pelayanan Publik adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang

lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat.

James L. Perry dan Wise (1990) Mendefinisikan motivasi pelayanan publik atau PSM (*public service motivation*) sebagai kecenderungan seseorang individu untuk memberikan respons motif yang secara umum dan unik terdapat dalam institusi publik yang meliputi ketertarikan kepada pembuatan kebijakan publik, tanggung jawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara, perasaan simpati atau kasihan dan sikap pengorbanan diri. Sementara Crewson (1997) mengemukakan bahwa Motivasi Pelayanan Publik ialah orientasi pelayanan seseorang individu agar berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan.

Konsep motivasi pelayanan publik menurut Vandenberg (2007) telah dikembangkan sebagai pengimbang terhadap motivasi kepentingan diri (*self-interest*) yang ditemukan dalam teori pilihan rasional. Sedangkan menurut Willem *et al* (2007) konsep motivasi pelayanan publik diperkenalkan untuk menunjukkan motivasi yang berasaskan nilai-nilai dan sikap yang melampaui kepentingan diri sendiri atau kepentingan organisasi. Crewson (1997) mengemukakan bahwa PSM adalah orientasi pelayanan seseorang individu, minus orientasi ekonomis supaya berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat

intrinsik atau yang berorientasi pelayanan (*service orientation*). Setiap pegawai sektor publik memang seharusnya memiliki motivasi yang semata-mata hanya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik dan bukan untuk kepentingan dan kebutuhan pribadi semata-mata atau untuk kepentingan yang bersifat ekstrinsik diri pribadi inilah yang dipahami sebagai motivasi pelayanan publik.

Salah satu temuan yang paling penting dalam penelitian menyangkut PSM ini adalah hasil penelitian Perry dan Wise (1990) terhadap para pegawai sektor publik dan para pekerja sukarela (*volunteers*) di Amerika Serikat. Kedua sarjana ini telah berhasil memberikan dan mendudukkan definisi atau konsep PSM dan alat ukur yang berbeda dari konsep lain yang berkaitan dengan motivasi pada umumnya. Selain itu, menurut Perry dan Wise (1990) individu yang mempunyai tingkat motivasi pelayanan publik yang tinggi akan tertarik kepada pekerjaan pelayanan publik karena berbagai sebab, seperti kepentingan diri pribadi, pertimbangan etika, atau peluapan emosi. Mereka berasumsi bahwa motivasi pelayanan publik berkaitan erat dengan kecenderungan bekerja, prestasi kerja dan pilihan kerja dari seseorang pegawai publik. Isyandi (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kedisiplinan.

Dasar-dasar teoritis dan kerangka motivasi pelayanan publik dan etos pelayanan publik juga berbeda. Berbeda dengan etos pelayanan

publik, dasar dari motivasi pelayanan publik adalah membangun teori motivasi yang berasal dari tiga jenis motif: afektif, normatif, dan rasional (Ritz, Brewer, & Neumann (2016), Selden & Facer (2000), Perry dan Wise, (1990). Dari dimensi afektif, hal ini diklaim bahwa individu tertarik pada pelayanan publik seperti keyakinan tentang pentingnya pelayanan publik. Perspektif normatif menunjukkan daya tarik didasarkan pada alasan etis seperti ekuitas dan keadilan, sedangkan perspektif rasional menunjukkan dasar yang sejalan dengan kepentingan individu untuk tertarik pada pembuatan kebijakan untuk mempromosikan kepentingan publik (Perry dan Wise 1990).

Hal ini berangkat dari etos pelayanan publik untuk membangun cara tradisional yang mendasar yaitu etos pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam bagian sebelumnya, berkaitan dengan karakter dari suatu organisasi dan mengemban aspirasi dan ideologi normatif yang dimaksudkan untuk mengikat dan memotivasi mereka yang menjadi milik organisasi tersebut untuk menegakkan etos pelayanan publik, namun motif keuntungan dapat meletakkannya di bawah tekanan. Oleh karena itu, meskipun etos pelayanan publik dan motivasi pelayanan publik keduanya konstruksi yang didasarkan pada premis bahwa beberapa individu sangat tertarik dan termotivasi oleh pelayanan publik dalam bekerja, mereka adalah konstruksi yang berbeda. Selain itu, berbeda dengan etos pelayanan publik, telah ada upaya untuk mengukur motivasi pelayanan publik secara empiris.

Motivasi seorang pegawai publik yang lebih mengutamakan kepentingan orang lain atau kepentingan negara daripada kepentingan diri sendiri, maka Perry seterusnya mengembangkan skala pengukuran yang terkenal dan dapat mengukur tingkat motivasi pelayanan publik berdasarkan empat dimensi, yaitu: 1) ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*), 2) tanggungjawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*), 3) perasaan simpati atau belas kasihan (*compassion*), 4) dan pengorbanan diri (*self-sacrifice*).

Sementara menurut Rainey (2009), selama lebih dari tiga dekade yang lalu beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa para pegawai di sektor publik menempatkan penilaian lebih rendah terhadap ganjaran keuangan dan menempatkan penilaian lebih tinggi terhadap sifat *altruistic* atau motif yang berkenaan dengan pelayanan publik. Motivasi pelayanan publik merupakan karakteristik atau ciri khas dan sepatutnya terdapat di kalangan pegawai publik. Namun bukan berarti bahwa ia hanya semata-mata terdapat di kalangan pegawai sektor publik saja.

Berbagai hasil penelitian tentang motivasi pelayanan publik di negara-negara maju, terutama negara-negara Barat, menunjukkan bahwa terbentuknya motivasi setiap individu untuk memilih pekerjaan sebagai pekerja publik dipengaruhi oleh berbagai faktor dan keadaan

atau latar belakang kehidupan setiap individu yang bersangkutan dengan latar belakang organisasi (*organizational antecedent*).

Dalam salah satu kajian Perry dijelaskan pula bahwa motivasi pelayanan publik itu dipengaruhi oleh berbagai latar belakang dari seseorang individu yang berkenaan dengan lima perkara, yaitu:

- 1) Sosialisasi dalam keluarga (*Parental/Family Socialization*),
- 2) Sosialisasi Agama (*Religious Socialization*),
- 3) Profesionalisme (*Professional Identification*),
- 4) Ideologi Politik (*Political Ideology*), dan
- 5) Korelasi atau karakteristik Demografi (*Demographic Correlates*).

Para peneliti yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan hal ini hanyalah penelitian dan penelitian Lewis dan Frank yang mencoba melihat pengaruh faktor ideologi politik (*political ideology*) terhadap tingkat motivasi pelayanan publik para pegawai di Amerika Serikat.

Rainey dan Steinbauer (1999), mengungkapkan bahwa motivasi pelayanan publik adalah motivasi umum yang dimiliki oleh seorang birokrat untuk mementingkan kepentingan masyarakat guna melayani kebutuhan masyarakat, bangsa, negara atau demi kemanusiaan. Sementara itu, Vandenabeele *et al* (2006), mendefinisikan motivasi pelayanan publik sebagai suatu kepercayaan (*belief*), nilai-nilai (*values*) dan sikap (*attitudes*) yang didasarkan atas kepentingan pribadi atau

kepentingan organisasi yang concern terhadap kepentingan entitas politik yang lebih luas dan yang mendorong melalui interaksi dengan publik serta motivasi untuk mencapai target.

Motivasi merupakan konsep yang interaktif dan saling terkait dengan beberapa variable. Motivasi terbentuk karena adanya kepercayaan, nilai-nilai dan sikap serta kemungkinan (peluang) yang akan diterima oleh seorang pegawai. Motivasi inilah nantinya yang akan tercermin dalam perilaku sehari-hari para pegawai. *Beliefs* adalah seperangkat kepercayaan yang dimiliki setiap pegawai. *Values* berarti sistem nilai yang dianut pegawai. Sedangkan, *attitudes* adalah sikap atau watak pegawai. Motivasi yang tinggi dapat dimiliki oleh seorang pegawai yang memiliki *beliefs*, *values*, dan *attitudes* yang positif serta ditunjang dengan kemungkinan-kemungkinan yang diharapkan bisa tercapai

Dalam perspektif teori motivasi pelayanan publik, pelayanan publik diasosiasikan sebagai pemilik motif yang memiliki citra positif. Motif yang dimaksudkan disini adalah kekurangan psikologis atau kebutuhan yang memaksa individu untuk mengeliminasi. Motivasi pelayanan publik adalah bagian dari proses perilaku yang mewarnai motif pelayanan publik berperilaku yang menguntungkan publik. Seorang pegawai memiliki jiwa dan semangat untuk memberikan kemampuan terbaik yang dimilikinya karena dia telah ditunjuk sebagai pemegang tanggung jawab sebagai pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, motivasi yang harus

dimiliki seorang pegawai adalah motivasi untuk bekerja sebaik-baiknya dalam memberikan pelayanan kepada publik, bukan berorientasi pada kepentingan individu maupun golongan.

Motivasi pegawai dalam perspektif teori motivasi pelayanan publik dibentuk oleh faktor *reward* intrinsik dan ekstrinsik. *Reward* intrinsik merupakan kepuasan seorang pegawai karena telah melakukan suatu pekerjaan yang berarti misalnya, perasaan puas, bangga dan harga diri. Sedangkan *reward* ekstrinsik adalah *reward* yang diterima oleh pegawai dari pemerintah, seperti kenaikan gaji, promosi, keamanan kerja, status dan pestise. Motivasi pelayanan publik tidak hanya didorong oleh faktor kompensasi semata, tetapi juga faktor kepuasan (*satisfaction*). Kepuasan adalah sesuatu yang bisa dilihat. Kita tidak bisa mengidentifikasi apakah seorang pegawai itu puas, bangga dan bahagia dengan pekerjaan yang mereka lakukan atau tidak. Butuh kajian skala pengukuran yang cermat untuk melihat apakah mereka puas dengan pekerjaannya atau tidak.

Lebih lanjut lagi Perry dan Wise (1990) menjelaskan Motivasi Pelayanan Publik tidak memandang factor *reward* sebagai instrument penting dalam meningkatkan motivasi pegawai karena motivasi dibentuk oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik. Selama ini, pemerintah cenderung hanya menekankan pada faktor ekstrinsik, yaitu dengan menaikkan gaji, tunjangan, promosi tanpa memperhatikan faktor kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya. Sudah bisa ditebak bahwa hasilnya tidak akan efektif karena pegawai diposisikan sebagai manusia ekonomi yang hanya

mementingkan aspek materi semata. Padahal, pegawai juga ingin dihargai eksistensinya, ingin mengerjakan sesuatu yang sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, sehingga mereka puas telah mengabdikan kepada bangsa dan Negara. Artinya, pegawai negeri sipil memiliki nilai-nilai *altruism*, yakni nilai-nilai mengerjakan sesuatu demi kepentingan orang banyak.

Begitu pula motivasi pelayanan publik berkaitan sangat erat dengan sikap atau sifat *altruisme*, yaitu suatu sifat dan perilaku yang suka menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan dan hanya semata-mata termotivasi untuk mensejahterakan orang lain atau rakyat pada umumnya. Seseorang yang memiliki sifat *altruisme* berarti ia tidak mementingkan diri sendiri dan tidak pernah menuntut imbalan atau bayaran dari sesuatu yang ia kerjakan untuk orang lain. Orang-orang yang mempunyai sifat seperti ini akan bersikap dan berperilaku hanya semata-mata ingin menolong dan memberi keuntungan kepada orang lain.

Oleh sebab itu dapat dipahami bahwa seseorang yang memiliki sifat-sifat patriotisme atau nasionalisme dan altruisme akan memungkinkannya untuk mempunyai tingkat motivasi pelayanan publik yang lebih tinggi dibandingkan yang lain, karena seseorang yang memiliki sifat-sifat seperti ini pastilah akan lebih mengutamakan kepentingan orang lain dan berusaha untuk menyingkirkan kepentingan diri sendiri.

Dimensi atau indikator-indikator dalam Motivasi Pelayanan Publik menurut Perry dan Wise (1990) yaitu:

1. Dimensi pertama erat kaitannya dengan motivasi untuk mencapai prestasi yang memungkinkan seseorang individu memperoleh kepuasan batin/pribadi.
2. Dimensi kedua erat kaitannya dengan motif atau keinginan untuk melayani kepentingan publik, yang dapat berupa kepentingan individu dalam program atau pelayanan publik tertentu disebabkan adanya pendirian atau keyakinan yang tulus dan kasih sayang terhadap kepentingan sosial. Sikap kasih sayang tersebut juga erat kaitannya dengan motivasi pelayanan publik.
3. Dimensi ketiga, yaitu *compassion* (perasaan belas kasih). Motif ini dicirikan oleh adanya keinginan untuk menolong orang lain. Artinya, motif ini mencakup sifat mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), sikap ikut merasakan perasaan orang lain (*empathy*), keyakinan moral (*moral conviction*), dan keinginan-keinginan *prosocial* lainnya.
4. Sementara dimensi keempat, yaitu *self-sacrifice* (pengorbanan diri) mencakupi sikap kecintaan pada tanah air (*patriotism*), tanggung jawab kepada tugas (*duty*), dan kesetiaan (*loyalty*) kepada negara. Pendapat ini juga didukung oleh Brewer et.al. (1999) yang mengungkapkan bahwa sebagian individu memiliki norma dan emosi yang kuat untuk mengabdikan pada sektor publik. Motivasi atau etika

pelayanan publik ini dipandang dapat menarik individu-individu tertentu untuk mengabdikan diri di sektor publik dan membantu mewujudkan perilaku kerja (*work behavior*) yang konsisten dengan kepentingan publik.

Konsep Motivasi Pelayanan Publik adalah konsep yang interaktif dan dibentuk oleh tiga domain, yaitu institusi, Pegawai Negeri Sipil dan perilaku. Institusi yang dimaksud disini adalah budaya, sistem dan mekanisme kerja yang terdapat pada suatu organisasi publik. Pribadi pegawai sendiri menunjukkan watak dan karakter masing-masing individu. Watak dan karakter ini menjadi identitas masing-masing pegawai dapat dilihat dari aktivitasnya. Sedangkan perilaku adalah citra (*image*) yang keluar sebagai *output* dari budaya organisasi dan karakter individu pegawai. Perilaku merupakan wujud dari perpaduan antara budaya, sistem dan mekanisme kerja yang ditransmisikan kepada masing-masing pegawai dan berkolaborasi dengan ciri atau watak pegawai itu sendiri. Perilaku pegawai yang baik terbentuk karena secara institusi, organisasinya juga memiliki budaya, aturan (regulasi) dan sistem yang jelas dan ditunjang oleh sumber daya manusia yang memiliki karakter yang baik. Dari konsep ini, kita dapat mengetahui bahwa motivasi seorang pegawai dibentuk karena proses interaksi institusi dan pribadi pegawai.

Perilaku pegawai merupakan output yang dapat menjadi indikator penilaian tingkat motivasi pelayanan publik seorang pegawai, hal ini

didasari pemikiran bahwa perilaku merupakan wujud dari perpaduan institusi dan watak pegawai itu sendiri. Perilaku juga merupakan hasil akhir yang diharapkan dapat ditingkatkan guna perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Perilaku dalam motivasi pelayanan publik dipengaruhi oleh keberadaan peran institusi itu sendiri. Menurut March dan Olsen dalam Moenir (2006) institusi tidak hanya mengidentifikasi dan membatasi perilaku alternatif perilaku individu, tetapi juga menjadi model preferensi individu. Ini berarti bahwa institusi langsung dan tidak langsung mempengaruhi motif perilaku individu. March dan Olsen dalam Moenir (2006) berpendapat bahwa institusi menyampaikan standar perilaku individu. Standar ini membentuk bagaimana individu seharusnya bertindak. Hal ini ditunjukkan dalam rutinitas, prosedur, konvensi, bentuk organisasi dan teknologi disekitar perilaku dibangun dan merujuk kepada keyakinan/kepercayaan, paradigma, kode, kebudayaan dan pengetahuan.

Konstruksi motivasi pelayanan publik dimulai pada tingkat institusi dan bagaimana motivasi menjadi akar atau dasar dari *content* institusi. Penengah antara institusi dan perilaku individu adalah konsep diri dan identitas penyusunnya

Mekanisme transmisi institusi publik terdiri atas 3 yaitu; sosialisasi, identifikasi sosial, budaya preferensi dan pembelajaran sosial. Melalui sosialisasi, institusi dipelihara dan dibagikan kepada peserta atau

anggota. Untuk keterangan kelembagaan yang lebih rinci, Berger dan Luckmann"s dengan Realita Konstruksi Sosial. Melalui fase eksternalisasi, objektifikasi dan internalisasi – dan dengan cara mekanisme kontrol – individu disosialisasikan kedalam anggota institusi. Melalui identifikasi sosial, institusi didukung oleh anggotanya dengan menginternalisasi nilai, norma sikap dan struktur kelembagaan. Melalui budaya, individu belajar dari norma-norma yang mempengaruhi perilaku. Menurut (Oscar, dalam Moenir 2006) Norma-norma didefinisikan sebagai penilaian internal positif atau negatif untuk mengambil jenis tindakan tertentu. Melalui pembelajaran sosial, pembelajaran sosial adalah proses dimana nilai-nilai dan pola perilaku ditransmisikan. Bandura menjelaskan dengan mengamati orang lain, bentuk aturan perilaku, dan peristiwa di masa depan akan menjadi kode yang berfungsi sebagai panduan untuk mengambil tindakan.

Perilaku dalam motivasi pelayanan publik selain dipengaruhi oleh lembaga juga dipengaruhi oleh diri atau watak pelaku itu sendiri. Konsep diri dan identitas adalah dua hal penting yang menghubungkan antara institusi dan perilaku. Identitas adalah unsur penting dalam diri. Adapun regulasi diri dalam motivasi pelayanan publik menurut Bandura (1986) dalam Moenir (2006) adalah fungsi dari 3 sub fungsi yaitu *self-observation, judgmental processes, dan self-reaction*.

C. Kinerja Pegawai

Suatu organisasi atau perusahaan jika ingin maju atau berkembang maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target atau sasaran yang ditetapkan oleh organisasi. Untuk memperoleh pegawai yang memiliki kinerja baik maka diperlukan penerapan kinerja. Ukuran kinerja dapat dilihat dari sisi jumlah dan mutu tertentu sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan bentuknya dapat bersifat *tangible* (dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya) atau *intangible* (tak dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya), tergantung pada bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu. Kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam suatu perusahaan ditentukan oleh beberapa faktor dan kondisi yang baik itu yang berasal dari dalam diri pegawai ataupun yang berasal dari luar individu pegawai.

Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi. Menurut Gibson (1996) kinerja karyawan adalah hasil yang diinginkan dari pelaku. Kinerja karyawan adalah tingkat terhadapnya para karyawan mencapai persyaratan pekerjaan. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari kinerja pelaksanaan pekerjaan. Menurut Mathis (dalam Simamora, 2004) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan

karyawan untuk pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi yang diterimanya. Sehubungan dengan fungsi manajemen manapun, aktivitas manajemen sumber daya manusia harus dikembangkan, dievaluasi dan diubah apabila perlu sehingga mereka dapat memberikan kontribusi pada kinerja kompetitif organisasi dan individu di tempat kerja. Faktor – faktor yang mempengaruhi karyawan dalam bekerja yaitu kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi.

Kinerja karyawan berkurang apabila salah satu faktor ini berkurang atau tidak ada. Sebagai contoh beberapa karyawan memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaannya dan bekerja keras, tetapi organisasi memberikan peralatan yang kuno. Masalah kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan kepemimpinan transformasional yang dibebankan kepada karyawan. Kinerja meliputi kualitas output serta kesadaran dalam bekerja. Ada tiga alasan yang berkaitan mengapa penentuan sasaran mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Penentuan sasaran mempunyai dampak mengarahkan, yaitu memfokuskan aktivitas–aktivitas kearah tertentu dari pada kearah lainnya.
2. Disebabkan oleh sasaran–sasaran yang telah diterima, maka orang–orang cenderung mengarahkan upaya secara proporsional terhadap kesulitan sasaran.

3. Sasaran–sasaran yang sukar akan membuahkan ketekunan dibandingkan sasaran – sasaran yang ringan.

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil karya karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target / sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut Handoko (2010) penilaian prestasi kinerja merupakan proses melalui mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kinerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan – keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kinerja. Kegunaan – kegunaan penilaian prestasi kinerja sebagai berikut:

1. Perbaiki prestasi kinerja

Umpan balik pelaksanaan kerja kemungkinan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat membetulkan kegiatan – kegiatan mereka untuk memperbaiki prestasi.

2. Penyesuaian – penyesuaian kompensasi

Evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus, dan bentuk kompensasi lainnya.

3. Keputusan – keputusan penempatan

Promosi, transfer dan demosi biasanya didasarkan pada prestasi kinerja masa lalu atau antisipasinya. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.

4. Kebutuhan – kebutuhan pelatihan dan pengembangan

Prestasi kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan latihan.

Demikian juga prestasi yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

5. Perencanaan dan pengembangan karier

Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan – keputusan karier, yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti.

6. Penyimpangan – penyimpangan proses staffing

Prestasi kinerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen personalia.

7. Ketidak akuratan informasional

Prestasi kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan – kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana – rencana sumber daya manusia, atau komponen – komponen lain sistem manajemen personalia. Menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan – keputusan personalia yang tidak diambil tepat.

8. Kesalahan – kesalahan desain pekerjaan

Prestasi kinerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi membantu diagnose kesalahan – kesalahan tersebut.

9. Kesempatan kinerja yang adil

Penilaian prestasi kinerja secara akurat akan menjamin keputusan – keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

10. Tantangan – tantangan eksternal

Kadang – kadang prestasi kinerja dipengaruhi oleh faktor – faktor di luar lingkungan kinerja seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah – masalah pribadi lainnya.

Menurut Desler (dalam Ardansyah dan Wasilawati, 2014) penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual karyawan dan prestasi kerja yang diharapkan darinya. Jika kinerja tidak sesuai dengan standar, maka untuk menyusun rencana peningkatan kinerja dalam penilaian kinerja karyawan tidak hanya menilai secara fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal – hal khusus sesuai dengan bidang dan tingkatan pekerjaan.

Simamora (2004) mengatakan upaya peningkatan kinerja pegawai merupakan salah satu faktor utama bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya: gaji, lingkungan kerja dan kesempatan berprestasi. Dengan gaji, lingkungan kerja, dan kesempatan berprestasi diharapkan mampu meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan organisasi atau instansi. Kinerja menunjukkan kemampuan karyawan meningkatkan

produktivitas kerjanya, dapat diartikan atau dirumuskan sebagai perbandingan antara keluaran (output) dengan masukan (input). Mangkunegara (2010). Apabila produktivitas naik hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga), dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan tenaga kerja.

Seperti telah dikutip Mangkunegara (2010) bahwa kinerja setiap orang dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: (a). Kompetensi individu, meliputi: Kemampuan dan keterampilan: kebugaran fisik dan kesehatan jiwa, pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja dan motivasi dan etos kerja: bekerja sebagai tantangan dan memberi kepuasan, (b). Dukungan organisasi, meliputi: Pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. (c). Dukungan manajemen, meliputi: Mengoptimalkan pemanfaatan keunggulan dan potensi kerja, mendorong pekerja untuk terus meningkatkan kemampuan, membuka kesempatan yang luas bagi pekerja untuk meningkatkan kemampuan, membantu pekerja dalam kesulitan melaksanakan tugas, membangun motivasi kerja, disiplin kerja dan etos kerja, yaitu: menciptakan variasi penugasan, membuka tantangan baru, memberikan penghargaan dan insentif, membangun komunikasi dua arah (Mangkunegarna ,2010).

Menurut Ruky (2001) Manfaat dari penilaian kinerja: (a) Penyusunan program pelatihan dan pengembangan karyawan, sehingga dapat diketahui dan diidentifikasi pelatihan tambahan apa saja yang

masih harus diberikan kepada karyawan untuk membantu agar mampu mencapai standar prestasi yang ditetapkan, (b) Penyusunan program suksesi dan kaderisasi, sehingga dapat diidentifikasi siapa saja karyawan yang mempunyai potensi untuk dikembangkan kariernya dengan dicalonkan untuk menduduki jabatan-jabatan yang tanggung jawabnya lebih besar dimasa depan, (c) Pembinaan Karyawan, sehingga dapat menjadi sarana untuk meneliti hambatan karyawan untuk meningkatkan prestasinya.

Indikator penilaian kinerja menurut simamora (2004) adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas pekerjaan, meliputi akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran;
- 2) Kuantitas pekerjaan, meliputi volume keluaran dan kontribusi;
- 3) Supervisi yang diperlukan, meliputi membutuhkan saran, arahan atau perbaikan;
- 4) Kehadiran, meliputi ketepatan waktu, disiplin, dapat dipercaya / diandalkan;
- 5) Konservasi, meliputi pencegahan pemborosan, kerusakan dan pemeliharaan peralatan.

D. Pelayanan Dinas Pencatatan Sipil

1. Pendaftaran Penduduk

Jenis pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Penerbitan

Dokumen meliputi :

1. Biodata penduduk
2. KK
3. KTP- elektronik
4. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)
5. Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)
6. Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD)
7. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri (SKPLN)
8. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (SKDLN)

Pencatatan Sipil

1. Pencatatan dan Penerbitan Akta Kelahiran
2. Pencatatan dan Penerbitan Akta Perkawinan
3. Pencatatan dan Penerbitan Akta Perceraian
4. Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian
5. Pencatatan Pengangkatan Anak
6. Pencatatan Pengesahan Anak
7. Pencatatan dan Penerbitan Akta Pengakuan Anak
8. Pencatatan Perubahan Nama
9. Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan

10. Pencatatan Peristiwa Penting lainnya
11. Penerbitan Duplikat Kutipan Akta Pencatatan Sipil
12. Penerbitan Salinan Lengkap Kutipan Akta Pencatatan Sipil
13. Surat Keterangan Pencatatan Sipil lainnya.

2. Biodata Penduduk

1. Persyaratan
 - a. Persyaratan untuk pencatatan dan penerbitan biodata penduduk WNI:
 1. Surat Pengantar dari RT/RW atau Kelurahan
 2. Kutipan Akta Kelahiran/Surat Keterangan Lahir dari Bidan/Rumah Sakit/Pamomg
 3. Ijazah atau Surat Tanda Tamat Belajar (Jika ada)
 4. Kartu Keluarga
 5. Kartu Tanda Penduduk elektronik
 6. Kutipan Akta Perkawinan/Kutipan Akta Nikah/sebutan lain
 7. Kutipan Akta Perceraian
 - b. Pencatatan biodata penduduk bagi WNI yang datang dari Luar Negeri karena pindah setelah memenuhi syarat berupa
 1. Paspor atau
 2. Dokumen Pengganti Paspor.

c. Persyaratan untuk pencatatan dan penerbitan biodata penduduk WNA (Pemegang Izin Tinggal Tetap):

1. Surat Pengantar dari RT/RW atau Kelurahan
2. Paspor
3. Kartu Izin Tinggal Tetap dari Imigrasi
4. Lembar mutasi Pengawasan Orang Asing dari Imigrasi
5. Surat Keterangan Perubahan Status Kependudukan
6. Surat Keterangan Lahir dari Rumah Sakit / Puskesmas / Dokter / Bidan bagi pelaporan kelahiran
7. Akta Perkawinan bagi pelaporan kelahiran; dan
8. Surat Keterangan Pindah Datang bagi yang datang dari luar daerah.

d. Persyaratan untuk pencatatan dan penerbitan biodata penduduk dan penduduk sementara Orang Asing (Pemegang Izin Tinggal Terbatas) sementara:

1. Paspor
2. Kartu Izin Tinggal Sementara dari Imigrasi
3. Lembar mutasi Pengawasan Orang Asing dari Imigrasi; dan
4. Izin Kerja Tenaga Asing

3. Tata Cara Penerbitan

Tata cara penerbitan biodata penduduk bagi penduduk WNI dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Kelurahan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Biodata Penduduk WNI per Keluarga
2. Petugas registrasi Kelurahan melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
3. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (BHPKPP)
4. Petugas registrasi merekam data ke dalam database kependudukan dengan SIAK untuk mendapatkan NIK
5. Lurah menandatangani Formulir Biodata Penduduk
6. Kepala Dinas menerbitkan dan menandatangani Biodata Penduduk WNI
7. Pemohon menerima Biodata Penduduk WNI

Tata cara penerbitan biodata penduduk Orang Asing pemegang Izin Tinggal Tetap, dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Biodata Penduduk Orang Asing

2. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk Orang Asing;
3. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (BHPKPP)
4. Petugas registrasi merekam biodata ke dalam database kependudukan untuk mendapatkan NIK
5. Kepala Dinas menerbitkan dan menandatangani Biodata Penduduk Orang Asing dan
6. Pemohon menerima Biodata Penduduk Orang Asing

Tata cara penerbitan biodata penduduk sementara Orang Asing (memiliki Izin Tinggal Sementara), dilaksanakan di Dinas dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pemohon mengisi dan menandatangani Formulir Biodata Penduduk sementara Orang Asing
2. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk Orang Asing
3. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (BHPKPP)
4. Petugas registrasi merekam biodata ke dalam database kependudukan untuk mendapatkan NIK
5. Kepala Dinas menerbitkan dan menandatangani Biodata Penduduk sementara Orang Asing dan

6. Pemohon menerima Biodata Penduduk sementara Orang Asing

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

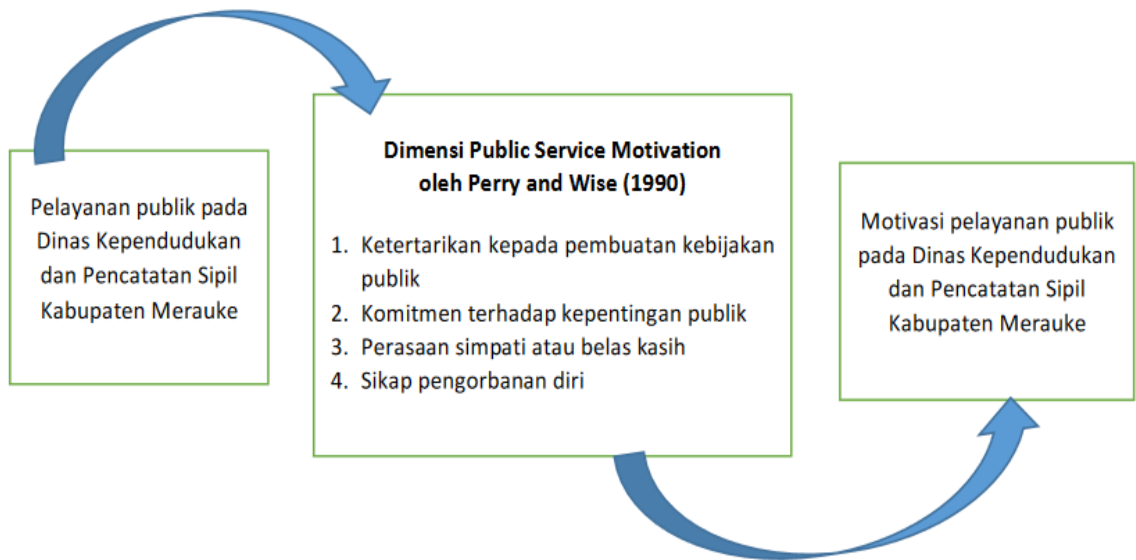
Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
Ramadhan, F. P., Susilo, H., & Aini, E. K. (2018)	Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang).	Hasil penelitian menunjukkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
Khusnul Khasanah (2015).	Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman modal Di Kota Makassar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
Sukhumvito, J. P. (2018)	Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai (studi pada unit pelaksana teknis badan karantina pertanian)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai
Febriani, H. D. (2018).	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan PT. Pelindo Iii (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan .

F. Kerangka Pikir

Kinerja birokrasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya yang menjalankannya. Selain kualitas skill, seorang pegawai membutuhkan motivasi agar perilaku dalam bekerja dapat mencapai tujuan organisasi. Adapun motivasi pegawai untuk berkinerja lebih baik ditentukan oleh berkomitmen tinggi terhadap pekerjaannya dan tujuan organisasi, sehingga akan mengambil langkah lebih serta mengupayakan diri untuk mencapai misi publik dari organisasi (Brewer, 2008). Menurut Rainey (1982) Motivasi pelayanan public masih menjadi masalah disemua birokrasi. Hal ini membuat pelayanan cenderung berjalan kurang optimal. Hal dikarenakan pegawai yang memberi pelayanan tidak memiliki komitmen dan motivasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Salah satu Pelayanan publik yang belum optimal yakni pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merauke. Olehnya itu, penting untuk melakukan analisis sejauh mana motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Adapun analisis ini menggunakan pendekatan dimensi public service motivation oleh Perry dan Wise (1990). Adapun 4 dimensi tersebut yakni Ketertarikan kepada pembuatan kebijakan public, Komitmen terhadap kepentingan publik, Perasaan simpati atau kasihan dan Sikap pengorbanan diri. Berdasarkan analisis tersebut, selanjutnya akan diketahui sejauh mana tingkat motivasi pelayan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merauke serta bagaimana rekomendasi dalam peningkatan

motivasi pelayanan publik agar pelayanan lebih optimal. Sebagai berikut digambarkan kerangka pikir dari penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Pikir