

# **TESIS**

***PUBLIC SERVICE MOTIVATION TERHADAP OPTIMALISASI  
PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TORAJA UTARA***

***PUBLIC SERVICE MOTIVATION FOR OPTIMIZING DIGITAL  
POPULATION IDENTITY SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION OFFICE OF NORTH TORAJA REGENCY***

**ASTI SITURU**

**E012221013**



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

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

***PUBLIC SERVICE MOTIVATION* TERHADAP OPTIMALISASI  
PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TORAJA UTARA**

Disusun dan diajukan oleh :

**ASTI SITURU**

**E012221013**

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 **22 Desember 2023**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Menyetujui

Pembimbing Utama

**Prof. Dr. H. Moh. Thahir Haning, M.Si**  
Nip. 1957050771984031001

Pembimbing Pendamping

**Dr. Suryadi Lambali, MA**  
Nip. 195901181985031006

Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik

**Dr. Gita Susanti, M.Si**  
Nip. 196503111991032001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas  
Hasanuddin

**Prof. Dr. Phil Sukri, S.IP., M.Si**  
Nip. 197508182008011008

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Asti Situru  
NIM : E012221013  
Program Studi : Magister Administrasi Publik

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul:

***PUBLIC SERVICE MOTIVATION TERHADAP OPTIMALISASI  
PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TORAJA UTARA***

adalah karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan hasil tulisan atau pemikiran orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata dalam naskah usulan penelitian tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Makassar, Desember 2023  
Yang membuat pernyataan,

  
Asti Situru

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis dengan judul *Public Service Motivation* terhadap Optimalisasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Tesis ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian tesis ini banyak pihak yang memberikan dukungan, baik dalam bentuk saran, kritik, bantuan materi dan non-materi, serta doa. Tanpa bantuan dan kerjasama dari semua pihak, penelitian ini tidak akan mampu diselesaikan.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tesis ini yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Unhas beserta para pembantu Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri., M. Si, Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan staf.
3. Ibu Dr. Gita Susanti, M.Si Selaku Ketua Program Studi S2 Administrasi Publik.
4. Prof. Dr. H.M.Thahir Haning.,M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan kritik sejak awal penelitian hingga tesis ini selesai
5. Bapak Dr. Suryadi Lambali, MA selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan kritik sejak awal penelitian hingga tesis ini selesai.
6. Ibu Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si, Prof. Dr. Muh. Nur Sadik, MPM, dan Ibu Dr. Syahribulan, M.Si selaku tim penguji yang telah menyempatkan waktu untuk memberi arahan, saran dan kritikan terhadap penyusunan tesis ini.

7. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf pada program studi magister administratif publik yang telah memberikan ilmu dan bantuan sepanjang proses belajar di Universitas Hasanuddin.
8. Terimakasih kepada Pimpinan dan seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Terima kasih kepada kedua Orang tuaku, suami, anak, adik- adikku, serta teman-teman Pascasarjana Administrasi Publik Angkatan 2022, atas doa dan dukungannya dalam memberikan semangat dan motivasi bagi penulis selama penelitian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempumakan tesis ini.

Makassar, Desember 2023

Penulis

## ABSTRAK

ASTI SITURU. *Public Service Motivation terhadap Optimalisasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara* (dibimbing oleh Thahir Haning dan Suryadi Lambali).

Penelitian ini bertujuan mengkaji *public service motivation* berkontribusi pada optimalisasi pelayanan identitas kependudukan digital di Kabupaten Toraja Utara menggunakan pendekatan *public service motivation* oleh James L. Perry dengan indikator *atraccion to public policy making, commitment to public interest and civic duty, compassion, dan self sacrificed*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri atas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dan masyarakat pengguna layanan identitas kependudukan digital, Hasil penelitian menunjukkan bahwa *atraccion to public policy making* pejabat struktural, termasuk kepala dinas, kepala bidang, dan kepala seksi menunjukkan minat dan ketertarikan yang tinggi terhadap proses penyusunan kebijakan publik. Adapun pegawai setingkat staf dan operator menunjukkan kurangnya minat terhadap penyusunan kebijakan publik karena adanya persepsi bahwa tupoksi sebagai staf tidak mendukung pegawai untuk terlibat dalam proses penyusunan kebijakan administrasi kependudukan. *Commitment to public interest and civic duty* sudah dilaksanakan dengan cukup baik oleh pegawai. Hal ini ditunjukkan oleh pegawai dengan menjalankan kegiatan pelayanan secara bertanggung jawab sesuai dengan standar operasional prosedur dan regulasi terkait pelayanan administrasi kependudukan, menjamin waktu layanan yang cepat, dan memastikan ketepatan dan kebenaran dokumen serta memastikan layanan dilaksanakan secara gratis. Selain itu, pegawai memberikan respon positif terhadap pengaduan masyarakat. Untuk *compassion*, pegawai sudah menerapkan layanan yang ramah dan mengutamakan empati. Namun, masih terdapat situasi, yakni pegawai kurang ramah dalam memberikan layanan sehingga menciptakan keluhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peran proaktif pimpinan dalam melakukan evaluasi dan penempatan pegawai untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal. Terkait *self sacrificed*, sebagian besar pegawai kependudukan telah menyadari dan menerapkan sikap pengorbanan diri demi kepentingan masyarakat dalam melaksanakan tugas layanan publik. Meskipun demikian, terdapat tuntutan dari pegawai terkait perlunya keseimbangan antara hak dan kewajiban, khususnya dalam hal pembayaran gaji yang seringkali terlambat, yang dapat memengaruhi motivasi dalam pelaksanaan tugas.

Kata kunci: *public service motivation*, optimalisasi, identitas kependudukan digital



## ABSTRACT

ASTI SITURU. *Public Service Motivation for Optimizing Digital Population Identity Services at the Demography and Civil Registration Office of North Toraja Regency* (supervised by Thahir Haning and Suryadi Lambali)

This Research examines how public service motivation contributes to optimizing digital population identity services in North Toraja Regency, using a public service motivation approach by James L Perry with indicators of attraction to public policy making, commitment to the public interest and civic duty, compassion, and self-sacrifice. This research used a descriptive qualitative approach through interviews, observation, and documentation. Research informants consisted of the Demography and Civil Registration Office of North Toraja Regency employees and people who used digital population identity services. The results show that for attraction to public policy making structural officials shows high interest in the public policy making process. Meanwhile, staff-level employees need more interest in public policy formulation. Employees have implemented the commitment to public interest and civic duty indicators. This is shown by carrying out service activities responsibly by standard operating procedures and regulations related to population administration services. Employees are committed to complying with policies, guaranteeing fast service times, ensuring the accuracy and correctness of service result documents, and ensuring services to be carried out free of charge. In addition, there is a positive response to community complaints. For the aspect of compassion, employees have implemented friendly service and prioritized empathy. However, there are still situations where employees could be closer in providing services and creating community complaints. Therefore, a proactive role of leaders is needed in evaluating and placing employees to ensure optimal service quality. Regarding self-sacrificed indicators, most population employees have realized and applied an attitude of self-sacrifice for the benefit of the community in carrying out public service duties. However, there are demands from employees regarding the need for a balance between rights and obligations, especially in late salary payments, which can affect motivation in carrying out duties.

Keywords: public service motivation, optimizing, digital population identity



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b> .....	iii
<b>PRAKATA</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1 <i>New Public Service</i> .....	12
2.2 Pelayanan Publik .....	15
2.3 <i>Public Service Motivation</i> (Motivasi Pelayanan Publik) .....	21
2.4 Kualitas Pelayanan Publik .....	28
2.5 Identitas Kependudukan Digital .....	33
2.6 Peneliti Terdahulu .....	37
2.7 Kerangka Penelitian .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	45
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian .....	45
3.2 Lokasi Penelitian .....	46
3.3 Fokus Penelitian .....	46
3.4 Lokus Penelitian .....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.6 Informan .....	50
3.7 Teknik Analisis Data .....	51



<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Toraja Utara.....	53
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara .....	55
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
5.1 Hasil Penelitian.....	64
5.1.1 Ketertarikan Terhadap Penyusunan Kebijakan Publik.....	64
5.1.2 Tanggung Jawab Terhadap Kepentingan Publik dan Kewajiban sebagai Warga Negara.....	75
5.1.3 Perasaan Keharuan, Empati, Kepedulian dan Kasih Sayang.....	94
5.1.4 Pengorbanan Diri .....	105
5.2 Pembahasan.....	118
5.2.1 Ketertarikan Terhadap Penyusunan Kebijakan Publik.....	118
5.2.2 Tanggung Jawab Terhadap Kepentingan Publik dan Kewajiban sebagai Warga Negara.....	124
5.2.3 Perasaan Keharuan, Empati, Kepedulian dan Kasih Sayang.....	128
5.2.4 Pengorbanan Diri .....	135
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>140</b>
6.1 Kesimpulan.....	140
6.2 Saran .....	144

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Realisasi Kepemilikan KTP El dan Identitas Kependudukan Digital di Toraja Utara.....	5
Gambar 2.1	Model Manajemen Segitiga Pelayanan.....	20
Gambar 2.2	Tampilan Identitas Kependudukan Digital.....	34
Gambar 2.2	Kerangka Pikir.....	44
Gambar 4.1	Peta Administratif Kabupaten Toraja Utara.....	54
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan .....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Kepemilikan KTP El dan Identitas Kependudukan Digital Kabupaten Toraja Utara Periode Juli 2023.....	4
Tabel 2.1	Peneliti Terdahulu.....	38
Tabel 4.1	Daftar Pegawai Dinas Kependudukan.....	60
Tabel 5.1	Reduksi Data Ketertarikan terhadap Penyusunan Kebijakan Publik.....	119
Tabel 5.2	Reduksi Data Tanggung Jawab Terhadap Kepentingan Publik.....	124
Tabel 5.3	Reduksi Data Perasaan Empati, Kecharuan.....	129
Tabel 5.4	Reduksi Data Aspek Pengorbanan Diri.....	135

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah merupakan pelayan publik, tujuan dari penyelenggaraan pemerintahan yakni untuk melayani masyarakat. Pemerintah berperan menyediakan layanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Pasal 1 menyebutkan “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”.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Aturan ini mencakup kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Pelayanan publik mengalami perkembangan yang cukup pesat tidak hanya melalui pelayanan manual namun juga dapat dilakukan secara online atau digital yang manfaatnya mulai dirasakan secara luas oleh masyarakat

(Fonna, 2019). Perkembangan teknologi tersebut bermuara untuk memudahkan manusia dalam menunjang kebutuhan sehari-hari sehingga semua orang merasakan dampak manfaatnya. Pelayanan secara online memberikan manfaat yang besar karena mempercepat proses pelayanan juga bisa dilakukan dari manapun (Permadi & Rokhman, 2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Salah satu layanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara adalah Identitas Kependudukan Digital. Aturan mengenai pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital tertuang dalam permendagri No. 72 tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak dan blangko KTP elektronik serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Kehadiran identitas digital sangat penting, sebab memungkinkan setiap orang yang beraktivitas di ruang digital bisa teridentifikasi dan memberikan efisiensi saat beraktivitas di ruang digital. Identitas Kependudukan digital dapat mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, serta mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Identitas Kependudukan Digital membuat masyarakat lebih praktis saat membawa data kependudukan. Dalam Identitas Kependudukan Digital, terdapat beberapa identitas lain dibawah naungan pemerintah yang saling terintergrasi mulai dari data kependudukan berupa Kartu Keluarga

dan KTP, Kartu Pegawai untuk ASN, kartu vaksin, kartu BPJS kesehatan, dan BPJS ketenagakerjaan, Nomor Induk Wajib Pajak atau NPWP, dan kartu pemilih untuk pemilu 2024.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menargetkan 25 persen dari 277 juta penduduk Indonesia memakai Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Tahun 2023. Target tersebut berlaku bagi Dinas kependudukan di 514 kabupaten/kota di Indonesia untuk mencapai 25 persen realisasi Identitas Kependudukan Digital dari total seluruh wajib KTP di wilayah masing masing.

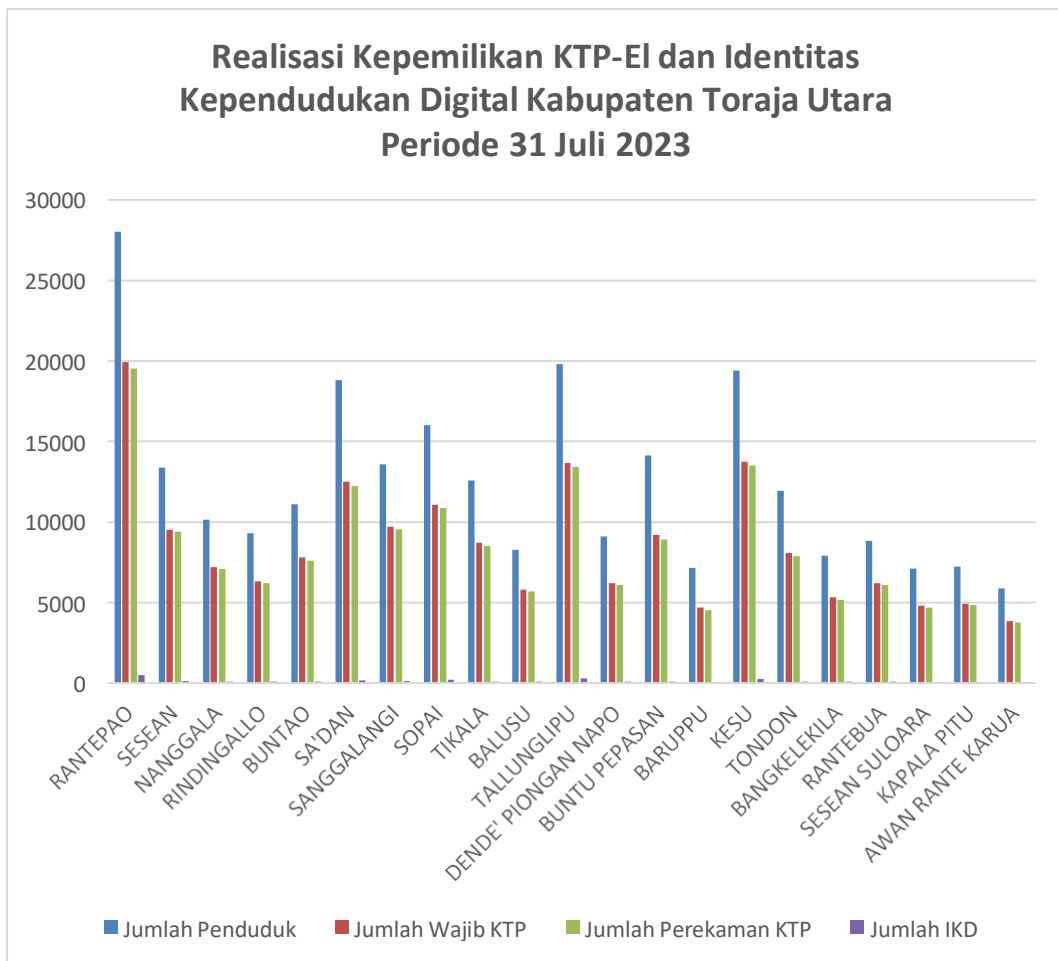
Dari observasi awal penulis, ditemukan bahwa pelayanan Identitas Kependudukan Digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara belum Maksimal. Dari data kependudukan yang tercantum dalam buku profil kependudukan semester satu tahun 2023 yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, terlihat bahwa jumlah penduduk kabupaten Toraja Utara 259.690 jiwa, Jumlah wajib KTP 179.042 jiwa, sementara jumlah penduduk yang mengaktifkan IKD 2.683 jiwa. Total Realisasi Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital masih sangat Rendah yaitu 1,50 Persen dari Total Seluruh Penduduk yang telah Melaksanakan Perekaman KTP EI, sehingga masih sangat jauh dari target nasional yang telah ditentukan.

**Tabel 1. 1 Realisasi Kepemilikan KTP-EI dan Identitas Kependudukan Digital Kabupaten Toraja Utara Periode 31 Juli 2023**

<b>KODE</b>	<b>WILAYAH</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>	<b>Jumlah Wajib KTP</b>	<b>Jumlah PerekamanKTP</b>	<b>Jumlah IKD</b>
73.26.01	RANTEPAO	28035	19918	19531	494
73.26.02	SESEAN	13374	9512	9371	131
73.26.03	NANGGALA	10151	7208	7053	96
73.26.04	RINDINGALLO	9300	6303	6199	92
73.26.05	BUNTAO	11115	7770	7581	98
73.26.06	SA'DAN	18820	12516	12204	165
73.26.07	SANGGALANGI	13579	9717	9551	123
73.26.08	SOPAI	16002	11078	10869	197
73.26.09	TIKALA	12570	8704	8513	96
73.26.10	BALUSU	8255	5801	5688	77
73.26.11	TALLUNGLIPU	19820	13655	13419	281
73.26.12	DENDE' PIONGAN NAPO	9116	6173	6054	69
73.26.13	BUNTU PEPASAN	14147	9193	8902	95
73.26.14	BARUPPU	7163	4673	4534	51
73.26.15	KESU	19382	13716	13485	230
73.26.16	TONDON	11929	8063	7858	81
73.26.17	BANGKELEKILA	7912	5308	5156	73
73.26.18	RANTEBUA	8807	6198	6055	77
73.26.19	SESEAN SULOARA	7110	4787	4672	53
73.26.20	KAPALA PITU	7224	4905	4832	56
73.26.21	AWAN RANTE KARUA	5879	3844	3744	48
<b>73.26</b>	<b>Jumlah</b>	<b>259,690</b>	<b>179,042</b>	<b>175,271</b>	<b>2,683</b>
	Persentase			<b>97.89</b>	<b>1.50</b>

Sumber : Buku Profil kependudukan Kabupaten Toraja Utara periode Juli 2023

Gambar 1.1



Dalam pandangan administrasi publik, untuk dapat meningkatkan optimalisasi suatu pelayanan publik tentunya tidak lepas dari *Public Service Motivation* yang dapat mempengaruhi individu yang bekerja di sektor publik dalam menciptakan budaya kerja yang fokus pada pelayanan, etika, dan transparansi, dengan melibatkan dorongan dan semangat individu untuk berkontribusi pada pelayanan publik.

Perry & Porter (1982) mengatakan bahwa motivasi secara luas dipahami sebagai kekuatan yang memberi energi, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku. *Public Service Motivation* juga didefinisikan sebagai kecenderungan seorang individu dalam merespons motif yang biasanya terdapat dan menjadi ciri khas lembaga dan organisasi publik



merujuk pada kebutuhan psikologis (Perry & Wise, 1990). Tingkat dan tipe *Public Service Motivation* di kalangan pegawai sektor publik memiliki hubungan yang signifikan terhadap pilihan pekerjaan dan kinerja seorang pegawai publik, serta terhadap efektifitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Semakin tinggi tingkat *Public Service Motivation* seorang individu akan semakin tepat untuk ditempatkan pada organisasi sektor publik. Motivasi pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai kepercayaan, nilai dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, yang menyangkut kepentingan entitas politik yang lebih besar dan yang memotivasi individu untuk bertindak yang sesuai (Kreitner, 2014). *Public Service Motivation* adalah sekumpulan faktor penentu perilaku yang bermuatan nilai: keyakinan, nilai, dan sikap yang mempengaruhi keputusan individu untuk mengejar karir dalam pelayanan publik dan perilaku (Vandenabeele & Schott, 2020).

*Public Service Motivation* sangat diperlukan bagi seluruh aparatur yang terlibat dalam pelayanan publik karena merupakan salah satu bentuk tanggung jawab sebagai penyelenggara pelayanan publik. Hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa ada individu yang tertarik dan termotivasi untuk bekerja di sektor publik. Pendapat ini juga didukung oleh (Brewer, 2000) yang mengungkapkan bahwa sebagian individu memiliki norma dan emosi yang kuat untuk mengabdikan pada sektor publik.

Peranan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya menuntut setiap PNS mempunyai motivasi kerja yang kuat, mempunyai kualifikasi, keterampilan dan sikap yang baik, dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik, yang kesemuanya

dimaksudkan agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Jika tidak ada motivasi untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan, maka kemampuan kerja, kualifikasi yang dimilikinya serta fasilitas, prasarana kerja yang ada tidak akan mencukupi.

Pegawai Dinas Kependudukan memainkan peran kunci dalam pemberian layanan publik. Mereka diharapkan untuk melayani masyarakat dengan penuh dedikasi dan melaksanakan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun, dalam beberapa kasus, telah muncul permasalahan yang mengindikasikan kurangnya motivasi pelayanan publik yang dimiliki oleh pegawai Dukcapil.

Dalam hal penyusunan kebijakan publik di bidang pelayanan administrasi kependudukan, dinas Kependudukan berperan penting dalam menentukan arah dan kebijakan yang relevan dengan pertumbuhan dan perkembangan penduduk. Permasalahan yang dihadapi oleh pegawai dukcapil itu sendiri adalah kurangnya keterlibat secara aktif dalam penyusunan kebijakan publik. Banyak pegawai Dinas Kependudukan kurang memiliki pemahaman mengenai bagaimana tindakan mereka berkaitan langsung dengan pengambilan kebijakan yang lebih besar. Akibatnya, mereka mungkin merasa bahwa peran mereka tidak signifikan atau tidak memiliki pengaruh yang nyata sehingga tidak tertarik untuk ikut dalam penyusunan kebijakan terkait pelayanan administrasi kependudukan di daerahnya masing-masing.

Permasalahan lain yang sering dijumpai adalah kurangnya tanggung jawab dari pegawai Dukcapil dalam pelaksanaan pelayanan. Terdapat keluhan masyarakat terkait ketidaksesuaian waktu kerja pegawai Dukcapil.

Beberapa pegawai mungkin datang terlambat, meninggalkan kantor lebih awal, atau bahkan tidak hadir tanpa alasan yang jelas. Hal ini menciptakan ketidakpastian dalam pelayanan publik yang diharapkan masyarakat. Selain itu adanya laporan tentang pegawai yang mengabaikan prosedur layanan atau menghindari langkah-langkah tertentu, baik disengaja maupun tidak, dapat mengakibatkan kesalahan dalam catatan administrasi kependudukan. Salah satu dampak serius dari kurangnya tanggung jawab adalah terkait dengan potensi korupsi. Dalam beberapa kasus, pegawai Dukcapil mungkin meminta "uang tambahan" atau gratifikasi dalam proses administrasi tertentu, yang merupakan tindakan ilegal dan tidak etis.

Kasus lain yang muncul yaitu kurangnya rasa kepedulian dan empati dari petugas di Dinas Kependudukan. Kurangnya empati dapat mengakibatkan ketidakpedulian terhadap perasaan dan kebutuhan emosional warga. Sifat pegawai dalam memberikan layanan terkadang tidak ramah sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik bagi masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan sehingga masyarakat cenderung kurang tertarik untuk datang mengurus dokumen kependudukan kecuali ada keperluan mendesak.

Pelayanan publik memerlukan ketekunan dan kesabaran. Pegawai Dinas Kependudukan yang kurang memiliki sikap pengorbanan diri dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat. Pegawai lebih cenderung memprioritaskan kepentingan pribadi, daripada melayani masyarakat. Hal ini dapat menciptakan hambatan dalam memberikan layanan yang responsif. Kurangnya sikap pengorbanan diri, menimbulkan dampak negatif termasuk peningkatan kesalahan administrasi, dan berkurangnya

kepercayaan terhadap lembaga pemerintah.

Penelitian ini difokuskan bagaimana *Public Service Motivation* dilaksanakan dalam pemberian layanan kependudukan, utamanya Identitas kependudukan Digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai hubungan antara motivasi pelayanan publik yang dimiliki oleh pegawai di dinas kependudukan Kabupaten Toraja Utara dengan optimalisasi layanan Identitas Kependudukan Digital yang dicapai, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang secara khusus memengaruhi motivasi pelayanan publik dalam konteks layanan identitas kependudukan digital, yang mungkin berbeda dengan faktor dalam konteks layanan publik lainnya. Dan Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi dinas kependudukan dalam mengoptimalkan layanan identitas kependudukan digital berdasarkan pemahaman lebih dalam tentang motivasi pelayanan publik.

Diharapkan dari adanya penelitian ini dapat ditemukan akar permasalahan dari keseluruhan 4 dimensi *Public Service Motivation* sehingga peneliti tertarik untuk membahas penelitian yang berjudul "*Public Service Motivation* terhadap Optimalisasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka, menjadi rumusan masalah terkait, sebagai berikut:

1. Bagaimana Proses penyusunan kebijakan publik (*attraction to public policy making*) yang menjadi pedoman kerja dalam melakukan

kegiatan pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara?

2. Bagaimana Tanggung jawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*) diterapkan dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara?
3. Bagaimana Perasaan simpati atau kasihan (*compassion*) diterapkan dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara?
4. Bagaimana Sikap pengorbanan diri (*self sacrifice*) diterapkan dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa *Public Service Motivation* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, dengan Tujuan Khusus meliputi :

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan Ketertarikan terhadap Proses penyusunan kebijakan publik (*attraction to public policy making*) dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan tanggung jawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara

(*commitment to public interest and civic duty*) dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

3. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan Perasaan simpati atau kasihan (*compassion*) terhadap pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.
4. Untuk menganalisis Sikap pengorbanan diri (*self sacrifice*) terhadap pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dilaksanakan ini dapat dilihat dari dua aspek utama, yaitu :

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada perkembangan ilmu administrasi publik terutama dalam Kajian *Public Service Motivation*, dan dapat dijadikan bahan pembelajaran dan rujukan dalam penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran, wawasan, dan rekomendasi kepada pemerintah dan individu yang berkepentingan terkait gambaran pelaksanaan *Public Service motivation* dan mengetahui praktik pelaksanaannya di pemerintah daerah.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 *New Public Service (NPS)*

Paradigma *New Public Service* (NPS) muncul melalui tulisan yang ditulis oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003 dengan judul "*The New Public Service: Serving, not Steering*". Konsep ini bertujuan untuk menanggapi paradigma administrasi sebelumnya, seperti Old Public Administration (OPA) dan New Public Management (NPM). Paradigma *New Public service* yang mengusung prinsip "*run government like a business*" atau "*market as a solution to the ills in the public sector*", untuk fokus pada pelayanan publik yang lebih baik.

Gagasan Denhardt & Denhardt (2003) tentang Pelayanan Publik Baru (PPB) menegaskan bahwa pemerintahan seharusnya tidak dijalankan seperti perusahaan, melainkan harus melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, non-diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Dalam konteks ini, pemerintah diamanatkan untuk menjamin hak-hak warga masyarakat dan memenuhi tanggung jawabnya dengan memprioritaskan kepentingan warga masyarakat. Prinsip "*Citizens First*" harus menjadi pedoman atau semboyan bagi pemerintah (Denhardt & Gray, 1998).

Teori *New Public Service* (NPS) memberikan pandangan bahwa birokrasi merupakan alat yang harus patuh terhadap segala suara rakyat, asalkan suara tersebut bersifat rasional dan normatif sesuai konstitusi.

Pemimpin dalam konteks birokrasi dianggap tidak hanya sebagai entitas ekonomi, sebagaimana tercermin dalam Teori *New Public Management* (NPM), melainkan sebagai individu yang memiliki dimensi sosial dan politik, serta bertugas sebagai pelayan publik. Dalam rangka meningkatkan demokrasi dalam pelayanan publik, konsep NPS menawarkan perubahan substansial terhadap kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya.

*New Public Service* (NPS) adalah suatu paradigma yang merujuk pada konsep-konsep yang pada dasarnya sejalan dengan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat. Peran pemerintah dalam konteks ini adalah untuk menyatukan dan menggabungkan nilai-nilai tersebut sehingga menjadi sejalan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mengingat sistem nilai dalam masyarakat bersifat dinamis, pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang optimal dan responsif. Nilai-nilai seperti keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dianggap sebagai prinsip-prinsip yang sangat dihargai dalam pelayanan publik. Paradigma NPS memandang bahwa responsivitas birokrasi seharusnya lebih fokus pada warga negara daripada pada klien atau pelanggan, serta lebih berorientasi pada konstituen.

Implementasi konsep ini menuntut keberanian dan kerelaan dari aparat pemerintahan, yang harus bersedia mengorbankan waktu dan tenaga untuk mempengaruhi seluruh sistem yang berlaku. Salah satu alternatif yang diajukan adalah pemerintah harus mendengarkan suara publik dalam pengelolaan tata pemerintahan. Meskipun pelaksanaannya tidaklah mudah, konsep *New Public Service* ini mengeliminasi peran pasif



dan mendorong keterlibatan semua pihak. Dalam paradigma ini, partisipasi aktif diharapkan dari semua pihak, dan tidak ada lagi yang hanya berperan sebagai penonton. Fokus utama adalah pada partisipasi aktif warga negara dalam merumuskan program-program layanan publik. Program ini dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan warga negara, memberikan hak yang sama kepada semua, memberi ruang bagi partisipasi masyarakat, serta meningkatkan transparansi penyedia layanan dalam berinteraksi dengan warga negara. Selain itu, terdapat penekanan pada akuntabilitas yang sesuai dengan program, norma, dan implementasi yang telah dijalankan oleh lembaga birokrasi

Dalam perspektif *New Public Service*, administrator publik diwajibkan untuk melibatkan masyarakat dalam seluruh proses pemerintahan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, dalam tugas-tugas pelayanan umum. Tujuannya adalah menciptakan pemerintahan yang lebih baik sesuai dengan nilai-nilai dasar demokrasi, serta mencegah potensi terjadinya korupsi di lingkungan birokrasi.

Prinsip-Prinsip *New Public Service* Adapun prinsip-prinsip yang ditawarkan Denhart & Denhart (2003) adalah sebagai berikut:

1. Melayani Warga Negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customer*)
2. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*).
3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*).
4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis

*(Think Strategically, Act democratically).*

5. Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*).
6. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*).
7. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*).

## **2.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya (Sinambela, 2011).

Pelayanan publik dalam Pasolong (2010:199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan

oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangundangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Pelayanan publik memiliki tujuan yang sering kita harapkan yakni untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Sinambela (2008) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. **Transparan.** Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.

- b. Akuntabilitas. Pelayanan yang dapat dipertanggung- jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- c. Kondisional. Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip evisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayananublik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut

1. Kesederhanaan Prosedur Kemudahan dalam pemberian pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil berupa kemudahan proses dan prosedur pelayanan.
2. Kejelasan Kejelasan pelayanan dapat dilihat dari adanya kepastian persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil, serta penerapan pelayanan tanpa pungutan.
3. Kepastian waktu Kepastian waktu dapat dilihat dari adanya ketentuan waktu lamanya proses pelayanan dan kepastian waktu penyelesaian.

4. Akurasi produk pelayanan publik Akurasi produk pelayanan dapat dilihat dengan penggunaan sistem informasi manajemen SIAK.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana Kelengkapan sarana prasarana ditunjukkan dengan penyediaan fasilitas umum dalam pelayanan.
6. Keamanan Keamanan dalam pelayanan ditunjukkan dengan adanya penjagaan dan kepastian hukum.
7. Tanggung jawab Tanggung jawab ditunjukkan dengan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur pelayanan.
8. Kemudahan akses Kemudahan akses ditunjukkan dengan adanya penataan letak kantor pelayanan.
9. Kedisiplinan Kedisiplinan ditunjukkan dengan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan ditunjukkan dengan ketertiban dan kepuasan masyarakat baik dalam proses maupun fasilitas yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

- b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Rinaldi, Runi (2012:45) menyatakan bahwa Pelayanan publik hampir secara otomatis akan dapat membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi. Karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

Model Manajemen Pelayanan yang baik hanya akan dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal suatu organisasi penyelenggara layanan

kepada masyarakat terdapat beberapa faktor yaitu, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan, kultur pelayanan dalam suatu organisasi pelayanan dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan sumber daya yang memadai (Ratminto & Atik 2005). Seperti yang tertuang dalam skema sebagai berikut :

Gambar 2.1 Model Manajemen Segitiga Pelayanan



Sumber: Ratminto dan Atik septi Winarsih 2005

Penjelasan gambar diatas bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisis tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat/ pelanggan) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian pengguna jasa pelayanan dapat prioritas utama dan dukungan dari berbagai faktor diantaranya:

- a) Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakatkhususnya pengguna jasa
- b) Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan
- c) Sumber daya manusia yang berorientasi pada pengguna jasa.

### **2.3 Public Service Motivation (Motivasi Pelayanan Publik)**

Pemberian motivasi memiliki tujuan memotivasi individu untuk bekerja lebih giat, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Sesuai dengan salah satu tanggung jawabnya sebagai penyelenggara pelayanan publik, maka motivasi pelayanan publik sangat diperlukan bagi seluruh aparatur yang terlibat dalam pelayanan publik. Hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa ada individu yang tertarik dan termotivasi untuk bekerja di sektor publik. Pendapat ini juga didukung oleh Brewer (2000) yang mengungkapkan bahwa sebagian individu memiliki norma dan emosi yang kuat untuk mengabdikan pada sektor publik. Motivasi atau etika melayani publik ini dipandang dapat menarik individu-individu tertentu untuk mengabdikan di sektor publik dan membantu mewujudkan perilaku kerja (*work behavior*) yang konsisten dengan kepentingan publik.

Motivasi Pelayanan Publik (*Public Service Motivation*) didefinisikan oleh James L. Perry dan Wise (1990) sebagai kecenderungan individu untuk menanggapi motivasi mendasar yang berbeda yang ditemukan di lembaga dan organisasi publik. Motivasi pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai kepercayaan, nilai dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, yang menyangkut kepentingan entitas politik yang lebih besar dan yang memotivasi individu untuk bertindak yang sesuai (Kreitner, 2014).

Crewson (1997) mengemukakan bahwa *Public Service Motivation* adalah orientasi melayani 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 melayani. Teori ini didasarkan pada pendapat bahwa terdapat orang-orang yang tertarik dan termotivasi untuk bekerja di sektor publik.

*Publik Service Motivation* merupakan syarat bagi individu untuk memberikan tanggapan yang autentik dan orisinal kepada badan publik. Tanggapan kontekstual dalam hal ini antara lain meliputi kepedulian terhadap keselamatan umum, rasa tanggung jawab sebagai masyarakat luas, kasih sayang, dan pengorbanan diri.

Menurut James L. Perry dan Wise (1990), *Public Service Motivation* adalah kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan kepada masyarakat dalam institusi dan organisasi publik. Beberapa karakteristik *Public Service Motivation* adalah *altruism* (mengutamakan kepentingan orang lain), memiliki etika melayani, dan rasa kemanusiaan atau *humanity*, termasuk hasrat yang besar untuk membuat perbedaan yang lebih baik, kemampuan memberikan dampak pada urusan publik, rasa tanggung jawab membantu orang lain, dan integritas mengerjakan sesuatu yang bermanfaat bagi masyarakat, serta kecenderungan pada penghargaan *intrinsik (intrinsic reward)* bukan hanya mengejar gaji dan pekerjaan yang aman (Xiaohua, 2008).

Temuan penelitian Perry dan Wise (1990) tentang pegawai dan sukarelawan sektor publik di Amerika Serikat adalah salah satu temuan *Public Service Motivation* yang paling signifikan dari penelitian ini. *Public Service Motivation* dan alat ukur telah didefinisikan dan ditempatkan oleh kedua sarjana ini dengan cara yang berbeda dari konsep terkait motivasi

lainnya pada umumnya. Perry dan Wise juga menegaskan bahwa orang dengan tingkat *Public Service Motivation* tinggi akan ditarik ke posisi pelayanan publik karena berbagai alasan, termasuk kepentingan pribadi, pertimbangan etis, atau ledakan emosi. Mereka membuat asumsi bahwa *Public Service Motivation* memiliki hubungan yang kuat dengan kebiasaan kerja, kinerja, dan pilihan pegawai publik di tempat kerja. Etos pelayanan publik dan *Public Service Motivation* memiliki basis dan kerangka teori yang berbeda. Landasan *Public Service Motivation*, berbeda dengan etos pelayanan publik, adalah teori motivasi berdasarkan tiga jenis motif: *rasional, normatif, dan afektif*.

Didalam penelitian oleh Perry juga diperjelaskan bahwa latar belakang orang yang berbeda berdampak pada layanan motivasi publik sebagai berikut:

- 1) *Parental/Family Socialization*
- 2) *Religious Socialization*
- 3) *Professional Identification*
- 4) *Political Ideology*.

Penelitian Lewis dan Frank (2002) yang bertujuan untuk mengkaji dampak ideologi politik (*political ideology*) pada level karyawan *Public Service Motivation* di Amerika Serikat, merupakan satu- satunya penelitian tentang topik ini. Perry mengklaim bahwa tingkat motivasi yang berbeda dalam pelayanan publik dihasilkan dari perbedaan ideologis. Buruh yang mendapatkannya atau memiliki kecenderungan politik liberal lebih terpacu dibandingkan mereka yang memiliki kecenderungan politik angkuh.

Artinya, motivasi seseorang untuk pelayanan publik akan lebih besar jika orientasi ideologisnya lebih liberal.

Perry dan Wise (1990) mendefinisikan *Public Service Motivation* sebagai kecenderungan seseorang individu merespon motif yang secara unik dan biasanya terdapat dalam institusi-institusi publik merujuk pada kebutuhan psikologis. Lebih lanjut, Perry dan Wise (1990) menunjukkan bahwa jika dibandingkan dengan karyawan di sektor privat, karyawan yang bekerja di sektor publik lebih menitik beratkan pada nilai-nilai penghargaan (*reward*) *intrinsik* dan manfaat pekerjaan ketika melayani masyarakat dan kepentingan publik.

Terdapat tiga kategori dalam *Public Service Motivation* yang dikemukakan oleh Knoke dan Wright-Isak dalam Perry dan Wise (1990) yaitu motif *rational*, *norm-based*, dan *affective*. Motif *rational* didasarkan pada *individual utility maximization*, yaitu bahwa individu tertarik untuk bekerja di sektor publik karena memiliki kepentingan untuk mendukung sektor privat tertentu ketika ia memiliki kewenangan atau andil dalam perumusan kebijakan publik. Motif *normatif* didasarkan ada suatu keinginan untuk melayani kepentingan publik, loyalitas terhadap tugas dan pemerintah. Sedangkan motif *afektif* didasarkan pada faktor emosional, yaitu komitmen terhadap sebuah program yang didasarkan atas suatu keyakinan mengenai manfaat sosialnya dan rasa patriotisme.

Dalam penelitiannya Perry (1990), mengungkapkan motivasi individu yang terdapat dalam pelayanan sektor publik, yaitu: *Rational* (rasionalitas yang alami, atau motif biasanya diartikan sebagai kesatuan dari *altruistis*

atau sikap mementingkan kepentingan orang lain). *Norm-Based* (keinginan untuk melayani kepentingan publik merupakan satu nilai integral yang menciptakan *Public Service Motivation*. *Affective* (komitmen terhadap program publik karena identifikasi diri sendiri dengan program tersebut).

Xiaohua (2008) menyimpulkan bahwa *Public Service Motivation* memiliki lima dimensi yaitu :

- a. Pemenuhan kebutuhan diri sendiri (*self- fulfillment*);
- b. Kewenangan pengambilan keputusan (*policy-making*);
- c. Minat terhadap publik (*public interests*);
- d. Ketertarikan melayani (*attractionto service*);
- e. Perasaan yang menunjukkan simpatik (*compassionate*).

Dikaitkan dengan tiga kategori motif menurut Knoke dan Wright-Isak (1982) terkait Tiga kategori motif yaitu, *rational*, *norm-based*, *affective* di atas, dimensi *self-fulfillment* dan *policy making* merupakan motif *rational*, dimensi *public interest* dan *attraction to service* merupakan *norm-based*, sedangkan *compassionate* merupakan motif *affective*. Pegawai dengan *Public Service Motivation* tinggi, memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi, cenderung memiliki kepuasan kerja yang tinggi, dan pada akhirnya berkinerja tinggi ( Xiaohua, 2008).

*Public Service Motivation* adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi ditujukan pada organisasi sektor publik. *Public Service Motivation* didefinisikan sebagai keyakinan, nilai, dan sikap pada motifnya (*Altruisme*), yang mana dari kepercayaan nilai tersebut menimbulkan dampak yang signifikan terhadap perubahan.

Dimensi nilai yang dapat mengukur tingakat *Public Service Motivation* adalah *Attraction to public servant, Comittment to public interest and civic duty, Compassion, dan Self sacrifice*. Dalam penelitian lainnya Perry (1996), mengidentifikasi motif yang dikatakan unik dalam *Public Service Motivation*, dan hanya ada pada organisasi sektor publik. Motif tersebut berkenaan dengan empat konsep dimensional, yaitu: ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to publicpolicy making*), tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*), perasaan keharuan atau kasihan (*compassion*), dan sikap pengorbanan diri (*self-sacrifice*). Kemudian dalam (Perry, 2008) dimensi *public service motivation* sebagai berikut :

1. *Attraction to public servant* adalah perilaku individu (pegawai) sebagai ukuran yang ditunjukkan dalam mengetahui proses politik suatu kebijakan publik yang nantinya menjadi pedoman kerjanya dalam melakukan kegiatan pelayanan. Dengan mengetahui proses tersebut menjadikan pegawai mampu menghasilkan output pelayanan yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh penerima layanan.
2. Tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*) Suatu tindakan yang disebut dengan “komitmen terhadap kepentingan umum” adalah tindakan yang bertujuan untuk memuaskan keinginan seseorang dalam melayani kepentingan umum. Keinginan tersebut dapat terwujud dalam bentuk ketertarikan individu atau pelayanan

publik tertentu sebagai akibat dari sikap, keyakinan, atau kecintaan yang tulus terhadap kepentingan sosial.

3. Perasaan keharuan atau kasih sayang (*compassion*), kepedulian, rasa simpati, juga dikenal sebagai kasih sayang, yaitu keinginan atau sifat karyawan yang berusaha memahami dan membantu penerima layanan. Artinya, altruisme, simpati terhadap masyarakat umum, dukungan moral penuh untuk masyarakat umum, Adanya keinginan untuk menolong orang lain, sifat mementingkan kepentingan orang lain, sikap ikut merasakan perasaan orang lain.
4. Pengorbanan diri atau (*self-sacrifice*), adalah salah satu bentuk yang mencakupi sikap kecintaan pada negara (*patriotism*), sehingga dapat bertanggung jawab kepada kewajiban atau tugas (*duty*), dan kesetiaan (*loyalty*) kepentingan publik. Dasar yang menjadikan seorang pegawai menyatu antara tugas sebagai pegawai dan merepresentasi institusinya dalam melaksanakan pelayanan dan kesadaran yang tinggi untuk berkorban demi kelangsungan organisasi, adalah bagian dari tanggung jawabnya sebagai penyelenggara pelayan publik (Perry, 2008).

Teori *Public Service Motivation* mengusulkan alternatif untuk teori pilihan rasional yang menganggap individu sebagai pemaksimal kepentingan pribadi murni dari utilitas pribadi yang tidak memperhatikan kewajiban moral atau nilai-nilai, yang tidak mencerminkan situasi lazim dalam organisasi publik di mana tujuan tidak sepenuhnya ditentukan dan imbalan eksternal yang tidak langsung terkait dengan pencapaian tujuan.

Menurut Perry tertanam motivasi organisasi dalam konteks yang lebih besar dan mengusulkan teori proses *Public Service Motivation* di mana perilaku individu dipengaruhi oleh konteks *sosiohistoris* dan motivasi serta oleh karakteristik individu. Model ini mengakui pentingnya diri dan identitas sebagai 'pin yang menghubungkan' antara konteks dan perilaku individu.

Menurut Vandenberg dan Schott (2020) *Public Service Motivation* adalah sekumpulan faktor penentu perilaku yang bermuatan nilai: keyakinan, nilai, dan sikap yang mempengaruhi keputusan individu untuk mengejar karir dalam pelayanan publik dan perilaku. Terdapat empat komponen utama *Public service Motivation* yaitu: pengorbanan diri, komitmen terhadap nilai-nilai publik, daya tarik terhadap pelayanan publik, dan belas kasihan. Pengorbanan diri merujuk pada kemauan untuk mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, komitmen terhadap nilai-nilai publik merujuk pada keyakinan akan pentingnya pelayanan publik dan nilai-nilai yang diwakilinya, daya tarik terhadap pelayanan publik merujuk pada keinginan untuk bekerja di sektor publik, dan belas kasihan merujuk pada keinginan untuk membantu orang lain.

## **2.4 Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Tjiptono (2016:157), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2016:59), definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan

kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Kualitas pelayanan publik adalah upaya pemerintah dalam menciptakan kepuasan bagi masyarakat di dalam mendapatkan pelayanan, apabila masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik yang di berikan oleh pemerintah maka dapat dikatakan bahwa pemerintah telah melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan bagi masyarakat. Pemberikan pelayanan bagi masyarakat yang menjadi tugas dan fungsi pemerintah tersebut tentu harus memiliki kualitas yang telah di tetapkan. Definisi mengenai kualitas sebagai berikut: "Kualitas merupakan suatu kondisi atau keadaan yang dinamis yang berhubungan dengan produk barang, jasa, proses, lingkungan, dan manusia yang memenuhi atau melebihi harapan". Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara pelayanan yang di berikan dengan layanan yang di butuhkan oleh masyarakat. Menurut Tangkilisan (2005:219). Mengemukakan indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesempakan fisik (*Tangible*) merupakan hal yang berkenaan dengan fasilitas yakni apakah sudah sesuai dengan yang di butuhkan.
- 2) Reliabilitas (*Reliability*) merupakan hal yang berkaitan dengan tanggung jawab dimana kesiapan untuk mempertanggungjawabkan informasi yang di berikan.



- 3) Responsivitas (*Responsiveness*) merupakan hal yang berkenaan dengan sejauh mana kesigapan daya tanggap serta respon.
- 4) Kompetensi (*Competence*) merupakan hal yang berkaitan dengan kemampuan petugas terkait tugas dan jabatannya.
- 5) Kesopanan (*Courtesy*) merupakan hal yang berkenaan dengan sikap petugas dalam melayani masyarakat.
- 6) Kredibilitas (*Credibility*) merupakan hal yang berkenaan dengan situasi kantor terkait biaya serta keberadaan petugas dalam jam kerja.
- 7) Keamanan (*Security*); merupakan hal yang berkenaan dengan pemberian jaminan atas rasa aman dan nyaman masyarakat yang datang.
- 8) Akses (*Akses*) merupakan hal yang berkenaan dengan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan kemudahan akses pelayan.
- 9) Komunikasi (*Communication*) merupakan hal yang berkaitan dengan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi.
- 10) Pengertian (*Understanding the customer*) merupakan hal yang berkenaan dengan sikap petugas dalam memahami tiap masalah-masalah yang di adukan oleh masyarakat.

Pendapat para ahli mengenai kualitas pelayanan publik sebagaimana yang dikutip oleh Tjiptono (2001:11) yaitu :

- A. Crosby Mengemukakan defenisi kualitas merupakan kesesuaian

individual terhadap persyaratan atau tuntutan.

- B. Juran Memberikan defenisi kualitas merupakan kecocokan pemakaian (*fitnes for us*). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.
- C. Taguchi Memberikan defenisi kualitas sebagai keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produksi.
- D. Dening Memberikan defenisi kualitas merupakan upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- E. Menurut Tangkilisan (2005:219). Mengemukakan indikator kualitas pelayanan yaitu :
  - 1) Kesempakan fisik (*Tangible*) merupakan hal yang berkenaan dengan fasilitas yakni apakah sudah sesuai dengan yang di butuhkan.
  - 2) Reliabilitas (*Reliability*) merupakan hal yang berkaitan dengan tanggung jawab dimana kesiapan untuk mempertanggung jawabkan informasi yang di berikan.
  - 3) Responsivitas (*Responsiveness*) merupakan hal yang berkenaan dengan sejauh mana kesigapan daya tanggap serta respon.
  - 4) Kompetensi (*Competence*) merupakan hal yang berkaitan dengan kemampuan petugas terkait tugas dan jabatannya.
  - 5) Kesopanan (*Courtesy*) merupakan hal yang berkenaan dengan

sikap petugas dalam melayani masyarakat.

- 6) Kredibilitas (*Credibility*) merupakan hal yang berkenaan dengan situasi kantor terkait biaya serta keberadaan petugas dalam jam kerja.
- 7) Keamanan (*Security*) merupakan hal yang berkenaan dengan pemberian jaminan atas rasa aman dan nyaman masyarakat yang datang.
- 8) Akses (*Akses*) merupakan hal yang berkenaan dengan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan kemudahan akses pelayan.
- 9) Komunikasi (*Communication*) merupakan hal yang berkaitan dengan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi.
- 10) Pengertian (*Understanding the customer*) merupakan hal yang berkenaan dengan sikap petugas dalam memahami tiap masalah-masalah yang di adukan oleh masyarakat.

F. Menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46) memaparkan bahwa untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat, maka ada 5 indikator kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Tangible* (berwujud)
- 2) *Reliability* (kehandalan)
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan)
- 4) *Assurance* (jaminan)

### 5) *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar tercapainya pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal agar tingkat kepuasan masyarakat semakin tinggi.

## **2.5 Identitas Kependudukan Digital (IKD)**

Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Hal ini sudah diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

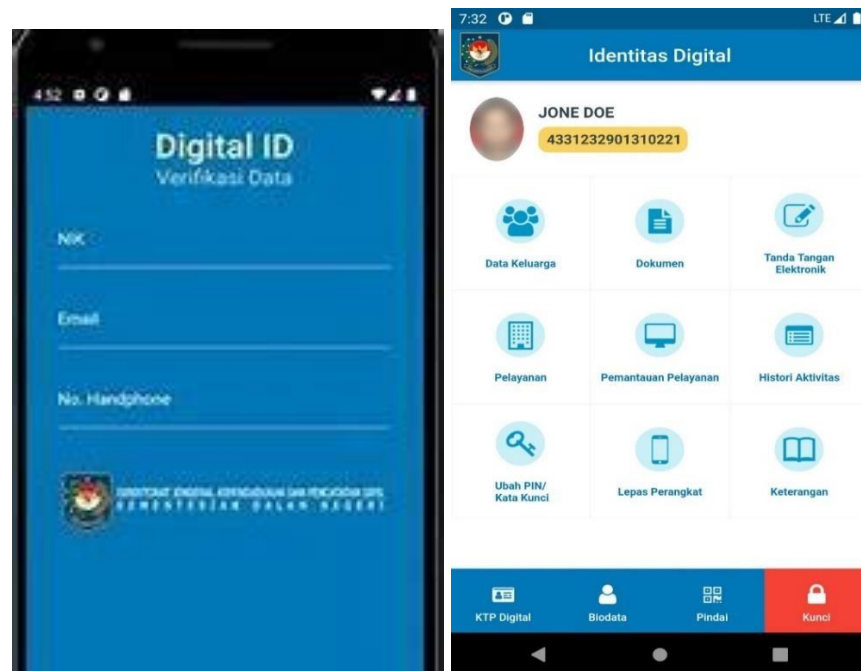
Dokumen kependudukan merupakan bagian terpenting dalam administrasi yang dimiliki oleh warga, terutama dalam mengakses pelayanan publik di segala bidang, sehingga kemudahannya pun diperlukan oleh masyarakat. Ditjen dukcapil kemendagri memberikan inovasi dalam mengakses dokumen kependudukan melalui Identitas kependudukan Digital. Inovasi tersebut berbentuk aplikasi yang memberikan kemudahan seluruh dokumen kependudukan terutama KTP- el dan kartu keluarga yang sudah menggunakan Barcode menjadi digital dan terdapat dalam smartphone setiap penduduk. Aplikasi tersebut berbasis android yang

mana satu penduduk hanya bisa melakukan instalasi pada satu Smartphone sehingga dapat memberikan kepastian dan keamanan terhadap data setiap penduduk tersebut.

Identitas Kependudukan Digital yang berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 memiliki tujuan meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk, mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan. Identitas Kependudukan digital dapat mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital serta mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data. Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital mempunyai kelebihan seperti penggunaan yang lebih pembuatan lebih cepat, tidak perlu melakukan pencetakan menggunakan blangko, tidak perlu melakukan fotokopi KTP-el untuk mengakses layanan publik, serta lebih aman dari pemalsuan data penduduk.

Dalam Identitas Kependudukan Digital tidak hanya dokumen kependudukan KTP-el dan Kartu Keluarga secara digital namun terdapat dokumen lain yang dapat diakses misalnya kartu vaksin Covid-19, NPWP, informasi Kepemilikan Kendaraan, Informasi BKN (Badan Kepegawaian Nasional, BPJS, DTKS, serta Daftar Pemilih Tetap tahun 2024.

Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital



Sumber : Web Dinas kependudukan Toraja Utara Tahun 2023

#### Dasar hukum penerapan Identitas Digital

1. UU no 24 tahun 2013 dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yg diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yg mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yg dihasilkan dari pelayanan dafduk dan capil
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras dan Lunak dan Blangko KTP EI serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

#### Manfaat/ Keuntungan diberlakukannya Identitas Kependudukan Digital

- Pelayanan administrasi kependudukan menjadi mudah, cepat, efektif dan efisien.

- Menghemat anggaran pengadaan blangko KTP-el, ribbon, film dan cleaning kit sebesar 200 s.d 400 milyar rupiah setiap tahunnya.
- Tidak ketergantungan pada *vendor* karena dikembangkan sendiri oleh Direktur Jendral Dukcapil.
- Tidak memerlukan anggaran khusus dalam pembangunan sistem identitas digital kependudukan.
- Menurunkan biaya verifikasi data pada pelayanan publik karena menghilangkan peran middle man.

Aplikasi IKD dapat langsung di *download* masyarakat melalui *Play Store* pada *smartphone* berbasis *android*. Dengan identitas kependudukan digital, masyarakat tidak perlu lagi menyimpan kartu tanda pengenal dalam bentuk fisik. Cukup hanya menunjukkan *quick response* (QR) *code* yang ada dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital untuk keperluan administrasi. Selain itu, kode QR yang dibagikan pun selalu berubah-ubah dan hanya berlaku selama 90 detik sehingga lebih aman.

Persyaratan pembuatan identitas kependudukan Digital yaitu telah memiliki KTP-el, memiliki email yang aktif, dan *smartphone* berbasis *android*.

Tata cara membuat Identitas Kependudukan Digital

- Pertama, *download* Identitas Kependudukan Digital di *Playstore*
- Buka aplikasi, lakukan pengisian NIK, email dan Nomor *Handphone* lalu klik tombol verifikasi data
- Pilih tombol ambil foto untuk melakukan pemadanan *Face Recognition*
- Setelah melakukan pengambilan foto kemudian pilih scan *QRCode* (*QRCode* di dapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

- Setelah berhasil, cek email yang didaftarkan kode aktivasi dan melakukan aktivasi IKD.
- Masukkan kode aktivasi dan captcha untuk aktivasi IKD.
- Aktivasi IKD telah selesai

## **2.6 Penelitian Terdahulu**

Peneliti akan mengangkat topik terkait *Public Service Motivation* terhadap Optimalisasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Menggunakan Teori *Publik Service Motivation* oleh James L Perry (1990). Sebelum penelitian dilaksanakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian adalah meninjau hasil penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan hal yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan untuk memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Hasil penelitian sebelumnya yang relevan dalam menunjang penelitian ini adalah:



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Relevansi	Perbedaan
1	Tri Winarsih (2015), Pengaruh <i>Public Service Motivation</i> terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai di Puskesmas RawatInap Kota Yogyakarta	<i>Public Service Motivation</i> Berpengaruh positif Terhadap Kepuasan Kerja pegawai dan kinerja pegawai Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai <i>Public Service Motivation</i> melauai Kepuasan Kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja pegawai puskesmas	Berdasarkan 4 dimensi PSM sesuai teori James L Perry, Tingkat <i>Public Service Motivation</i> pegawai dinas kependudukan sudah baik meskipun tidak semua dimensi dilaksanakan secara optimal. Pimpinan perlu terus memberikan motivasi dan keteladanan serta terus melakukan evaluasi agar pelayanan IKD lebih Optimal.	Fokus pada <i>Public Service Motivation</i> dalam organisasi dengan menggunakan Teori <i>Public Service Motivation</i> James L Perry.	Peneliti terdahulu menggunakan analisis data kuantitatif Dan lebih berfokus pada Kinerja Pegawai Secara Individu, sementara penelitian menggunakan analisis data kualitatif.

No	Nama/Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Relevansi	Perbedaan
2.	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	Tingkat <i>Public Service Motivation</i> pegawai dinas kependudukan sudah baik meskipun tidak semua dimensi dilaksanakan secara optimal. Pimpinan perlu terus memberikan motivasi dan keteladanan serta terus melakukan evaluasi agar pelayanan IKD lebih Optimal.	Sama sama meneliti tentang Pelaksanaan <i>Public Service Motivation</i> dalam organisasi	Perbedaan Pada Metode Analisis Data dimana Peneliti Terdahulu menggunakan analisis data Kuantitatif dan fokus terhadap kinerja pegawai, sedangkan peneliti menggunakan analisis data Kualitatif dan fokus secara keseluruhan terhadap optimalisasi layanan bukannya pada kinerja Individu.
3.	Petrovsky et al. (2014), <i>Public Service Motivation and Performance : A Critical Perspective</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian pada tingkat individu, <i>Public Service Motivation</i> memiliki pengaruh yang positif pada kinerja karyawan.	Tingkat <i>Public Service Motivation</i> pegawai dinas kependudukan sudah baik meskipun tidak semua dimensi dilaksanakan secara optimal. Pimpinan perlu terus memberikan motivasi dan keteladanan serta terus melakukan evaluasi agar pelayanan IKD lebih Optimal.	Sama sama menggunakan analisa kualitatif dalam meneliti <i>Public Service Motivation</i> dalam organisasi publik namun pemilihan Teori dan indikator yang berbeda	Menggunakan indikator <i>Public Service Motivation</i> menurut Brewer 2006 dan sementara, peneliti menggunakan indikator <i>Public Service Motivation</i> menurut James L Perry.

No	Nama/Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Relevansi	Perbedaan
4.	Ramadhan, F. P., Susilo, H., & Aini, E. K. (2018) Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> dan <i>Good Corporate Governance (GCG)</i> Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang).	Hasil penelitian menunjukkan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> dan <i>Good Corporate Governance (GCG)</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan baik secara simultan maupun parsial	Tingkat <i>Public Service Motivation</i> pegawai dinas kependudukan sudah baik meskipun tidak semua dimensi dilaksanakan secara optimal. Pimpinan perlu terus memberikan motivasi dan keteladanan serta terus melakukan evaluasi agar pelayanan IKD lebih Optimal.	Sama sama ingin membahas bagaimana <i>Public Service Motivation</i> dijalankan dalam organisasi dengan indikator teori yang sama yaitu dari teori James L Perry.	Menggunakan Analisis data Kuantitatif dengan uji statistik dan Regresi linear berganda, sementara Peneliti menggunakan Metode analisis data Kualitatif.
5.	Ismail (2021), Implementasi <i>Public Service Motivation</i> dalam pelayanan jasa di PT. Albany corona lestari kota makassar	Hasil penelitian menunjukkan Motivasi Pelayanan Publik di PT. Albany Corona Lestari Kota Makassar berdasarkan empat dimensi <i>Public Service Motivation</i> sudah baik. Pimpinan perlu memperbesar peluang promosi jabatan karyawan yang bekerja sesuai dengan SOP perusahaan	Tingkat <i>Public Service Motivation</i> pegawai dinas kependudukan sudah baik meskipun tidak semua dimensi dilaksanakan secara optimal. Pimpinan perlu terus memberikan motivasi dan keteladanan serta terus melakukan evaluasi agar pelayanan IKD lebih Optimal.	Sama sama meneliti tentang <i>Public Service Motivation</i> dalam organisasi dengan menggunakan Indikator Teori <i>Public Service Motivation</i> James L Perry.	Perbedaan Pada analisis data peneliti terdahulu menggunakan analisis data kuantitatif.

Sumber: Data Primer diolah 2023

Relevansi antara peneliti terdahulu dengan rencana penelitian yaitu mengkaji tentang pelaksanaan *Public Service Motivation* di dalam suatu organisasi baik itu organisasi publik maupun organisasi swasta. *Publik Service Motivation* berperan sebagai faktor yang memotivasi individu dan organisasi untuk berperan lebih aktif dalam melayani masyarakat dan mencapai tujuan-tujuan pelayanan. Namun perbedaan mendasar yaitu dalam penelitian terdahulu lebih membahas tentang hubungan antara *Public Service Motivation* dengan kinerja karyawan ataupun kepuasan kerja karyawan yang lebih berfokus kepada bagaimana motivasi bawaan untuk melayani masyarakat secara positif memengaruhi kinerja individual karyawan. Sedangkan dalam rencana penelitian lebih difokuskan bagaimana pelaksanaan *Public Service Motivation* dapat meningkatkan atau mengoptimalkan layanan identitas kependudukan digital, bagaimana motivasi bawaan untuk melayani masyarakat memengaruhi cara organisasi merancang dan menyediakan layanan publik.

Diharapkan melalui penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan strategi layanan yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, untuk optimalisasi layanan yang berorientasi pada pemenuhan kepentingan dan harapan masyarakat daripada hanya memenuhi kewajiban formal atau bagaimana *Publik Service Motivation* membentuk cara organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara untuk merancang dan menyediakan layanan untuk mencapai hasil yang optimal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi fokus utama. Mengkaji motivasi pelayanan publik dari individu-individu di dalam dinas

Kependudukan dapat memengaruhi pengembangan, implementasi, dan pengoptimalan layanan identitas kependudukan digital guna memberikan wawasan yang relevan bagi perbaikan sistem pelayanan publik di tingkat lokal. Diharapkan dari penelitian ini bisa memiliki implikasi langsung pada pengembangan kebijakan di tingkat lokal terkait layanan identitas kependudukan digital. Jika motivasi pelayanan publik berperan dalam pengoptimalan layanan tersebut, dinas-dinas terkait dapat merancang insentif atau program pelatihan yang sesuai untuk memperkuat motivasi pelayanan publik di tingkat organisasinya.

## **2.7 Kerangka Pikir Penelitian**

Kerangka pikir penelitian merupakan struktur atau susunan sistematis yang mengatur komponen-komponen utama dalam sebuah penelitian. Kerangka penelitian digunakan untuk membantu mengorganisir dan mengarahkan proses penelitian agar berjalan terstruktur, logis, dan konsisten. Kerangka penelitian berfungsi sebagai panduan bagi peneliti dalam merumuskan pertanyaan penelitian, mengumpulkan data, menganalisis data, dan menyusun laporan penelitian.

Berdasarkan teori yang telah diuraikan, maka kerangka pikir merupakan kajian kepustakaan sebagai jawaban teoritis. Hubungannya dengan judul "*Public Service Motivation Terhadap Optimalisasi Layanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara*", kerangka penelitian akan membantu mengatur alur dan struktur penelitian secara teratur dan sistematis.

Motivasi dapat diartikan sebagai suatu pendorong atau daya

penggerak yang menjadi motif seseorang dalam menjalankan aktivitas yang di pengaruhi oleh tujuan yang menjadi motif mengapa seseorang melakukan aktivitas tersebut. Dalam hal ini peneliti ingin melihat seberapa besar *Public Service Motivation* terhadap optimalisasi layanan identitas kependudukan digital di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Perry dan Wise (1980). Dalam teori motivasi pelayanan publik dikemukakan bahwa ada 4 dimensi untuk mengukur motivasi pelayanan publik:

1. Ketertarikan kepada pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*)
2. Tanggung jawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*)
3. Perasaan simpati atau kasihan (*compassion*)
4. Sikap pengorbanan diri (*self sacrifice*)

Gambar 2.3 Kerangka Pikir

