

**SKRIPSI**

**MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DI BADAN  
PENDAPATAN DAERAH SULAWESI SELATAN  
(SAMSAT MAKASSAR II)**

**PEBY RATIKA  
E21115501**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2019**



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

### **ABSTRAK**

**PEBY RATIKA (E21115501), Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. *Motivasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (SAMSAT Makassar II)*. xii + 66 Halaman + 2 Gambar + 26 Pustaka (1990-2017) + 8 Lampiran + Dibimbing oleh Dr. Gita Susanti, M.Si dan Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Motivasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (SAMSAT Makassar II) dilihat dari Ketertarikan terhadap Pembuatan Kebijakan Publik (*attraction to public policy making*), Komitmen terhadap Kepentingan Publik dan Kewajiban sebagai Warga Negara (*commitmen to public interest and civic duty*), Sifat Empati (*compassion*), dan Pengorbanan Diri (*Selfsacrifice*).

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (Samsat Makassar II ) bertempat di Jl. Pajjaiyang No.28 , Sudiang Raya, Biringkanaya, Kota Makassar, Sulawesi Selatan menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (Samsat Makassar II ) dapat dikatakan sudah cukup baik sehingga memberikan pengaruh terhadap kinerja organisasi ditunjukkan dengan pelayanan yang baik. Meskipun ada indikator yang masih harus dibenahi seperti pada Dimensi Ketertarikan terhadap Pembuatan Kebijakan Publik (*attraction to public policy making*).

***Kata Kunci : Motivasi Pelayanan Publik, Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (SAMSAT Makassar II), Kualitatif***





**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

### **ABSTRACT**

***PEBY RATIKA (E21115501), Department of Administrative Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Motivation of Public Services in the Regional Revenue Agency of South Sulawesi (SAMSAT Makassar II). xii + 66 Pages + 2 Images + 26 Libraries (1990-2017) + 8 Attachments + Guided by Dr. Gita Susanti, M.Si and Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si.***

*This study aims to explain the Motivation of Public Services in the Regional Revenue Agency of South Sulawesi (SAMSAT Makassar II) as seen from the attraction to public policy making, commitment to public interest and civic duty, compassion, and self-intelligence.*

*This research was conducted at the Regional Revenue Agency of South Sulawesi (Samsat Makassar II) located at Pajjaiyang street No.28, Sudiang Raya, Biringkanaya, Makassar City, South Sulawesi using a descriptive qualitative approach. Data collection techniques are carried out by observation, interview, and documentation techniques.*

*The results showed that the Motivation of Public Services in the Regional Revenue Agency of South Sulawesi (Makassar Samsat II) could be said to be good enough to provide an influence on organizational performance indicated by good service. Although there are indicators that still need to be addressed as in the Dimension of attraction to public policy making.*

***Keywords: Motivation of Public Services, Regional Revenue Board of South Sulawesi (SAMSAT Makassar II), Qualitative***





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Peby Ratika

Nomor Pokok Mahasiswa : E211 15 501

Departemen : Ilmu Administrasi

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

Makassar, 15 Februari 2019

Yang menyatakan  
  
Peby Ratika





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Peby Ratika  
NIM : E211 15 501  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul Skripsi : Motivasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (SAMSAT Makassar II)

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi,  
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 26 Januari 2019

Menyetujui :

Pembimbing I

Dr. Gita Susanti, M. Si  
NIP 1965 0311 1991 03 2001

Pembimbing II

Dr. Hasniati, S.Sos. M.Si  
NIP 1968 0101 1997 02 2001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi

Dr. Nurdin Nara, M.Si  
NIP 1963 0903 1989 03 1002





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Peby Ratika  
NIM : E211 15 501  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul : Motivasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah  
Sulawesi Selatan ( SAMSAT Makassar II)

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Gita Susanti, M.Si

Sekretaris Sidang : Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si

Anggota : 1. Prof.Dr. Muh.Akmal Ibrahim, M.Si

2. Dr. Suryadi Lambali, MA

3. Drs. Lutfi Atmansyah, MA.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu alaikum Warahmatullahi wabarakatuh*

Puji syukur, penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhana wa ta'ala, pencipta alam semesta atas limpahan rahmat dan nikmat yang tidak pernah putus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH SULAWESI SELATAN (SAMSAT MAKASSAR II)" yang merupakan salah satu persyaratan untuk lulus dari Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan mendapatkan gelar sarjana. .Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai panutan dalam beritndak.

Ucapan terima kasih tak lupa juga penulis ucapkan untuk kedua orang tua penulis, **Serda Jusnaedi** dan **Hj. Suwarni**. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Ayah dan Ibunda penulis yang telah mendidik dan merawat penulis dari kecil sampai saat ini, hingga penulis bisa menapaki jenjang pendidikan yang lebih layak lagi. Terima kasih untuk setiap perjuangan dan juga do'a dari orang tua penulis, semoga **Ayah** dan **Ibunda** penulis dirahmati oleh **Allah SWT**, amin. Tidak lupa juga penulis haturkan banyak terima kasih kepada adik- adikku **Muh.Peryan Hikmal** , **Febriyantika Hamdana** , dan **Fatima Az Zahra** , keluarga besar, nenek, tante, keponakan dan kerabat serta sahabat dekat penulis lainnya yang selalu memotivasi penulis agar segera menyelesaikan

dengan cepat.

alam penyusunan Skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati



menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA.** selaku Rektor Unhas beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya.
3. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Muh. Tang Abdullah, S.Sos.,MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. Ibu **Dr. Gita Susanti, M.Si** selaku penasehat akademik selama kurang lebih 3 tahun, terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang diberikan selama ini.
6. Ibu **Dr. Gita Susanti, M.Si** selaku pembimbing I dan Ibu **Dr. Hj. Hasniati, S.Sos, M.Si** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak **Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si** Bapak **Dr. Suryadi Lambali, MA,** dan Bapak **Drs. Lutfi Atmansyah, MA.** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.





8. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan.
9. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi** dan **staff di lingkup FISIP UNHAS** tanpa terkecuali( Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak lili, Ibu cia).  
Terimakasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
10. Terima kasih kepada Ibu **Nurlina, SH. MM.** selaku Kepala UPT Pendapatan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di lingkup SAMSAT MAKASSAR II dan Ibu **HJ.A.Haryati,SH,M.Si** selaku Kepala Bagian Tata Usaha, , serta **para pegawai**, terima kasih untuk kesediaannya diwawancarai dan membantu penulis selama penelitian, penulis mengucapkan banyak terima kasih.
11. Terima Kasih kepada sahabat tercintaku **Zulfi hikmayanti Ibrahim** yang selama ini setia menemaniku dan karena motivasi, cinta dan doanya sehingga membantu terhadap penulisan skripsi ini. love uu
12. Terima kasih kepada **Sry Helmit, Fira Iris, Watun, Indah, Faqih, Rezky Amelia, Isnayanti, Khun Ann, Sucji, Maya, Irma, Rika, Bahram,Nihla, Jasman , Anggota Grup Tetangga seribu Bibir dan Prada Multazam Syamra** atas segala cinta, motivasi, doa, serta bantuannya kepada penulis.
13. Teman seangkatan penulis **C H A M P I O N ' 1 5 (Character, Active, Ambisius, Cooperative On Administration)**, terima kasih telah menjadi keluarga selama 3 tahun di kampus Universitas Hasanuddin ini.

elah memberikan pengalaman dan cerita tersendiri selama ini.

erimakasih sudah mengajarkan arti kekompakan dan kebersamaan



selama ini. Suatu pengalaman berharga bisa dipertemukan dalam satu CHAMPION. Semoga kita tetap kompak sampai seterusnya, Aamiin.

14. Segenap Keluarga Besar **HUMANIS FISIP UNHAS** terimakasih atas pengalaman, pengetahuan serta kebersamaan dan kekeluargaan yang telah diberikan kepada penulis.
15. Teman-teman **KKN Gelombang 99 Universitas Hasanuddin Kabupaten Pangkep, Kecamatan Tondong Tallasa, Desa Bulu Tellue** (Hans Hezron Dukku, Kak Abdul Malik, Indah Kartika, Karmila HK, Reski Ananda Putri, Harmita Lestari, dan Bu Ana). Terima kasih telah menjadi keluarga selama penulis ber KKN, terima kasih saat kurang lebih 2 bulan masa KKN telah membantu penulis saat menjalankan salah satu proses pengabdian masyarakat, serta teman-teman sejak TK, SD, SMP, SMA.
16. Dan kepada semua pihak yang namanya tidak tercantum, tetapi telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari pembaca yang sehat dan membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini memenuhi kriteria dalam kelulusan serta bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 26 Januari 2019

Penulis,

PEBY RATIKA

NIM. E211 15 501



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACK</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1 Konsep Pelayanan.....	9
II.1.1 Pengertian Pelayanan .....	9
II.1.2 Karakter Pelayanan .....	12
II.2 Konsep Pelayanan Publik.....	13
II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
II.2.2 Asas – Asas Pelayanan Publik .....	15
II.2.3 Prinsip – prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	16
II.2.4 Karakteristik Pelayanan Publik .....	18
II.3 Konsep Motivasi Pelayanan Publik .....	18
II.3.1 Pengertian Motivasi Pelayanan Publik .....	18
II.3.2 Dimensi- Dimensi Motivasi Pelayanan Publik .....	25
II.3.3 Perilaku dalam Motivasi Pelayanan Publik.....	26
II.4 Kerangka Pikir Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
Pendekatan Penelitian dan Desain Penelitian .....	29
Metode Penelitian.....	30
Metode Analisis .....	30
Metode Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	30



III.4.1 Data Primer.....	30
III.4.2 Data Sekunder .....	30
III.5 Teknik Pengumpulan Data .....	31
III.5.1 Wawancara .....	31
III.5.2 Observasi .....	31
III.6 Operasionalisasi Fokus Penelitian .....	32
III.7 Teknik Analisis Data .....	34
III.8 Narasumber atau Informan.....	35
III.9 Keterbatasan Penelitian.....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
IV.1 Gambaran Umum Kantor SAMSAT MAKASSAR II.....	37
IV.1.1 Motto, Visidan Misi, Janji pelayanan, dan Kebijakan pimpinan Unit, Kantor Samsat Makassar II .....	37
IV.1.2 Susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah (SAMSAT Makassar II) .....	39
IV.1.3 Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas Badan Pendapatan Daerah (SAMSAT Makassar II).....	39
IV.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	46
IV.2.1 Ketertarikan Terhadap Pembuatan Kebijakan Publik (attraction to public policy making).....	47
IV.2.2 Komitmen Terhadap Kepentingan Publik dan Kewajiban sebagai Warga Negara ( <i>Commitmen to Public Interest and Civic Duty</i> ) ..	51
IV.2.3 Sifat Empati ( <i>Compassion</i> ).....	55
IV.2.4 Pengorbanan Diri ( <i>Self-Sacrifice</i> ).....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
V.1 Kesimpulan.....	63
V.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 Motivasi sebagai Konsep yang interaktif .....	23
Gambar 2.2 Kerangka Pikir .....	28



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.1 Latar Belakang

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia tidak hanya merupakan alat dalam produksi tetapi memiliki peran penting dalam kegiatan produksi suatu organisasi. Kedudukan SDM saat ini tidak hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses produksi dan segala aktivitas organisasi. SDM memiliki andil besar dalam menentukan maju atau berkembangnya suatu organisasi. Oleh karena itu, kemajuan dari suatu organisasi ditentukan pula dari bagaimana kualitas dan kapabilitas SDM di dalamnya.

Salah satu mentalitas kerja yang kurang baik dan masih menggejala di kalangan masyarakat (angkatan kerja) Indonesia menurut Andi Hamzah (Syamsir dan Muh. Eli 2011:47) antara lain adalah keinginan bekerja instansi-instansi publik, sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), dan enggan bekerja di sektor produktif, seperti sektor swasta atau wiraswasta. Keinginan bekerja di instansi-instansi publik (ASN) ini sebenarnya tidaklah jelek. Hanya saja yang menjadi persoalan sekarang adalah bahwa kebanyakan orang menjadi pegawai publik (ASN) di Indonesia lebih sering dilandasi oleh orientasi dan mentalitas yang tidak benar – hanya sekedar ingin hidup senang, dalam artian bisa kerja ringan dan santai tapi mendapatkan gaji rutin, tunjangan, pensiunan, dan lainnya secara gratis. Selain persoalan mentalitas kerja yang kurang persoalan lain yang juga menggejala di kalangan para pekerja di Indonesia, terutama ASN, adalah persoalan rendahnya kualitas pelayanan



publik oleh ASN. Persoalan rendahnya kualitas pelayanan publik ini antara lain diduga ada hubungannya dengan persoalan rendahnya motivasi pelayanan publik (public service motivation) di kalangan ASN yang sudah barang tentu berkorelasi pula dengan motivasi yang mereka miliki pada saat mereka melamar atau direkrut dan diseleksi menjadi ASN. (Syamsir dan Muh. Eli 2011: 47).

Di era otonomi daerah, dimana kewenangan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan terutama pelayanan masyarakat yang sudah diberikan kepada daerah menuntut masing-masing daerah berlomba-lomba memperbaiki sistem pelayanan publik di tingkat daerah. Demikian cepatnya perkembangan kota Makassar berbagai macam upaya dilakukan oleh pemerintah kota Makassar untuk menciptakan perubahan dan perbaikan dalam berbagai sektor. Salah satu konsekuensi logis dari dikeluarkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Konsep Motivasi Pelayanan Publik adalah 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. Artinya, konsep PSM menunjukkan bahwa seorang pegawai publik

terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang  
tasikan komunitas dan sikap altruistik. 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. (Perry & Wise, 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 & Wise, 1990 ).

Ketika melihat konsep motivasi pelayanan publik di tandai dengan pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. Pada hakikatnya ASN adalah orang-orang pilihan dan pengemban tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada semua warga negara. Namun sering kali sebagian besar ASN tidak mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat atau kinerja yang bagus. Diasumsikan bahwa hal ini antara lain erat kaitannya dengan motivasi yang rendah/buruk untuk memberikan pelayanan publik serta kinerja yang kurang maksimal. Konsep *Public Service Motivation* (PSM) mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seorang pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik (masyarakat). (James L. Perry, 1990). Motivasi dalam pekerjaan pelayanan pegawai publik ini telah sering menjadi perhatian banyak peneliti karena ia berhubungan sangat erat dengan prestasi kerja seseorang atau organisasi dalam mencapai berbagai tujuannya.

motivasi pelayanan publik diungkapkan oleh Jamse L. Perry. Konsep secara umum merujuk kepada kekuatan yang memberi dorongan,





mengarahkan, dan mengekalkan tingkah laku seseorang. Teori ini didasarkan pada pendapat bahwa terdapat orang-orang yang tertarik dan termotivasi untuk bekerja di sektor publik.

Pemerintah cenderung hanya menekankan pada faktor ekstrinsik, yaitu dengan menaikkan gaji, tunjangan, promosi tanpa memperhatikan faktor kepuasan pegawai sektor publik terhadap pekerjaannya. Sudah bisa ditebak bahwa hasilnya tidak akan efektif karena pegawai sektor publik diposisikan sebagai manusia ekonomi yang hanya mementingkan aspek materi semata. Padahal, pegawai sektor publik juga ingin dihargai eksistensinya, ingin mengerjakan sesuatu yang sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, sehingga mereka puas telah mengabdikan kepada bangsa dan Negara. Artinya, pegawai sektor publik 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.

Karyawan yang bekerja di sektor publik lebih menitikberatkan pada nilai-nilai penghargaan (*reward*) intrinsik dan manfaat pekerjaan ketika melayani

sikap dan kepentingan publik. Motivasi pelayanan publik sangat penting ini dan dipertimbangkan dalam pelayanan karena sangat menentukan



keberhasilan seseorang pekerja atau pegawai dalam pelaksanaan tugas, terutama pekerja sektor publik. motivasi umum yang dimiliki oleh seorang birokrat untuk mementingkan kepentingan masyarakat guna melayani kebutuhan masyarakat, bangsa, Negara atau demi kemanusiaan.

Kebutuhan akan pegawai yang bersemangat dan termotivasi bekerja didalam suatu organisasi sudah merupakan tuntutan publik yang harus dipenuhi. Di masa sekarang ini, kita seharusnya lebih menyadari bagaimana kita bekerja dengan memiliki motivasi yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik kemudian akan berdampak juga bagi organisasi dimana kita bekerja. Dalam upaya mengatasi permasalahan yang kompleks ini, organisasi dituntut untuk bagaimana memotivasi pegawai agar dapat memberikan pelayanan publik yang baik sehingga menghasilkan kinerja yang baik pula yang akan berdampak pada kinerja organisasi. Kebanyakan pegawai-pegawai yang ada saat ini memiliki sifat malas atau tidak termotivasi dalam bekerja, sehingga kinerja organisasi pun semakin menurun.

Kota Makassar adalah salah satu kota dengan tingkat kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik yang tinggi membutuhkan peran pemerintah agar dapat mengakomodasi setiap bentuk kebutuhan tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar ialah dengan melaksanakan pola penyelenggaraan terpadu satu atap, seluruh unit yang memberikan pelayanan yang dipusatkan pada satu tempat dan satu pintu untuk mempercepat proses pemberian layanan publik yang berkualitas bagi masyarakat Guna memudahkan Masyarakat dalam pengurusan Pajak, Satuan

anunggal Satu Atap (SAMSAT) Pun dibentuk dengan menaungi 3 yakni Aparatur Sipil Negara (ASN), POLRI, dan JASA RAHARJA.



Kantor Samsat Makassar II bertempat di Jl. Pajjaiyang No.28 , Sudiang Raya, Biringka- naya, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara maka salah satu hal yang harus diperhatikan adalah motivasi pegawai.

Stigma negatif menjadi lekat pada birokrasi pelayanan publik di kota Makassar. Birokrasi di Makassar cenderung lamban dan inefisien. Masyarakat banyak mengeluhkan karena lambannya kinerja birokrasi. Masyarakat sebagai objek penerima layanan yang pada akhirnya akan merasakan langsung bagaimana kinerja dari pegawai. Berdasarkan yang kita amati bahwa selama ini pegawai pemerintah selaku pemberi layanan masih belum bekerja secara optimal. Menurut pengamatan penulis masih banyak masalah yang terjadi yang berhubungan dengan motivasi pegawai. Meskipun pelayanan yang dilakukan pada Kantor SAMSAT Makassar II yang tergolong SAMSAT pembantu yang baru didirikan sehingga belum banyak ditemukan penyelewengan – penyelewengan sehingga sudah termasuk baik dengan dilakukan berbagai macam inovasi pelayanan seperti Samsat Keliling , Samsat Gerai, Samsat drive thru, Samsat door to door dan E- Samsat serta di kantor Samsat Makassar II juga telah menyediakan alat untuk mengukur kepuasan wajib pajak. Namun Survei Institut for Social and Political Economic Issues (ISPEI) mencatat bahwa masih ada 8,73 persen pelanggan yang merasa kurang puas dan 0,71 persen pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan Samsat

[makassar.tribunnews.com/2017/11/16/survey-ispei-83-persen-pelanggan-layanan-samsat-sulsei](http://makassar.tribunnews.com/2017/11/16/survey-ispei-83-persen-pelanggan-layanan-samsat-sulsei))



Apa yang menyebabkan pegawai melakukan penyimpangan tersebut. Apakah pegawai tidak di dukung dengan motivasi pelayanan publik sehingga pegawai cenderung sering melakukan tindakan-tindakan menyimpang. Apakah organisasi tidak mengambil peran untuk mendorong motivasi pelayanan publik pegawai

Dari berbagai permasalahan diatas, maka di angkat judul mengenai **“Motivasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (Samsat Makassar II)”**.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Motivasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (Samsat Makassar II) dilihat dari ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik, komitmen terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara, sifat empati dan pengorbanan diri ?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Untuk menjelaskan Motivasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (Samsat Makassar II) dilihat dari ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik, komitmen terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara, sifat empati dan pengorbanan diri.



**faat Penelitian**

**Manfaat Praktis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini agar dapat memberikan suatu masukan berbagai pihak khususnya pelaksanaan pelayanan publik agar dapat meningkatkan motivasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi.

## **2. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberi kontribusi positif terhadap ilmu administrasi Negara yang berkaitan dengan motivasi pegawai dalam suatu kepemimpinan.
- b. Pelaksanaan penelitian dalam tugas akhir ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya hasanah pemikiran penulis dalam menganalisis masalah-masalah yang terjadi dalam penerapan Ilmu Administrasi Negara.

## **3. Manfaat Akademisi**

Manfaat akademisi penelitian ini, diharapkan mampu memberikan informasi sebagai referensi bagi para pembaca dalam mengkaji informasi terkhusus yang berkaitan dengan motivasi pelayanan publik di kemudian hari.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II.1 Konsep Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsep pelayanan menurut Lovelock dan Wright (1999;5) dimaknai sebagai :

*“ Service is an act or performance offered by one party to another . Although the process may be tied to a physical product, the performance is essentially intangible and does not normally result on ownership of any of the factors of production. Services are economic activities that create value and provide benefits for customers at specific times and places, as a result of bringing about a desired change in – or on behalf of – the recipient of the service.”*

Jika diinterpretasikan maka bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain. Pelayanan bersifat *intangible*, artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian pelayanan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima. Pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan member keuntungan kepada pelanggan.

##### II.1.1 Pengertian Pelayanan

Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan.

pentingan umum adalah berkaitan dengan kepentingan pelayanan pada umum. Meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa



juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Berdasarkan pada pendapat Badu Ahmad ( 2018 ) bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan dilaksanakan sekelompok orang guna memenuhi kepentingan akan sesuatu dari sekelompok orang lainnya dalam suatu wadah atau organisasi, baik pemerintah maupun swasta.

Lebih tegas mengenai pengertian pelayanan, H.A.Smoenir (1982:12) mengemukakan pandangannya sebagai berikut:

“Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan ini sifatnya tidak selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perorangan asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan.”

Menurut H.A.S Moenir (1992: 17) memberikan batasan bahwa :

“Pelayanan adalah proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.”

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang jika direnungkan lebih mendalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada

atau penyebab yang bersifat mendasar. Faktor yang mendasar yang dimaksud sebagaimana dikemukakan oleh H. A.S. Moenir adalah sebagai berikut:



1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang, manusia diciptakan lengkap dengan perasaan saling mencintai, saling mengasihi, dan saling menyayangi perasaan inilah yang menyebabkan orang rela berkorban demi orang lain.
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya, tolong menolong sesamanya dalam segala dimensinya juga menyertai kehidupan manusia didunia sehingga ia tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain, hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan.
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah bentuk amal saleh, satu ciri khusus yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya didunia ini adalah adanya sifat untuk berbuat baik terhadap sesamanya. Hal ini merupakan bentuk lain dari pelayanan.

Ketiga faktor ideal tersebut menimbulkan pelayanan kepada setiap manusia di sekitar atau di lingkungannya. Sedangkan faktor lain yang menyebabkan timbulnya pelayanan adalah faktor material yang lebih menekankan pada aktifitas layanan organisasi, dimana hal ini melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai yang ditetapkan dalam organisasi tersebut.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun aktifitas orang lain secara tidak langsung.

Terjadinya aktifitas dari orang lain adalah suatu proses pelayanan yang melibatkan dua unsur atau kelompok orang yang saling membutuhkan.





Karena itu masing-masing unsur memiliki fungsi dan peranan pada proses pelayanan dengan memanfaatkan segala potensi manusia, fasilitas atau alat yang dapat digunakan untuk memberikan atau mendapatkan pelayanan. Untuk terjadinya proses pelayanan yang lebih berkualitas sebelumnya terdapat kesepakatan dan aturan main yang dijadikan acuan dalam melakukan pelayanan.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

### **II.1.2 Karakter Pelayanan**

Kotler dan Keller Dalam ( Prof. Dr. Deddy Mulyadi, M.Si et al, 2016: 36) memberikan empat karakteristik dari konsep pelayanan yaitu:

1. Intangibility (Tidak Terwujud); pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
2. Inseparability (Tidak Terpisahkan); kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perporangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
3. Variability (Bervariasi); pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan , kapan dan dimana , serta kepada siapa pelayanan diberikan.



4. Perishability (Dapat Dimusnahkan); pelayanan tidak bisa disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (pegawai) atau peralatan lain yang disediakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan.

## II.2 Konsep Pelayanan Publik

### II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Ahmad, Badu (2018) pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan. Selanjutnya Kotler dan Bloom dalam (Ahmad, Badu 2018: 49) berpendapat bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima, menggunakan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap



sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Zauhar (2001) mengemukakan, pelayanan publik ialah:

“Merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka.”

Keputusan Menpan Nomor 63/kep/m.pan/7/2003, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ialah:

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan pperundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayan publik”.

Ada sepuluh dimensi karakteristik atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) *Kepastian waktu pelayanan*, ketetapan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau garansi dalam menanggapi keluhan.
- 2) *Akurasi Pelayanan*, hal ini berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.



- 3) *Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan Pelayanan*, personil yang ada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan ramah, ceria, lincah dan gesik.
- 4) *Tanggung Jawab*, bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.
- 5) *Kelengkapan*, Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, dan pelayanan komplementer.
- 6) *Kemudahan mendapatkan pelayanan*, berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung.
- 7) *Variasi model pelayanan*, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, futuristik pelayanan.
- 8) *Pelayanan Pribadi*, berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan, menanggapi kebutuhan khusus.
- 9) *Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan*, berkaitan dengan ruang tunggu atau tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data atau informasi, dan petunjuk-petunjuk.
- 10) *Atribut pendukung pelayanan*, dapat berupa ruang yang cukup, AC, bahan bacaan, TV, musik dan kebersihan lingkungan.

## II.2.2

### Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25 tahun 2009 Pasal 4, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:



- a. Kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### **II.2.3 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Sepuluh prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, keseluruhan prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan: a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik; dan c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.



3. Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.



## II.2.4 Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Warella dalam P Siagian, (1995:5) ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu :

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.
2. *Heterogenity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu produser ke produser lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industry pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan; tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

## II.3 Konsep Motivasi Pelayanan Publik

### II.3.1 Pengertian Motivasi Pelayanan Publik

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk pada konsep *public service motivation (PSM)* seperti yang dikembangkan 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).

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. 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.

Perry dan Wise (1990) Mendefinisikan motivasi pelayanan publik atau PSM (*public service motivation*) sebagai:

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* mengemukakan bahwa PSM 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.





Dasar-dasar teoritis dan kerangka PSM dan etos pelayanan publik juga berbeda. Berbeda dengan etos pelayanan publik, dasar dari PSM membangun teori motivasi yang berasal dari tiga jenis motif: afektif, normatif, dan rasional (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).

Motivasi seorang pegawai publik yang lebih mengutamakan kepentingan orang lain atau kepentingan negara daripada kepentingan diri sendiri. Berdasarkan atas rangka kerja ini, Perry seterusnya mengembangkan skala pengukuran yang terkenal dan dapat mengukur tingkat PSM berdasarkan empat dimensi, yaitu:

- 1) ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*),
- 2) tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*),
- 3) perasaan simpati atau kasihan (*compassion*),
- 4) dan pengorbanan diri (*selfsacrifice*).

Dalam perspektif teori PSM, pelayanan publik diasosiasikan sebagai pemilik motif yang memiliki citra positif. Motif yang dimaksudkan ini adalah kekurangan psikologis atau kebutuhan yang memaksa



individu untuk mengeliminasi. PSM adalah bagian dari proses perilaku yang mewarnai motif pelayanan publik berperilaku yang menguntungkan publik.

PSM tidak hanya didorong oleh factor kompensasi semata, tetapi juga factor 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.

Pegawai pada sektor swasta akan lebih termotivasi dengan *extrinsic rewards*, sedangkan pegawai pada sektor publik lebih dengan *intrinsic rewards*. Sebagaimana misi, pelayanan publik merupakan salah satu bentuk *intrinsic rewards* yang dapat meningkatkan efektifitas dan kinerja instansi pemerintah. Lebih lanjut lagi Perry menjelaskan PSM tidak memandang factor *reward* sebagai instrument penting dalam meningkatkan motivasi PNS karena motivasi dibentuk oleh faktor instrinsik dan ekstrinsik.

Selama ini, pemerintah cenderung hanya menekankan pada faktor ekstrinsik, yaitu dengan menaikkan gaji, tunjangan, promosi tanpa memperhatikan faktor kepuasan PNS terhadap pekerjaannya. Sudah bisa ditebak bahwa hasilnya tidak akan efektif karena PNS diposisikan sebagai manusia ekonomi yang hanya mementingkan aspek materi semata. Padahal, PNS juga ingin dihargai eksistensinya, ingin mengerjakan

suatu yang sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, sehingga mereka puas telah mengabdikan kepada bangsa dan Negara. Artinya, PNS



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.

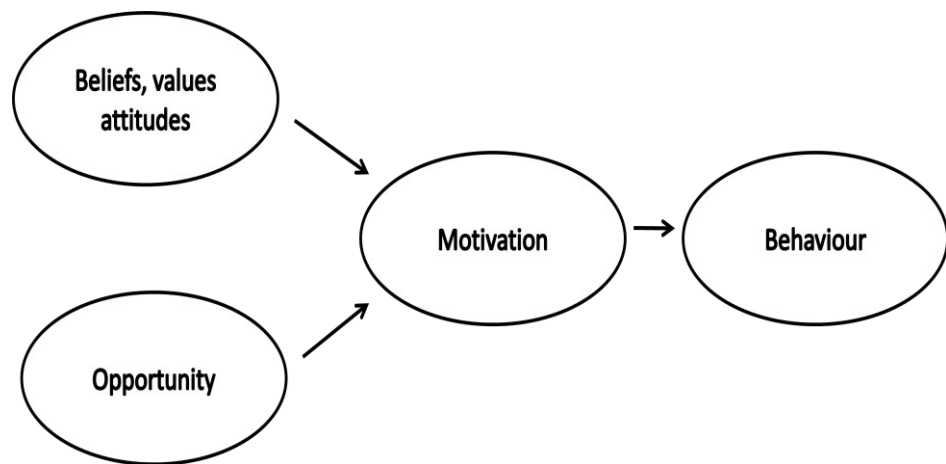
Oleh sebab itu dapat dipahami bahwa seseorang yang memiliki sifat-sifat patriotisme atau nasionalisme dan altruisme akan memungkinkannya untuk mempunyai tingkat PSM yang lebih tinggi dibandingkan yang lain, karena seseorang yang memiliki sifat-sifat seperti ini pastilah akan lebih mengutamakan kepentingan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

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 tem nilai yang dianut pegawai. Sedangkan, *attitudes* adalah sikap atau tak pegawai. Motivasi yang tinggi dapat dapat dimiliki oleh seorang



pegawai yang memiliki *beliefs*, *values*, dan *attitudes* yang positif serta ditunjang dengan kemungkinan-kemungkinan yang diharapkan bisa tercapai.

**Gambar 2.1** Motivasi sebagai Konsep yang interaktif



*Sumber : Vandenaabeele, Scheepers dan Hondeghem (2006:15)*

Penjelasan dari Vandenaabeele, Scheepers dan Hondeghem (2006:15) dalam perspektif teori PSM, pelayanan publik diasosiasikan sebagai pemilik motif yang memiliki citra positif. Motif yang dimaksudkan disini adalah kekurangan psikologis atau kebutuhan yang memaksa individu untuk mengeliminasi. PSM adalah bagian dari proses perilaku yang mewarnai motif pelayanan publik berperilaku yang menguntungkan

blik.



Seorang PNS 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 PNS adalah motivasi untuk bekerja sebaik- baiknya dalam memberikan pelayanan kepada public, bukan berorientasi pada kepentingan individu maupun golongan.

Lebih lanjut lagi Perry dan Vandenabeele (2008:57) menjelaskan Konsep PSM adalah konsep yang interaktif dan dibentuk oleh tiga domain, yaitu institusi, PNS, dan perilaku. Institusi yang dimaksud disini adalah budaya, sistem dan mekanisme kerja yang terdapat pada suatu organisasi publik. Pribadi PNS sendiri menunjukkan watak dan karakter masing-masing individu PNS. Watak dan karakter ini menjadi identitas masing-masing PNS dapat dilihat dari aktivitasnya.

Sedangkan, perilaku adalah citra (*image*) yang keluar sebagai *output* dari budaya organisasi dan karakter individu PNS. Perilaku merupakan wujud dari perpaduan antara budaya, sistem dan mekanisme kerja yang ditransmisikan kepada masing-masing PNS dan berkolaborasi dengan cirri atau watak PNS itu sendiri. Perilaku PNS yang baik terbentuk karena secara institusi, organisasinya juga memiliki budaya, aturan (regulasi) dan sistem yang jelas dan ditunjang oleh SDM yang memiliki karakter yang baik. Dari konsep ini, kita dapat mengetahui bahwa motivasi seorang PNS dibentuk karena proses interaksi institusi dan pribadi PNS.



### II.3.2 Dimensi-Dimensi Motivasi Pelayanan Publik

Perspektif 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).

1. Dimensi pertama menurut Perry dan Wise 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
3. Dimensi ketiga, yaitu *compassion*. Motif ini dicirikan oleh adanya keinginan untuk menolong orang lain. Artinya, motif ini mencakupi sifat mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), sikap ikut merasakan perasaan orang lain (*empathy*), keyakinan moral (*moral conviction*), dan keinginan-keinginan *prosocial* lainnya.
4. Pengorbanan diri (*self-sacrifice*), adalah mencakupi sikap kecintaan pada tanah air (*patriotism*), indikatornya adalah tanggung jawab kepada tugas (*duty*), dan kesetiaan (*loyalty*) kepada Negara.



### II.3.3 Perilaku dalam Motivasi Pelayanan Publik

Perilaku dalam motivasi pelayanan publik dipengaruhi oleh keberadaan peran institusi atau institusi itu sendiri. Menurut March dan Olsen (1995) 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, 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.

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.

### II.4 Kerangka Pikir Penelitian

Melihat pentingnya peran motivasi pelayanan publik bagi seorang pegawai yang bekerja sebagai seorang aparatur pemerintahan maka dari itu penulis kemudian menggunakan teori yang dikemukakan oleh Perry dan Wise untuk melihat bagaimana Motivasi Pelayanan Publik di kalangan pegawai Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (Samsat Makassar II).

Motivasi pelayanan publik (PSM) adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi

mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan diri dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai)



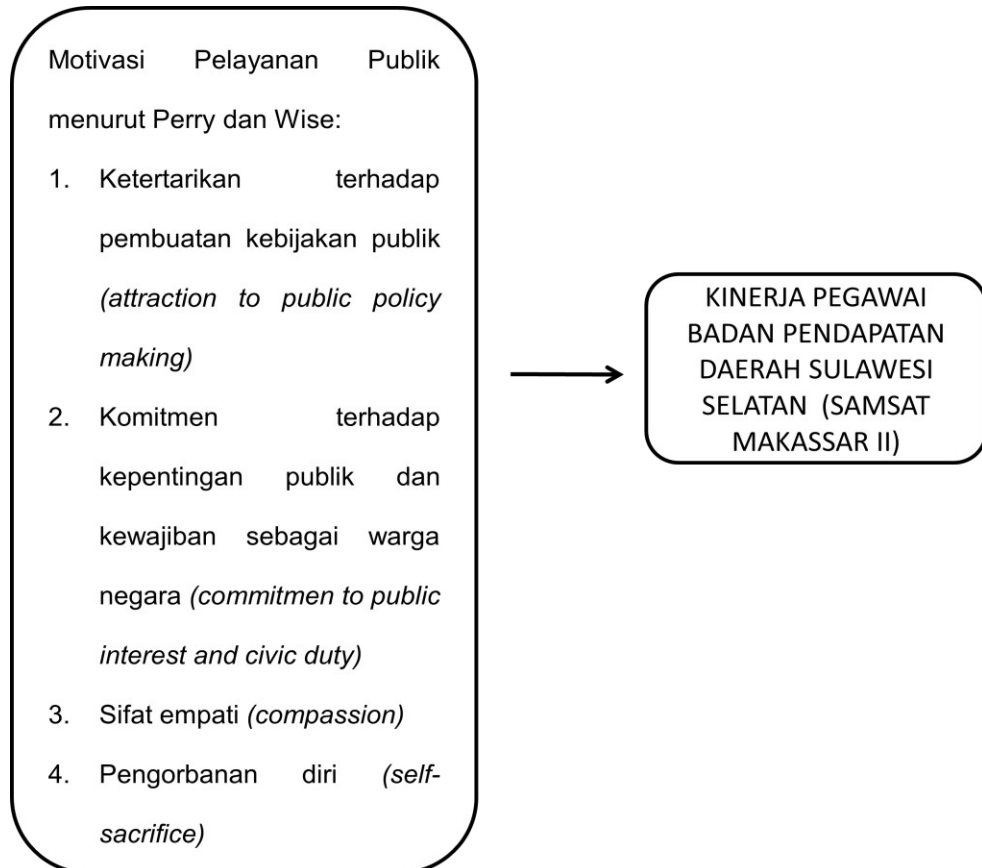
untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Ada 4 dimensi-dimensi dalam skala pengukuran motivasi pelayanan publik menurut Perry dan Wise (1990) yaitu :

1. Ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*)
2. Komitmen terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitmen to public interest and civic duty*)
3. Sifat empati (*compassion*) ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, komitmen pada kepentingan publik, rasa empati dan pengorbanan diri.
4. Pengorbanan diri (*self-sacrifice*)





## DIMENSI PUBLIC SERVICE MOTIVATION (PSM) OLEH PERRY & WISE



**Gambar 2.2 : Kerangka Pikir**

Menurut Perry dan Wise (1996) menjelaskan bahwa melalui motivasi pelayanan publik yang baik, akan menghasilkan kinerja organisasi yang baik pula. Maka, ketika organisasi memberikan dorongan berupa motivasi kepada pegawai dalam memberikan pelayanan, pegawai akan menunjukkan pelayanan yang baik sehingga berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi.

