

MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK (*PUBLIC SERVICE MOTIVATION*)

DALAM PENINGKATAN KINERJA SEKTOR PUBLIK

Rillia Aisyah Haris, S.AP, M.AP
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wiraraja Sumenep

Abstrak

Motivasi pelayanan publik merupakan motivasi/dorongan yang dimiliki seorang pegawai sektor publik dalam mengabdikan dirinya memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Motivasi pelayanan publik telah digunakan sebagai 'kode' untuk altruisme, yang berarti kemauan individu untuk terlibat dalam perilaku pengorbanan demi kemaslahatan masyarakat banyak tanpa manfaat timbal balik untuk diri mereka sendiri. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa PSM memiliki hubungan positif terhadap kinerja. Semakin tinggi PSM maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Nilai-nilai PSM dan altruisme ini sangat mempengaruhi paradigma berpikir dari para pelayan publik untuk lebih mengedepankan kepentingan publik daripada kepentingannya sendiri, tidak berfikir materialistik semata melainkan mengedepankan tercapainya tujuan pelayanan publik. Nilai *Publicness* ini penting untuk hubungan antara PSM dan kinerja. Dengan terbentuknya karakteristik PSM dan diimplementasikannya nilai-nilai PSM dalam keseharian pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik, akan berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi puas terhadap layanan yang diberikan.

Kata kunci: motivasi pelayanan publik, altruisme, kinerja pelayanan

I. Pendahuluan

Motivasi pelayanan publik merupakan studi tentang bagaimana seseorang menjadi termotivasi untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Dari banyak definisi mengenai motivasi pelayanan publik, yang paling mudah dimengerti dan dipahami adalah definisi dari Perry dan Porter

(1982:29) mengatakan bahwa motivasi secara luas dipahami sebagai kekuatan yang memberi energi, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku.

Definisi ini sangat mirip dengan Pinder (1998), yang menggambarkan motivasi sebagai kekuatan internal dan eksternal yang berhubungan dengan perilaku, menentukan bentuk,

arah, intensitas, dan lamanya kekuatan tersebut mampu bertahan. Kendati pun demikian, motivasi sering dipelajari dalam konteks kerja, namun motivasi juga melibatkan kekuatan lingkungan, pekerjaan itu sendiri, kebutuhan individu dan motif.

Hal ini terbukti dari beberapa penelitian yang dilakukan salah satunya oleh UNDP 2014 bahwa semangat pelayanan publik di banyak negara mengalami penurunan dari tahun ke tahun, sehingga penting untuk mengembalikan motivasi dalam pelayanan publik guna mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. UNDP (2014:4) mengatakan bahwa:

“Low motivation has been cited as a major factor in Africa’s human resource crisis. For instance, Botswana faced a massive strike of almost 100,000 public sector workers in 2011, resulting in the closure of public hospitals, schools and waste collection services. As a result, health facilities could not function effectively, smaller health centres were shut down and lives were lost. Similarly, in South Africa, public sector employees engaged in a strike in 2007 demanding higher wages that disrupted the nation’s health, transport and education services. Workers refused to collect rubbish, maintain power supplies and

operate the transport system. Schools were forced to close and hospitals only attended to patients with emergencies, resulting in the loss of lives. The results of both these strikes underline the importance of a public service that is not only efficient and effective, but also motivated”.

Motivasi pelayanan publik telah digunakan oleh para ekonom sebagai 'kode' untuk altruisme, yang berarti kemauan individu untuk terlibat dalam perilaku pengorbanan demi kemaslahatan masyarakat banyak tanpa manfaat timbal balik untuk diri mereka sendiri.

Topik ini menjadi lebih menarik untuk dibahas lebih lanjut sejauhmana teori motivasi pelayanan publik ini diimplementasikan khususnya di Indonesia sebagai salah satu negara yang sedang berkembang. Di Pemerintahan presiden Jokowi saat ini yang sangat gencar melakukan reformasi birokrasi dan pelayanan publik, nampaknya ini menjadi angin segar dan rangsangan tersendiri bagi aparatur sipil negara dalam meningkatkan kinerjanya sebagai aparatur yang tugas pokok dan fungsinya salah satunya adalah

memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

II. Tinjauan Pustaka

2.1. Motivasi

Menurut UNDP (2014: 5) motivasi didefinisikan sebagai “kemampuan orang, institusi dan masyarakat untuk melakukan fungsi, memecahkan masalah dan menetapkan dan mencapai tujuan. Seseorang yang termotivasi diberi energi atau diaktifkan menjelang akhir. Memotivasi karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik sangatlah penting, karena melalui usaha mereka maka tujuan organisasi dapat tercapai.

“Motivation has been defined as “the ability of people, institutions and societies to perform functions, solve problems and set and achieve objectives.” An individual who is motivated is “energized or activated towards an end”. Motivating employees to do well at their jobs is vital, as it is through their efforts that the goals of organisations are achieved”.

Motivasi memiliki dua unsur: intrinsik dan ekstrinsik. Sederhananya, motivasi intrinsik mengacu pada melakukan sesuatu yang dinikmati seseorang, sementara

motivasi ekstrinsik mengacu pada melakukan sesuatu untuk mendapatkan hasil tertentu.

Daniel dalam UNDP (2014:5) mempopulerkan penggunaan tiga konsep untuk memahami motivasi intrinsik: Otonomi (keinginan untuk mengarahkan kehidupan kita sendiri); Penguasaan (dorongan untuk menjadi lebih baik pada sesuatu yang penting); dan Tujuan (keinginan untuk melakukan apa yang kita lakukan dalam melayani sesuatu yang lebih besar dari diri kita sendiri). Berkaitan erat dengan ini adalah konsep aktualisasi diri, dari Hirarki Kebutuhan Abraham Maslow. Namun, aktualisasi diri tidak dapat terjadi bila kebutuhan dasar seperti air dan tempat berlindung tidak terpenuhi; Kebutuhan hierarki Maslow yang lebih tinggi tidak dapat dipenuhi sampai semua kebutuhan yang lebih rendah terpenuhi.

2.2. Motivasi Pelayanan Publik

Istilah 'pelayanan publik' telah didefinisikan UNDP (2014:5) yaitu sebagai: “(1) government employed people who work in the public administration; (2) a government-funded service; and (3) the motivation

of people to contribute to the common good of society". Bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai orang yang dipekerjakan pemerintah yang bekerja di administrasi publik; bahwa pelayanan publik merupakan layanan yang didanai pemerintah; dan bahwa pelayanan publik merupakan motivasi orang untuk berkontribusi pada kebaikan bersama masyarakat.

Sementara itu Syamsir (2014:1) mendefinisikan motivasi pelayanan publik sebagai *"a general altruistic motivation to serve the interest or a community of people, a state, a nation, or humanity"*.

Dalam paper yang ditulis oleh Perry, Hondeghem dan Wise (2009:4) meletakkan fondasi untuk pemahaman kita saat ini tentang Motivasi Pelayanan Masyarakat (Public Service Motivation / PSM) sebagai "kecenderungan individu untuk menanggapi motif yang didasarkan terutama atau unik di institusi atau organisasi publik". Ini adalah kecenderungan untuk menyediakan layanan demi kebaikan masyarakat. Sebagaimana definisi motivasi pelayanan publik yang

dimaknai sebagai: *"as an individual's predisposition to respond to motives grounded primarily or uniquely in public institutions and organizations. The definition clearly sought to emphasize motives, such as civic duty and compassion, which are commonly associated with public enterprises"*.

2.3. Kinerja Pelayanan Publik

Brewer dan Selden membuat perbedaan antara efisiensi, efektivitas dan keadilan sebagai dimensi dari kinerja. Rainey (2003) dibedakan kompetensi 'dan 'respon' sebagai dimensi utama kinerja publik. Boyne (2002) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi kinerja yang penting bagi pelayanan publik: output (kualitas dan kuantitas), efisiensi, hasil layanan (dampak, nilai uang dan ekuitas), responsiveness (warga negara dan kepuasan staf) dan hasil demokrasi (kejujuran dan akuntabilitas). Pandangan multidimensi ini sangat mencerminkan konsep nilai kinerja publik, di mana ia berpendapat bahwa kinerja merupakan berbagai kriteria yang harus digunakan untuk menilai penyedia layanan publik (Bozeman

2007; Bryson et al 2014; Moynihan et al 2011).

Beberapa peneliti berpendapat bahwa tidak ada cara tunggal untuk secara akurat mewakili kinerja penyedia pelayanan publik. Brewer (2006) berpendapat bahwa kinerja publik adalah membangun inheren subjektif karena untuk menentukan apa yang harus dilakukan organisasi pelayanan publik dan karyawan mereka. Hal tersebut menyiratkan sudah ada aktor (biasanya diangkat politik) yang mendefinisikan apa yang kinerja 'baik' dan juga apa indikator yang digunakan untuk menilai kinerja (Andrews et al 2010;. Brewer 2006;. Walker et al 2011). Ini mempersepsikan bahwa apa yang merupakan kinerja, dapat berubah dari waktu ke waktu dan juga bervariasi antara konteks yang berbeda. Misalnya, harapan untuk polisi sangat berbeda dari apa yang kita harapkan dari sekolah karena nilai-nilai masyarakat yang berbeda berdiri pusat (Bozeman 2007; Vandenabeele et al 2013).

2.4. Hubungan Motivasi Pelayanan Publik dengan Peningkatan Kinerja

Karyawan dengan PSM yang tinggi akan memiliki kinerja individu yang lebih tinggi (Perry & Wise 1990), hal ini terutama diarahkan pada kinerja dan perilaku individu, dan sehingga pada proses intermediate melalui *human resource management* dapat mempengaruhi kinerja organisasi (Delery & Shaw 2001; Wright & Nishii 2006). Kinerja individu didefinisikan sebagai kontribusi individu untuk mencapai misi organisasi publik. Karyawan di sekolah, polisi atau rumah sakit sangat penting untuk kinerja organisasi mereka karena mereka sering memberikan layanan (Atwater et al 1998;. Delery & Shaw 2001).

Definisi kinerja individu tentu luas karena apa yang harus dilakukan seorang individu untuk berkontribusi pada pencapaian visi dan misi ditentukan oleh konteks kelembagaan. Misalnya, bagaimana guru di sekolah berkontribusi pada visi dan misi organisasinya akan cukup berbeda secara substansial dari karyawan publik lainnya seperti polisi. Apa yang diminta dari mereka, dalam hal layanan yang mereka harus berikan dan apa perilaku yang diperlukan

untuk mencapai visi misi tersebut juga akan berbeda (Jørgensen & Bozeman 2007). Karyawan di penyedia layanan publik yang tertanam dalam konteks kelembagaan yang lebih luas dan norma-norma dan kriteria yang karyawan harus menyesuaikan kemungkinan akan dipengaruhi oleh konteks ini (Olsen 2006; Scott 2001; Vandenabeele et al 2013). Apa yang diminta tidak bisa hanya bervariasi antara penyedia pelayanan publik yang berbeda tetapi juga dari waktu ke waktu:

Alasan teoritis untuk hubungan antara motivasi pelayanan publik dan kinerja didasarkan pada proses identifikasi dan komitmen (Brewer 2008; Perry & Wise 1990). Seorang karyawan layanan publik termotivasi untuk mengidentifikasi dan melaksanakan pekerjaan mereka dan menjadi lebih berkomitmen dalam pencapaian tujuan organisasi daripada seorang karyawan dengan PSM rendah.

Setelah proposisi bahwa PSM adalah positif terkait dengan kinerja individu dalam organisasi publik (Perry & Wise 1990) beberapa studi empiris telah dilakukan. menemukan

hubungan positif yang signifikan antara PSM dan kinerja, yang lain tidak menemukan, hanya sebagian, atau hanya hubungan tidak langsung.

Perry dan Wise (1990) mengusulkan hubungan positif antara PSM dan kinerja individu dengan PSM yang lebih tinggi menghasilkan kinerja yang tinggi pula. Brewer (2008) juga menyatakan bahwa hubungan positif dapat diharapkan dari PSM terhadap kinerja karena karyawan pelayanan publik akan termotivasi dan mengidentifikasi kuat untuk menjalankan tugas-tugas mereka dalam konteks publik, lebih berkomitmen untuk mencapai tujuan umum, dikategorikan akan menghasilkan kinerja yang baik dengan PSM yang tinggi.

Menurut Van Loon (2015:277) *Publicness* penting untuk hubungan antara PSM dan kinerja. Meskipun dalam beberapa tahun terakhir perdebatan tampaknya fokus pada 'menjalankan pemerintahan seperti bisnis' dengan alasan bahwa insentif pasar yang lebih dan manajemen seperti di perusahaan swasta akan meningkatkan kinerja penyedia pelayanan publik, hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa *publicness* penting bagi kinerja pelayanan publik.

“Publicness does not, however, necessarily imply government ownership, but is rather determined by various elements of the context, of which the job’s opportunities to contribute to society seem most important for public service motivated employees. PSM can influence performance, but only in those contexts in which the publicness of the work is clear: there needs to be a good fit between the public service motivation of the employee and the job to prevent lower performance and higher risk of burn-out”.

Publicness bagaimanapun, selalu berarti kepemilikan pemerintah. Akan tetapi lebih ditentukan oleh berbagai elemen konteks. Peluang pekerjaan untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat tampaknya paling penting bagi karyawan yang termotivasi pelayanan publik. PSM dapat mempengaruhi kinerja, tetapi hanya pada konteks di mana *publicness* dari pekerjaan tersebut jelas.

Lebih lanjut Van Loon (2015:278) menyatakan bahwa Pelayanan publik secara positif terkait dengan kinerja secara keseluruhan,

tetapi tidak untuk semua aspek kinerja. Kinerja penyedia layanan publik terbaik dapat dilihat sebagai multidimensi dan kontribusi PSM terutama untuk aspek-aspek kinerja yang terkait dengan menjaga nilai-nilai masyarakat tertentu seperti perlakuan yang sama, dampak pada masyarakat dan transparansi. Hubungan antara PSM dan dimensi kinerja juga dapat berbeda antara konteks.

Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik diketahui bahwa PSM dapat dilihat sebagai instrumen dengan potensi untuk meningkatkan kinerja, tetapi pendekatan semacam itu juga memegang risiko tertentu sebagai aspek yang meningkatkan kinerja. Pertanyaan apakah PSM itu positif terkait dengan kinerja dan apakah itu menghasilkan kesejahteraan atau tidak, tergantung pada kesesuaian antara *publicness* dari konteks kelembagaan dan karyawan.

Hasil penelitian Van Loon (2015: 279) menunjukkan bahwa banyak karyawan publik juga merasa perlu untuk berkontribusi kepada masyarakat melalui pekerjaan

mereka, dan bahwa kinerja mereka sebagian tergantung pada apakah mereka menganggap bahwa mereka mampu memberikan kontribusi kepada masyarakat. PSM terutama berkaitan dengan aspek kinerja yang tidak mudah diukur, seperti ekuitas. Penyedia layanan publik dapat bekerja menciptakan lingkungan yang optimal bagi karyawan mereka untuk melakukan pekerjaan mereka dengan memperhatikan desain pekerjaan (ada kesempatan untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat), komunikasi (apa visi misi dan bagaimana karyawan berkontribusi untuk ini), dan kepemimpinan (melalui keteladanan, berbasis nilai, menciptakan visi bersama tentang apa yang perlu dilakukan).

Penelitian Van Loon tersebut menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik adalah dorongan karyawan di penyedia layanan publik untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat yang mempengaruhi perilaku dan kinerja mereka. Hal ini namun tergantung pada konteks apakah PSM positif atau negatif yang berkaitan dengan karyawan, organisasi dan dampak sosial.

Motivasi pelayanan publik membentuk potensi sumber kepuasan dan memberikan pelayanan publik yang baik tapi apakah potensi ini direalisasikan sebagian tergantung pada cara konteks pekerjaan mereka terbentuk.

2.5. Altruisme dan *Antecedent Public Service Motivation*

Motivasi pelayanan dapat ditinjau dari beberapa aspek yaitu: sosiobiologi, psikologi evolusi, psikologi perkembangan. Wilson (2000:117) mendefinisikan altruisme sebagai 'ketika seseorang mengedepankan kepentingan orang lain dengan mengorbankan kepentingannya sendiri'. Ahli sosiobiologi mempelajari bagaimana tindakan altruistik, yang bertentangan dengan dorongan untuk memaksimalkan kemampuan dan berkembang dalam proses seleksi alam.

Pada manusia, konsekuensi sosial, rasa bersalah, dan perilaku moralistik menghilangkan kecurangan; dan kebenaran diri, rasa syukur, dan simpati mendorong timbal balik. Dia menyebutkan perilaku ini sebagai 'Kepedulian

masyarakat'. Menurutnya, moralitas tidak bisa eksis tanpa timbal balik. Manusia memegang dukungan moral terkuat untuk kegiatan yang menguntungkan kesejahteraan masyarakat secara kolektif, melampaui kelompok keluarga dan sosial individu.

Altruisme timbal balik dan kepedulian masyarakat dalam proses kelangsungan hidup evolusioner dapat dianggap sebagai dasar motivasi berpendidikan rendah untuk motivasi berorientasi layanan. Jika, seperti teori EO Wilson, Trivers, dan de Waal, orang telah mengembangkan perilaku altruistik sebagai mekanisme bertahan hidup - menemukan kerja sama yang lebih bermanfaat bagi tujuan pelestarian pribadi daripada perilaku yang mementingkan diri sendiri yang dapat mengisolasi individu dari kelompok.

Dengan demikian, perilaku yang berusaha memberi manfaat yang lebih besar kepada masyarakat dan termotivasi oleh perasaan untuk memberi kepada masyarakat dapat mencerminkan landasan perilaku sosiobiologis ini. Dalam perspektif teoretis ini, pertukaran altruistik antar

individu memiliki keuntungan agregat bagi kelompok tersebut.

Adapun latar belakang atau yang biasa disebut sebagai antecedent motivasi pelayanan publik menurut Perry (1997:182-196) menjelaskan bahwa motivasi pelayanan publik itu dipengaruhi oleh berbagai latar belakang dari seseorang individu yang berkenaan dengan lima perkara, yaitu:

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

III. Pembahasan

Motivasi pelayanan publik merupakan konsep baru dalam kajian ilmu administrasi publik yang berbeda dengan konsep motivasi pada umumnya. Motivasi pelayanan publik sebagaimana didefinisikan oleh Perry and Hondegheem (2008) lebih

menekankan motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi yang mendorong pegawai untuk berbuat baik kepada orang lain dan mengabdikan dirinya bagi kesejahteraan organisasi dan masyarakat.

Beberapa penelitian mengenai motivasi pelayanan publik (*public service motivation*) menyiratkan bahwa motivasi pelayanan publik memang memerlukan perhatian yang serius. Hal ini ditekankan pada urgensi motivasi pelayanan publik terhadap kualitas dari pelayanan publik yang diberikan. Selain itu juga ini merupakan tugas pokok dan fungsi dari aparatur sipil negara untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

Konsep motivasi manajemen publik menjelaskan bahwa seorang aparatur sipil negara akan memiliki perilaku yang konsisten yang berorientasi pada kepentingan publik dan sikap altruistik. Motivasi pelayanan publik yang baik/positif akan melahirkan aparatur sipil yang kompeten dan berdedikasi, loyalitas

tinggi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Hal ini akan berdampak terhadap kinerja, prestasi kerjanya, dan tercapainya tujuan organisasi.

Menyadari akan pentingnya motivasi pelayanan publik ini, pemerintah telah melakukan beberapa upaya untuk dapat meningkatkan motivasi pelayanan publik salah satunya dengan menerapkan kebijakan-kebijakan seperti menaikkan gaji dan tunjangan, meningkatkan kompetensi SDM, memperbaiki sistem kenaikan pangkat dan jabatan, promosi dan mutasi, penerapan disiplin ASN dan sebagainya yang salah satunya diatur dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Upaya-upaya tersebut dilakukan agar mampu mewujudkan aparatur sipil negara yang berkompeten, berkualitas, profesional, berdedikasi tinggi, memiliki loyalitas, integritas, responsif dan akuntabel dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Hal tersebut dapat terwujud apabila motivasi pelayanan publik dapat terimplementasi dikalangan aparatur sipil negara

sehingga mereka bisa memposisikan diri untuk melayani masyarakat, mewujudkan kesejahteraan dan kebaikan bersama.

Motivasi pelayanan publik sangat berkaitan dengan sikap altruisme yaitu suatu sikap atau dorongan perilaku yang suka menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apapun. Dapat dikatakan bahwa kebaikan yang dilakukannya kepada orang lain semata-mata hanya untuk kebaikan dan kesejahteraan orang banyak, melihat orang lain senang karena terbantu. Seseorang yang memiliki sikap/sifat altruisme, ia tidak mementingkan dirinya sendiri. Ia lebih suka mendahulukan kepentingan orang lain daripada kepentingan dirinya sendiri. Oleh karena itu seseorang yang memiliki altruisme akan memungkinkan dirinya juga memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi. Begitu juga dengan orang yang memiliki jiwa patriotisme atau nasionalisme yang tinggi maka sikap dan perilakunya, motivasi nya dalam melakukan sesuatu pekerjaan akan lebih mendahulukan kepentingan

umum, kepentingan bangsa dan negara daripada kepentingan pribadi.

Terdapat empat dimensi untuk mengukur tingkat motivasi pelayanan publik menurut Perry (1997:182) yaitu:

- 1) Ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*),
- 2) Tanggungjawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warganegara (*commitment to public interest and civic duty*),
- 3) Perasaan simpati atau kasihan (*compassion*), hal ini dicirikan dengan adanya keinginan untuk menolong orang lain. Artinya dimensi ini mencakup sifat mementingkan kepentingan orang lain (altruisme), sikap ikut merasakan perasaan orang lain (*empathy*), keyakinan moral (*moral conviction*) dan keinginan-keinginan prososial lainnya.
- 4) Pengorbanan diri (*self sacrifice*). Ini mencakup

sikap kecintaan pada tanah air, tanggung jawab pada tugas (duty), dan loyalitas kepada negara. Individu-individu yang memiliki norma dan emosi yang kuat untuk mengabdikan diri di sektor publik, dibekali dengan motivasi dan etika pelayanan publik dipandang dapat membantu mewujudkan perilaku kerja yang konsisten terhadap kepentingan publik.

Sementara itu ada beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang memilih kecenderungan untuk menjadi pegawai sektor publik. Menurut Perry (1997) Latar belakang atau *antecedent* motivasi pelayanan publik tersebut dapat digolongkan menjadi lima yaitu: 1) sosialisasi dalam keluarga, 2) sosialisasi agama, 3) profesionalisme, 4) ideologi politik, 5) korelasi atau karakteristik demografi.

Menurut Perry (1997) perbedaan ideologi menyebabkan perbedaan tingkat motivasi dalam pelayanan publik. Para pegawai yang memiliki ideologi politik liberal lebih bermotivasi dibandingkan dengan

pegawai yang memiliki ideologi politik konservatif. Ini berarti bahwa semakin liberal ideologi seorang pegawai maka akan semakin positif motivasinya dalam pelayanan publik.

Dalam perspektif teori motivasi pelayanan publik, motivasi seorang pegawai dibentuk oleh faktor reward intrinsik dan faktor reward ekstrinsik. Perry menjelaskan bahwa motivasi pelayanan publik tidak memandang faktor reward sebagai instrumen penting dalam meningkatkan motivasi aparatur sipil negara karena motivasi dibentuk oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Selama ini yang umum terjadi di banyak negara adalah penekanan motivasi pelayanan publik pada faktor ekstrinsik saja yaitu dengan memberikan insentif atau kompensasi berupa kenaikan gaji dan tunjangan. Padahal sisi intrinsik dari pegawai juga perlu diperhatikan yaitu sejauhmana pegawai tersebut merasa dihargai atas pekerjaannya atau merasa puas atas prestasi dan target tujuan yang sudah dicapai.

Pada hakikatnya manusia tidak hanya ingin diakui sebagai makhluk ekonomi yang mementingkan materi semata tetapi juga ingin mendapatkan

pengakuan sebagai makhluk sosial yang hidup saling tolong-menolong dengan orang lain, mendapatkan kepuasan tersendiri ketika berhasil berbuat kebaikan, menyenangkan dan mensejahterakan orang lain/masyarakat tanpa mengharapkan imbalan. Pada sisi ini muncullah yang dinamakan altruisme yaitu sifat yang memberi bantuan kepada orang lain tanpa mengharapkan imbalan.

Kajian ataupun penelitian tentang motivasi pelayanan publik belum banyak dilakukan di negara-negara berkembang seperti di Indonesia. Pada dasarnya tema motivasi pelayanan publik ini cukup menarik untuk dikaji lebih lanjut mengingat perbedaan sosio demografi, budaya, agama dan kepercayaan yang dijumpai di negara-negara berkembang yang memiliki banyak perbedaan dengan negara-negara maju yang menjadi acuan literatur motivasi pelayanan publik.

Sebagaimana Syamsir (2014:1-8) dalam artikelnya yang berjudul "*Public Service Motivation And Socio Demographic Antecedents Among Civil Service In Indonesia*", mengidentifikasi tingkat motivasi

pelayanan publik dari berbagai faktor sosiodemografis yang berkaitan dengan usia, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pendapatan dan ideologi politik di kalangan pegawai negeri sipil. Hasil penelitiannya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara beberapa faktor sosiodemografis dan tingkat motivasi pelayanan. Hasil kajian juga mengimplikasikan bahwa teori motivasi pelayanan publik tidak berlaku secara lintas budaya.

Sebagaimana juga dipaparkan dalam penelitian Syamsir dan Embi (2012:67-81) tentang "Ideologi Politik dan Motivasi Pelayanan Publik di Kalangan PNS Kota Padang" mendapati bahwa faktor keyakinan ideologi politik juga mempunyai hubungan yang signifikan dengan motivasi pelayanan publik. Hal ini dapat dimaknai bahwa keanekaragaman ideologi politik yang dianut atau diyakini oleh seseorang PNS akan menentukan tingkat motivasi pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PNS di Kota Padang yang mempunyai keyakinan politik

berasaskan nasionalisme, patriotik, demokrasi mempunyai tingkat motivasi pelayanan publik yang lebih tinggi dibandingkan PNS yang tidak mempunyai keyakinan ideologi (Golput).

Altruisme, antecedent PSM, faktor instrinsik dan ekstrinsik PSM apabila dimiliki dan ditanamkan pada aparatur sipil negara maka motivasi pelayanan publik yang baik dapat tercapai. Hal ini dapat dicontohkan pada pelayanan publik di sektor pendidikan dan kesehatan. Sebagaimana telah kita ketahui bersama bahwa luas wilayah Indonesia yang terdiri dari pulau-pulau membutuhkan banyak tenaga guru untuk mengajar anak-anak Indonesia diseluruh pelosok penjurusan tanah air. Jika motivasi yang mereka miliki hanya didasarkan pada faktor ekonomi, gaji semata maka tidak akan ada guru yang mau mengajar di daerah-daerah pelosok dan terbelakang. Karena upah yang mereka terima tidak sebanding dengan tenaga, waktu dan jarak yang harus mereka lalui. Tapi mereka mau melakukan itu semua karena altruisme, karena nasionalisme,

profesionalisme. Kecintaan mereka terhadap tanah air dan bangsa, kecintaan mereka terhadap profesi mereka sebagai guru yang ingin mencerdaskan kehidupan bangsa, hal inilah yang memotivasi mereka untuk mengabdikan kepada masyarakat.

Begitupun dengan orang-orang yang berprofesi sebagai tenaga kesehatan seperti dokter, bidan dan perawat baik itu yang sudah berstatus sebagai PNS maupun yang masih PTT atau honorer. Profesi mereka tersebut menuntut mereka untuk memberikan pelayanan publik kapanpun dan dimanapun masyarakat membutuhkannya. Hal ini tentu saja tidak mungkin diwujudkan dengan baik apabila mereka tidak memiliki jiwa/ nilai-nilai motivasi pelayanan publik ataupun nilai-nilai altruisme yang tinggi. Tingginya nilai PSM (*public service motivation*) dan altruisme sangat mempengaruhi totalitas pelayanan publik yang diberikan oleh pelayan publik.

Nilai-nilai PSM dan altruisme ini sangat mempengaruhi paradigma berpikir dari para pelayan publik untuk lebih mengedepankan kepentingan publik daripada

kepentingannya sendiri, tidak berfikir materialistik semata melainkan mengedepankan tercapainya tujuan pelayanan publik. Beberapa dokter, bidan, perawat yang ditugaskan di daerah-daerah, daerah terpencil bahkan jauh dari hiruk pikuk kota, dengan akses yang serba terbatas tetap mengabdikan dirinya bagi masyarakat tidak lain karena mereka memiliki altruisme dan motivasi pelayanan publik yang kuat. Mereka tidak akan mungkin mau dan sanggup melaksanakan tugas tersebut apabila mereka hanya berorientasi kepada materialisme/ kompensasi/gaji semata. Antecedent-antecedent PSM telah membentuk karakter mereka seperti sosialisasi dalam keluarga, sosialisasi agama, profesionalisme, ideologi politik, nasionalisme dan partriotik sehingga mereka lebih mengedepankan kepentingan umum daripada kepentingan individu mereka sendiri.

Sama halnya juga dengan Tentara Nasional Indonesia (TNI), ideologi yang telah terbangun sejak pertama kali menginjakkan kaki di pendidikan TNI sangat kuat. Semangat korps, integritas, loyalitas,

solidaritas dibawah komando kesatuan telah menyatu dalam jiwa semua anggota TNI dan telah mendarah daging. Hal ini menjadi unik, yang mungkin tidak kita jumpai di profesi yang lain. Sikap hormat dan patuh pada komandan mereka, kepada NKRI membuat mereka rela ditugaskan dimanapun bahkan didaerah-daerah terpencil seperti daerah perbatasan. TNI melaksanakan tugas negara berdasarkan tugas pokok dan fungsinya, menjaga stabilitas keamanan dan kedaulatan NKRI dengan nilai-nilai dan etika yang terkandung nilai-nilai motivasi pelayanan publik di dalamnya. Nilai-nilai motivasi pelayanan publik yang ditunjukkan oleh anggota-anggota TNI dapat kita jumpai manakala terjadi bencana alam, atau bencana kemanusiaan, dimana tenaga anggota TNI selalu ikut andil, terlibat membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan-bantuan kemanusiaan. Seperti pada saat Bencana Tsunami Aceh, meletusnya gunung merapi, bencana banjir dan sebagainya, bahkan TNI kita juga dikirim ke daerah-daerah konflik di

luar negeri sebagai pasukan perdamaian.

Dari beberapa contoh yang telah dijelaskan diatas, dapat kita ketahui bahwa karakteristik orang yang memiliki PSM tinggi adalah orang-orang yang memiliki jiwa-jiwa sukarelawan (*high social voluntary*), tidak berorientasi pada insentif (*does not depend insentif*), dan memiliki kepekaan, kepedulian sosial yang tinggi (*high social awarness*). Karakteristik ini bukan saja merupakan faktor lahiriah dan anugerah Tuhan, namun juga dapat dibentuk melalui didikan keluarga, pemahaman agama, budaya dan lingkungan kerja, ideologi serta profesionalisme seorang pegawai publik. Oleh karena itu nilai-nilai karakteristik PSM tersebut dapat berwujud *social leader* atau *social heroes*.

Hal ini sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Van Loon (2015: 279) bahwa banyak karyawan publik juga merasa perlu untuk berkontribusi kepada masyarakat melalui pekerjaan mereka, dan bahwa kinerja mereka

sebagian tergantung pada apakah mereka menganggap bahwa mereka mampu memberikan kontribusi kepada masyarakat. Profesi-profesi yang berkenaan langsung dengan penyedia layanan publik khususnya disektor pendidikan dan kesehatan seperti guru, dokter, perawat dan lain sebagainya adalah beberapa contoh yang dapat diberikan.

Penelitian Van Loon tersebut menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik adalah dorongan karyawan di penyedia layanan publik untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat yang mempengaruhi perilaku dan kinerja mereka. Hal ini namun tergantung pada konteks apakah PSM positif atau negatif yang berkaitan dengan karyawan, organisasi dan dampak sosial. Motivasi pelayanan publik membentuk potensi sumber kepuasan dan memberikan pelayanan publik yang baik tapi apakah potensi ini direalisasikan sebagian tergantung pada cara konteks pekerjaan mereka terbentuk.

IV. Kesimpulan

Motivasi pelayanan publik sebagaimana didefinisikan oleh Perry and Hondeghem (2008) lebih menekankan motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi yang mendorong pegawai untuk berbuat baik kepada orang lain dan mengabdikan dirinya bagi kesejahteraan organisasi dan masyarakat.

Motivasi pelayanan publik merupakan motivasi/dorongan yang dimiliki seorang pegawai khususnya pegawai sektor publik dalam mengabdikan dirinya memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Motivasi ini dipengaruhi oleh faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik.

Motivasi pelayanan publik memiliki antecedent atau latar belakang yang terdiri dari lima dimensi yaitu 1) sosialisasi dalam keluarga, 2) sosialisasi agama, 3) profesionalisme, 4) ideologi politik, 5) korelasi atau karakteristik demografi.

Motivasi pelayanan publik sangat berkaitan dengan sikap altruisme yaitu suatu sikap atau dorongan perilaku yang suka menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apapun. Jika seorang pegawai sektor publik memiliki altruisme yang baik maka ia akan memiliki motivasi pelayanan publik yang baik sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya ia mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dengan terbentuknya karakteristik PSM dan diimplementasikannya nilai-nilai PSM dalam keseharian pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik, akan berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi puas terhadap layanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

Casebourne Jo. 2014. *Why motivation matters in public sector innovation*. Nesta,UK.
www.nesta.org.uk

- Perry, James.L and Annie Hondeghem. 2008. *Motivation In Public Management The Call Of Public Service*. New York, US: Oxford University Press.
- Perry, James.L, Annie Hondeghem and Lois Recascino Wise. 2009. "Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future". Paper prepared for presentation at the International Public Service Motivation Research Conference, co-sponsored by the School of Public and Environmental Affairs, Indiana University, Bloomington and the Public Management Institute, Katholieke Universiteit Leuven, Bloomington, Indiana.
- Perry, James L. 1997. *Antecedents of Public Service Motivation*. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, Vol. 7, No. 2. (Apr., 1997), pp.181-197.
- Syamsir. 2014. "Public Service Motivation And Socio Demographic Antecedents Among Civil Service In Indonesia" *International Journal Of Administrative Science And Organization* Januari 2014 Volume 21 No.1
- Syamsir dan Muhamad Ali Embi. 2012. "Ideologi Politik Dan Motivasi Pelayanan Publik Di Kalangan PNS Kota Padang". *Tingkap* Vol.IX No.1 Tahun 2013
- UNDP. 2014. *Motivation Of Public Service Officials Insight Of Practitioners*.
- Van Loon, Nina Mari. 2015. "The Role Of Public Service Motivation In Performance". Dissertation. Utrech University.
- Wright, Bradley E. 2007. *Essays on Work Motivation and the Workplace*. *Public Administration Review* • January | February 2007. University of North Carolina