ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KULITAS DI KABUPATEN SUMENEP

(Studi pada Guru Honorer di MTsN 2 Sumenep)

MOTIVATION FOR PUBLIC SERVICE IN IMPROVING THE QUALITY OF EDUCATION IN SUMENEP DISTRICT

(Study of Honorary Teachers at MTsN 2 Sumenep)

Oleh :

Hafifah Zulva Hidayah, Rillia Aisyah Haris, Alqaf Harto Maryono

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prodi Administrasi Publik

Universitas Wiraraja Madura

E-mail: hhafifahzulva@gmail.com, rillia@wiraraja.ac.id, rakafly@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the motivation of public service in improving the quality of education in Sumenep district (study of honorary teachers at MTsN 2 Sumenep). Teachers are educators who have a very important role that has an impact on the quality of education. The problem of teachers is quite complex to discuss, especially honorary teachers. The existence and welfare of honorary teachers is still minimal attention. Of course in terms of giving small wages and unclear employment status. However, this in no way diminishes their enthusiasm in providing the best service for the creation of quality education and educate the nation's childern. The method used in this study uses qualitative methods by collecting data by observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that honorary teachers at MTsN 2 Sumenep have a high sense of dedication. This is proven by the motivation of honorary teachers at MTsN 2 Sumenep which is more about the benefits of knowledge and service. Honorary teachers at MTsN 2 Sumenep have provided services in accordance with existing regulations as per the approved work contract. So when you see a problem it's over, there is satisfaction for them because they have provided the best service. The feelings of sympathy that honorary teachers have at MTsN 2 Sumenep are said to be quite high. Evident from their behavior which is always responsive in providing assistance and direction to the public. The form of self-sacrifice given by honorary teachers at MTsN 2 Sumenep is higher than their financial fulfillment. This is evident from their volunteerism at work which always prioritizes

providing good service over financial fulfillment. This is of course an implementation of public service motivation.
Keywords: Public Service Motivation, Public Service, Quality of Education

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motivasi pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pendidikan di kabupaten Sumenep (studi pada guru honorer di MTsN 2 Sumenep). Guru merupakan pendidik yang memiliki peran sangat penting yang berdampak pada kualitas pendidikan. Permasalahan tentang guru cukup kompleks untuk dibicarakan, khususnya guru honorer. Keberadaan dan kesejahteraan guru honorer masih minim perhatian. Tentunya dalam hal pemberian upah yang kecil dan ketidak jelasan atas status kepegawaiannya. Namun, hal tersebut sama sekali tidak mengurangi rasa semangat mereka dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi terciptanya pendidikan yang berkualitas dan mencerdaskan anak bangsa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa guru honorer di MTsN 2 Sumenep memiliki rasa pengabdian yang cukup tinggi. Terbukti dari motivasi guru honorer di MTsN 2 Sumenep yang lebih kepada kebermanfaatan ilmu dan pengabdian. Guru honorer di MTsN 2 Sumenep sudah memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada sebagaimana kontrak kerja yang telah disetujui. Sehingga ketika melihat suatu masalah itu tuntas, ada kepuasan tersendiri bagi mereka karena sudah memberikan pelayanan yang terbaik. Perasaan simpati yang dimiliki guru honorer di MTsN 2 Sumenep dikatakan cukup tinggi. Terbukti dari perilaku mereka yang selalu tanggap dalam memberikan bantuan dan arahan kepada publik. Bentuk rasa pengorbanan diri yang diberikan oleh guru honorer di MTsN 2 Sumenep lebih tinggi dibandingkan pemenuhan finansialnya. Hal ini terbukti dari kesukarelaan mereka dalam bekerja yang selalu mengutamakan pemberian layanan yang baik dibandingkan pemenuhan finansialnya. Hal tersebut tentunya merupakan implementasi dari motivasi pelayanan publik.
Kata Kunci: Motivasi Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Kualitas Pendidikan

1. PENDAHULUAN

Sebagai warga negara kita mempunyai hak dan kewajiban dalam pendidikan. Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi semua orang karena pendidikan bertujuan untuk mencerdaskan dan mengembangkan potensi dalam diri setiap individu (Kwikkiangie.ac.id, 2020). Berkaitan dengan hak setiap warga negara untuk memperoleh pendidikan, terdapat juga kewajiban warga negara untuk membantu keberlangsungan pendidikan. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi keberlangsungan dalam pendidikan. Diantaranya adalah guru, siswa, sarana dan prasana, serta lingkungan (PUTRI, 2016).

Pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

guru memegang peran sebagai tokoh utama dalam pelaksanaan pendidikan. Guru merupakan pendidik yang memiliki peran sangat penting yang berdampak pada kualitas pendidikan. Di Indonesia permasalahan tentang guru cukup kompleks untuk dibicarakan. Jika dilihat dari kedudukannya tidak semua guru berstatus sebagai guru PNS, ada juga yang berstatus sebagai guru honorer. Guru honorer ini diartikan sebagai tenaga pendidik yang belum diangkat menjadi pegawai tetap, namun tetap menerima honorarium setiap bulannya (IRFAN, 2021). Guru honorer dituntut untuk bekerja secara profesional. Karena guru yang bekerja secara profesional dengan kompetensi yang unggul menjadi kunci terlaksananya pendidikan yang berkualitas (Kemdikbud.go.id, 2021).

Konsep motivasi pelayanan publik sebagai bagian yang paling utama dari motivasi seseorang yang mengutamakan kepentingan orang lain atau kepentingan umum diatas kepentingan dirinya sendiri merupakan konsep yang sangat cocok digunakan untuk menganalisis fenomena kinerja pegawai pemerintahan yang ada di Indonesia. 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 mereka sendiri (Haris, 2018).

Hal ini yang juga peneliti peroleh pada MTsN 2 Sumenep. Jumlah guru honorer di MTsN 2 Sumenep ini banyak yaitu berjumlah 50 guru yang menyebabkan mereka kekurangan jam untuk mengajar. Sehingga untuk mendapatkan tunjangan sertifikasi pun menjadi kesulitan di jam pelajaran. Walaupun dengan pendapatan yang rendah dan ketidakjelasan statusnya, guru honorer tetap berkontribusi terhadap lingkungan sosialnya tanpa adanya rasa egois. Mereka selalu dapat memprioritaskan tugas dan pekerjaannya untuk melayani publik dibandingkan kepentingan pribadinya.

Berdasarkan data awal yang peneliti dapatkan terdapat salah satu guru di MTsN 2 Sumenep yang sudah mengabdikan dirinya sebagai guru honorer selama kurang lebih 16 tahun. Dalam melaksanakan tugasnya beliau selalu ikhlas dan ridha dengan segala hal. Karena menurutnya, tanpa didasari dua hal tersebut tentu beliau tidak akan bertahan dalam jangka waktu yang lama. Terlebih lagi biaya transportasi yang dikeluarkan karena jarak yang ditempuh begitu jauh. Pengabdian tersebut tentunya merupakan salah satu implementasi dari adanya

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

motivasi pelayanan publik. Terbukti dengan adanya sikap pengorbanan diri tersebut, dimana beliau selalu dapat mengutamakan pemberian pelayanan yang baik dibandingkan pemenuhan finansialnya.

Selain itu ada juga guru honorer di MTsN 2 Sumenep ini yang untuk mencukupi kebutuhan hidupnya tidak hanya mengandalkan gaji honorer. Karena gaji yang mereka terima sering kali tidak dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari. Terlebih lagi terkait gaji guru honorer di setiap bulannya yang ditentukan berapa kali setiap mengajar. Kehidupan sebagai guru honorer memang belum bisa dikatakan sejahtera dalam segi ekonomi. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya guru honorer yang melakukan kerja sampingan supaya kebutuhan hidup mereka dapat terpenuhi. Sama halnya dengan yang dialami oleh guru honorer yang berada di MTsN 2 Sumenep.

Seharusnya sesuai dengan jasa dan pengabdian yang telah dilakukan oleh guru honorer dalam upaya mencerdaskan generasi bangsa, guru honorer berhak mendapatkan suatu penghargaan. Karena mereka terbukti tulus dan ikhlas mengabdi dan bekerja secara terus menerus walaupun dengan status mereka sebagai guru honorer. Maka dari itu sebagai bentuk penghargaan kepada guru honorer, perlu adanya respons dari pemerintah terhadap aspirasi serta kontribusi yang dilakukan oleh guru honorer. Karena nyatanya peran guru begitu penting untuk kemajuan bangsa.

Topik ini menjadi menarik untuk dibahas lebih lanjut sejauh mana teori motivasi pelayanan publik ini diimplementasikan khususnya di negara Indonesia sebagai salah satu negara yang sedang berkembang. Dan hal tersebut yang kemudian memicu ketertarikan peneliti dan mengarahkan peneliti pada pertanyaan-pertanyaan mengenai apa yang menjadi motivasi guru honorer tetap semangat bekerja dalam meningkatkan kualitas pendidikan walupun nominal upah yang diterima rendah. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Motivasi Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan di Kabupaten Sumenep? (Studi pada Guru Honorer di MTsN 2 Sumenep)**.**

2. TINJAUAN TEORITIS

Beberapa penelitian yang digunakan peneliti sebagai referensi dan dianggap relevan dengan penelitian ini yaitu:

1. Suanah (2018) “Analisis Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik *(Public Service Motivation)* Guru dan Tenaga

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

Kependidikan di Kecamatan Parungkuda-Sukabumi".

2. Dwi Puspitasari (2020) dengan judul "Hubungan Motivasi Pelayanan Publik Dan Perilaku Organisasi Positif Dengan Kinerja Pegawai Puskesmas Kundur Barat Kabupaten Karimun".
3. Riska Oktaviana (2020) dengan judul "Analisis Kebijakan Kesejahteraan Guru Terhadap Peningkatan Kualitas Pendidikan".
4. Rillia Aisyah Haris (2018) dengan judul "Motivasi Pelayanan Publik (Public Service Motivation) dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik".
5. Muhammad Dzikry Alfath, Yayah Huliatunisa (2021) dengan judul "Analisis Kebijakan Sertifikasi Terhadap Kinerja Guru".

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Siagan (2008) memberi batasan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Dalam buku Reformasi Pelayanan Publik (Lijan Poltak Sinambela, 2018), pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
3. Crewson, (1997) mengemukakan bahwa *Public Service Motivation* ialah adanya individu yang memiliki hasrat untuk melayani orang lain, berguna bagi masyarakat, keinginan menolong orang lain, dan semangat berprestasi yang bersifat intrinsik yaitu berorientasi pelayanan.
4. Pendidikan juga merupakan salah satu pilar penting dalam suatu negara. Upaya peningkatan kualitas pendidikan harus dimulai dengan peningkatan kualitas guru. Karena guru yang berkualitas dapat mengembangkan pembelajaran yang mendukung siswa untuk bisa menghadapi tantangan zaman.

3. METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian ini mengacu pada teori Perry dan Wise (1990) yang membagi dimensi-dimensi motivasi pelayanan publik menjadi empat dimensi, yaitu: (1) Ketertarikan untuk membuat

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

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) Simpati *(Compassion)*, (4) Sikap pengorbanan diri *(Self-sacrifice)*.

Tekhnik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan tekhnik observasi yaitu melihat langsung obyek penelitian, wawancara dengan informan kunci yakni 3 guru honorer di MTsN 2 Sumenep. Informan utama yakni Kepala MTsN 2 Sumenep dan Kepala Seksi Pendidikan Madrasah di Kementrian Agama Kabupaten Sumenep. Dan informan pendukung yakni 3 guru PNS di MTsN 2 Sumenep dan 3 siswa/i di MTsN 2 Sumenep. Tekhnik analisis data dalam penelitian ini dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan teori fokus yang telah di tetapkan oleh peneliti pada indikator **pertama,** Ketertarikan untuk Membuat Kebijakan Publik yakni motivasi setiap individu di MTsN 2 Sumenep dapat dikatakan cenderung lebih kepada kebermanfaatan ilmu dan pengabdian. Bahkan dalam hal ini guru honorer di MTsN 2 Sumenep berani mengambil risiko dalam melayani siswa seperti halnya saat memberikan materi tambahan di luar jam mengajarnya demi tercapainya pendidikan yang berkualitas. Berikut ini merupakan dokumentasi pada saat ada pembinaan tambahan untuk peserta didik:

Sumber: Guru Honorer di MTsN 2 Sumenep

Kedua, Tanggung Jawab Terhadap Kepentingan Publik dan Kewajiban Sebagai Warga Negara. Pada saat menyelesaikan pekerjaannya dalam hal melayani kepentingan publik guru honorer di MTsN 2 Sumenep sudah sesuai dengan aturan yang ada. Walaupun terdapat kendala dalam penyelesaiannya, hal tersebut sama sekali tidak mengurangi semangat mereka dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada siswa. Adapun motivasi diri yang membuat para guru honorer di MTsN 2 Sumenep lebih semangat dalam melayani kepentingan publik karena menurut guru honorer ketika melihat masalah itu tuntas, ada kepuasan tersendiri bagi mereka karena sudah memberikan pelayanan yang terbaik.

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

Ketiga, Simpati. Perasaan simpati guru honorer di MTsN 2 Sumenep pun rata-rata semuanya memiliki rasa kepekaan yang memang cukup tinggi. Hal ini terbukti dari perilaku guru honorer di MTsN 2 Sumenep yang langsung tanggap untuk memberikan bantuan dan arahan pada saat ada yang sedang kebingungan dan membutuhkan bantuan. Dan pada saat memberikan pelayanan pun guru honorer di MTsN 2 Sumenep selalu profesional.

Ke empat, Sikap pengorbanan diri dalam melayani kepentingan publik dan membantu rekan kerja yang masih belum selesai mengerjakan pekerjaannya dapat dikatakan cukup tinggi. Hal tersebut terbukti ketika terdapat guru lainnya yang memiliki pekerjaan yang belum selesai atau bahkan sedang berkepentingan keluar kota, guru honorer di MTsN 2 Sumenep langsung ikut membantu. Bentuk rasa pengorbanan diri mereka dalam bekerja pun lebih mengutamakan pemberian layanan yang baik dibandingkan pemenuhan finansialnya. Hal ini terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada saat peneliti menanyakan antara rela atau tidak rela ketika bekerja dengan lebih mengutamakan pemberian layanan yang baik dibandingkan pemenuhan finansialnya, mayoritas guru honorer di MTsN 2 Sumenep menjawab rela dikarenakan guru honorer menganggap bahwa itu sudah menjadi konsekuensi mereka.

5. PENUTUP

Ketertarikan untuk membuat kebijakan publik di MTsN 2 Sumenep dapat dikatakan cukup tinggi. Terbukti dari motivasi setiap individu di MTsN 2 Sumenep yang cenderung lebih kepada kebermanfaatan ilmu dan pengabdian. Maka dari itu perlu adanya kejelasan peraturan yang dikeluarkan terkait jenjang karir atas kontribusi yang telah diberikan oleh guru honorer. Agar setiap guru honorer lebih semangat lagi dalam bekerja khususnya dalam mencerdaskan anak bangsa atau bahkan selalu memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi.

Tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara, setiap guru honorer di MTsN 2 Sumenep sudah memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada sebagaimana kontrak kerja yang sudah mereka setujui dan mereka harus mentaatinya. Menurut guru honorer di MTsN 2 Sumenep ketika melihat suatu masalah itu tuntas ada kepuasan tersendiri bagi mereka karena sudah memberikan pelayanan yang terbaik. Maka dari itu perlu adanya pemberian penghargaan secara kepuasan batin baik

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

secara lisan maupun reward. Hal tersebut bertujuan agar guru honorer di MTsN 2 Sumenep merasa bangga terhadap kinerja yang mereka lakukan dan tentunya juga merasa dianggap keberadaannya.

Perasaan simpati guru honorer di MTsN 2 Sumenep pun rata-rata semuanya memiliki rasa kepekaan yang memang cukup tinggi. Hal ini terbukti dari perilaku guru honorer di MTsN 2 Sumenep yang langsung tanggap untuk memberikan bantuan dan arahan. Maka dari itu hendaknya setiap pemberi layanan publik mengikuti semua peraturan yang berlaku, memupuk dan meningkatkan sikap altruisme.

Sikap pengorbanan diri dalam melayani kepentingan publik dan membantu rekan kerja yang masih belum selesai mengerjakan pekerjaannya dapat dikatakan cukup tinggi. Hal tersebut terbukti ketika terdapat guru lainnya yang memiliki pekerjaan yang belum selesai atau bahkan sedang berkepentingan keluar kota, guru honorer di MTsN 2 Sumenep langsung ikut membantu. Bentuk rasa pengorbanan diri mereka dalam bekerja pun lebih mengutamakan pemberian layanan yang baik dibandingkan pemenuhan finansialnya. Hal ini terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada saat peneliti menanyakan antara rela atau tidak rela ketika bekerja dengan lebih mengutamakan pemberian layanan yang baik dibandingkan pemenuhan finansialnya, mayoritas guru honorer di MTsN 2 Sumenep menjawab rela dikarenakan guru honorer menganggap bahwa itu sudah menjadi konsekuensi. Maka dari itu hendaknya setiap pemberi layanan publik memiliki motivasi pelayanan publik yang kuat. Tidak hanya berorientasi kepada materi atau nominal yang didapatkan. Sehingga pekerjaan yang dilakukan, dilakukan sepenuh hati tanpa ada pamrih.

DAFTAR PUSTAKA

Haris, R. A. (2018). *MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK (PUBLIC SERVICE MOTIVATION) DALAM PENINGKATAN KINERJA SEKTOR PUBLIK*. https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/FISIP/article/view/461405

Hasmin dan Nurung, J. (2021). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA* (M. R. Naim (ed.)).

IRFAN, A. (2021). *Guru Honorer; Dari Solusi Menjadi Masalah*. http://panturanews.com/index.php/panturanews/baca/256997

Kemdikbud.go.id. (2021). *Mendikbudristek: Guru Profesional dan Sejahtera Kunci Pendidikan Berkualitas*. https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2021/07/mendikbudristek-guru-profesional-dan-sejahtera-kunci-pendidikan-berkualitas

ISSN 3032-2529 (Media Online)
Volume 1, Nomer 1, Februari 2024

Puspitasari, D. (2020). *HUBUNGAN MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DAN PERILAKU ORGANISASI POSITIF DENGAN KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS KUNDUR BARAT KABUPATEN KARIMUN*. *1*.

PUTRI, R. A. G. W. (2016). *MOTIVASI GURU HONORER DALAM MENDIDIK SISWA BERKEBUTUHAN KHUSUS*.

Sinambela, L. P. dkk. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*.