

**MOTIVASI PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GOWA**

**ARHAM ANUGRA**

**Nomor Stambuk : 105610476013**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2019**

**MOTIVASI PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS SOSIAL KABUPATEN GOWA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

ARHAM ANUGRA

Nomor Stambuk : 105610476013

Kepada

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
2019

## PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : Motivasi Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di  
Dinas Sosial Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Arham Anugra

Nomor Stambuk : 105610476013

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dra. Djulianti Saleh, M.Si

  
Haerana, S.Sos, M.Pd

Mengetahui :

Dekan

Ketua Jurusan

Fisipol Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara

  
Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

  
Nasrul Haq, S.Sos, M.PA

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat Keputusan/undangan menguji skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0038/FSP/A.4-II/VII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Administrasi Negara Di Makassar Pada hari Jum'at tanggal 02 bulan 08 tahun 2019

### TIM PENILAI

Ketua,

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si.

### Penguji:

1. Dr. H. Muhammadiyah, M.M (Ketua)
2. Dra. Hj. Djuliaty Saleh, M.Si
3. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si
4. Dr. Hafiz Elpiansyah P, M.Si

  
()  
()  
()

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Arham Anugra

Nomor Stambuk : 105610476013

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah di tulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 9 Agustus 2019

Yang menyatakan,



Arham Anugra

## ABSTRAK

**ARHAM ANUGRA (2019). *Motivasi Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Gowa***, dibimbing oleh Djuliaty Saleh dan Haerana

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Sosial dan faktor yang mempengaruhi pegawai dalam pelayanan publik di Dinas sosial Kabupaten Gowa.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder dan jumlah informan sebanyak 6 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi dan wawancara dengan metode tanya jawab. Teknik analisis data meliputi reduksi data, sajian data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan motivasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Gowa jika ditinjau dari teori dua faktor Frederick Herzberg belum begitu optimal, Ini diakibatkan masih banyak permasalahan yang ada, mulai dari Tanggung Jawab pegawai dalam proses pelayanan yang lambat dan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan mengakibatkan masyarakat banyak mengeluhkan sikap pegawai, Hubungan dengan pimpinan yang belum terjalin dengan baik secara menyeluruh kepada pegawai sehingga ada salah satu pegawai yang menganggap tindakan pimpinan cenderung pilih kasih, dan Hubungan dengan rekan kerja yang kurang baik sehingga mengakibatkan persaingan yang kurang sehat antar pegawai.

**Kata Kunci:** Motivasi, Pelayanan Publik

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirt Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Motivasi Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Gowa”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terma kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dra. Hj. Djuliaty Saleh, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Haerana S.Sos M.Pd selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos, M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Teristimewa untuk kedua orang tua saya Bapak Abd.Gani dan Ibu Sukiati yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan bantuan baik moril maupun materi demi membantu kelancaran dibangku perkuliahan saya selama ini. Tak lupa saya mengucapkan banyak terima kasih kepada kakak saya Ayu Ashari yang tak pernah lelah memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini beserta keluarga yang senantiasa memberikan nasehat, bantuan dan doa.
5. Teman-teman Administrasi Negara angkatan 2013 tanpa terkecuali, bersama telah melalui semester-semester yang terasa berat saling

membantu dalam segala hal, terima kasih untuk kebersamaanya dan kesolidtannya yang tak ternilai, saling menyemangati sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhirnya, segala kerendahan hati penulis menyampaikan bahwa tidak ada manusia yang sempurna dan luput dari kesalahan. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan saran yang membangun sehingga penulis dapat berkarya lebih baik lagi dimasa mendatang. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Aamiin

Makassar, 9 Agustus 2019

Penulis

Arham Anugra



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Penerimaan Tim Penilai .....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian, Konsep, dan Teori Motivasi.....	7
1. Pengertian Motivasi .....	7
2. Konsep Motivasi .....	10
3. Teori Motivasi.....	12
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
C. Konsep Motivasi Pelayanan Publik .....	21
D. Kerangka Pikir .....	24
E. Fokus Penelitian .....	26

F. Defenisi Fokus Penelitian .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	27
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	28
D. Informan Penelitian.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Tehnik Analisis Data.....	29
G. Pengabsahan data .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	34
B. Hasil Penelitian .....	37
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	52
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	63
Lampiran.....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	28
Tabel 1.2.....	38
Tabel 1.3.....	42
Tabel 1.4.....	49



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan kesejahteraan sosial yang telah dilaksanakan pada umumnya telah memberi kontribusi peran pemerintah dan masyarakat di dalam mewujudkan kesejahteraan sosial yang makin adil dan merata. Sasaran utama program pembangunan kesejahteraan sosial adalah manusia, maka perubahan-perubahan yang secara langsung terkait dengan sasaran program tersebut terutama permasalahan dan kebutuhannya, serta ukuran-ukuran taraf kesejahteraan sosialnya sangat berpengaruh terhadap arah, tujuan dan kegiatan-kegiatan program.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan

bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, (UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Pemahaman makna publik dalam pelayanan publik perlu dipahami, baik dalam perkembangan sejarah atau latar belakang munculnya dan aplikasinya di dalam manajemen publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep “publik” bermakna luas daripada hanya “*government*” (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non-pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), etika, patriotisme, dan reponsiveness menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas.

Dalam perspektif pluralis, publik dipahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh ilmuwan politik. Kepentingan (interest) publik disalurkan sedemikian rupa oleh kelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan maupun agregasi kepentingan. Dalam demokrasi majemuk, sebuah atau beberapa kelompok kepentingan melakukan aliansi dengan partai politik untuk mengartikulasikan kepentingannya.

Ideologi birokrasi publik lebih ditandai dengan loyalitas yang lebih pada organisasi dan keamanan jobnya daripada melayani publik. Perspektif ini memperoleh banyak kritik karena dua alasan, yaitu (1) pandangan bahwa proses publik sebagai sebuah perjuangan kelompok adalah kurang akurat dan parsial, padahal perilaku birokrat seringkali tidak rasional; (2) pandangan bahwa birokrat selalu mengedepankan kepentingannya, mengabaikan bahwa ada birokrat yang

etis dan melakukan tugasnya dengan baik untuk kepentingan umum

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Perangkat Daerah (PD) merupakan unsur penyelenggara pemerintah daerah yang dalam upaya mencapai keberhasilannya perlu didukung dengan perencanaan yang baik sesuai dengan visi dan misi Pemerintah Kabupaten Gowa. Pendekatan yang dilakukan adalah melalui perencanaan strategis yang merupakan serangkaian rencana tindakan dan kegiatan mendasar yang dibuat untuk diimplementasikan oleh organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang

dibutuhkan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Gowa di mata warga masyarakatnya.

Dalam melayani masyarakat, diperlukan motivasi yang tinggi dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Aparatur birokrasi harus menghadapi segala karakter masyarakat yang berbeda-beda. Hal ini tentunya membutuhkan motivasi yang kuat agar dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Konsep motivasi secara umum merujuk kepada kekuatan yang memberi dorongan, mengarahkan, dan mengekalkan tingkah laku seseorang individu. Pada sektor publik, dibutuhkan motivasi yang mementingkan kepentingan orang lain dibandingkan kepentingan diri sendiri seperti yang disampaikan oleh James. L. Perry. Konsep tersebut ialah Motivasi pelayanan publik atau (Public Service

Motivation) yaitu 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 (pelayanan) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Perry, James L., and Porter, Lyman W. 1982).

Dengan kata lain, konsep PSM (Public Service Motivation) menunjukkan bahwa seorang pelayanan publik akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap profesionalisme. PSM adalah pelayanan 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 finansial lebih menguntungkan.

Namun, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, ini diakibatkan motivasi pegawai yang rendah karena lingkungan kerja yang kurang nyaman misalnya perlakuan diskriminasi, kurangnya penghargaan, kurangnya komunikasi antara bawahan dan pimpinan, pekerjaan monoton/membosankan sangat mempengaruhi menurunnya semangat dan motivasi kerja pegawai. Hal ini mengakibatkan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu

terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui harapan apa yang di inginkan oleh masyarakat, sejauh mana pelayanan publik telah diberikan pihak pemerintah khususnya di Dinas Sosial Kabupaten Gowa. Maka penulis mengambil judul dalam skripsi ini adalah Motivasi Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Gowa.

### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah Motivasi Pelayanan Publik yang diberikan kepada para pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Gowa ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gowa.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah:

#### 1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman yang berkaitan dengan motivasi pelayanan publik di pemerintah daerah.

#### 2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah motivasi pelayanan publik. Selain itu, dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian, Konsep dan Teori Motivasi

##### 1. Pengertian Motivasi

Motivasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.

Motivasi berasal dari kata kerja Latin, yakni *movere* yang berarti menggerakkan (Judith, 2012: 6). Dengan demikian, motivasi merupakan dorongan yang terdapat dalam diri seseorang yang membuat diri memulai pekerjaan tugas, menjaga diri tetap mengerjakannya, dan membantu diri menyelesaikannya untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya.

Secara umum definisi atau pengertian motivasi dapat diartikan sebagai suatu tujuan atau pendorong, dengan tujuan sebenarnya tersebut yang menjadi daya penggerak utama bagi seseorang dalam berupaya dalam mendapatkan atau mencapai apa yang diinginkannya baik itu secara positif ataupun negatif. Adapun istilah dalam pengertian Motivasi berasal dari perkataan Bahasa Inggris yakni *motivation*. Namun perkataan asalnya adalah *motive* yang juga telah digunakan dalam Bahasa Melayu yakni kata motif yang berarti tujuan atau segala upaya untuk mendorong seseorang dalam melakukan sesuatu.

Dari pengertian maupun definisi motivasi para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu keadaan atau kondisi yang

mendorong, merangsang atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu atau kegiatan yang dilakukannya sehingga ia dapat mencapai tujuannya.

Morgan (dalam Soemanto,1987) menjelaskan motivasi bertalian dengan tiga hal. Ketiga hal tersebut adalah "keadaan yang mendorong tingkah laku (*motivating states*), tingkah laku yang didorong oleh keadaan tersebut (*motivated behavior*), dan tujuan daripada langkah laku tersebut (*good or ends of such behavior*). Senada dengan Morgan, lebih lanjut Hamalik (2002: 173-174) menjelaskan bahwa "motivasi adalah suatu perubahan energi di dalam pribadi seseorang yang ditandai dengan timbulnya afektif dan reaksi untuk mencapai tujuan". Pendapat di atas, mengandung tiga unsur yang saling berkaitan, yaitu : 1) motivasi dimulai dari adanya perubahan energi dalam pribadi, 2) motivasi ditandai dengan timbulnya perasaan (*affective arousal*), 3) motivasi ditandai oleh reaksi-reaksi untuk mencapai tujuan. Unsur-unsur yang dimaksud adalah:

1. Motivasi dimulai dengan adanya perubahan energi dalam pribadi. Perubahan-perubahan dalam motivasi timbul dari perubahan-perubahan tertentu di dalam sistem neurofisiologis dalam organisme manusia. Contoh adanya perubahan dalam sistem pencernaan akan menimbulkan motif lapar. Akan tetapi, ada juga perubahan energi yang tidak diketahui,
2. Motivasi ditandai timbulnya perasaan (*affective arousal*) mula-mula merupakan ketegangan psikologis, lalu merupakan suasana emosi. Suasana emosi ini menimbulkan kelakuan yang bermotif. Perubahan ini mungkin disadari, mungkin juga tidak. Kita dapat mengamatinya pada perbuatan. Contoh siswa terlibat dalam diskusi. Karena dia merasa tertarik pada masalah yang dibicarakan, dia akan berbicara dengan kata-kata dan suara yang lancar dan cepat.
3. Motivasi ditandai oleh reaksi-reaksi untuk mencapai tujuan. Pribadi yang bermotivasi mengadakan respons-respons yang tertuju ke arah suatu tujuan. Respons-respons itu berfungsi mengurangi ketegangan yang disebabkan oleh perubahan energi dalam dirinya. Setiap respons merupakan suatu langkah ke arah pencapaian tujuan. Contoh siswa ingin mendapat hadiah, maka ia akan belajar, mengikuti ceramah, bertanya, membaca buku, mengikuti tes, dan sebagainya.

Motivasi sebagai proses batin atau proses psikologis dalam diri seseorang, sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- a. Faktor Intern (Internal) berasal dari dalam diri individu
  1. Pembawaan individu
  2. Tingkat pendidikan
  3. Pengalaman masa lampau
  4. Keinginan atau harapan masa depan.

Persepsi individu mengenai diri sendiri; seseorang termotivasi atau tidak untuk melakukan sesuatu banyak tergantung pada proses kognitif berupa persepsi. Persepsi seseorang tentang dirinya sendiri akan mendorong dan mengarahkan perilaku seseorang untuk bertindak; Harga diri dan prestasi; faktor ini mendorong atau mengarahkan individu (memotivasi) untuk berusaha agar menjadi pribadi yang mandiri, kuat, dan memperoleh kebebasan serta mendapatkan status tertentu dalam lingkungan masyarakat; serta dapat mendorong individu untuk berprestasi; Harapan; adanya harapan-harapan akan masa depan. Harapan ini merupakan informasi objektif dari lingkungan yang mempengaruhi sikap dan perasaan subjektif seseorang. Harapan merupakan tujuan dari perilaku. Kebutuhan; manusia dimotivasi oleh kebutuhan untuk menjadikan dirinya sendiri yang berfungsi secara penuh, sehingga mampu meraih potensinya secara total. Kebutuhan akan mendorong dan mengarahkan seseorang untuk mencari atau menghindari, mengarahkan dan memberi respon terhadap tekanan yang dialaminya. Kepuasan kerja; lebih merupakan suatu dorongan afektif yang muncul

dalam diri individu untuk mencapai goal atau tujuan yang diinginkan dari suatu perilaku.

b. Faktor Ekstern (Eksternal) yang berasal dari luar diri individu

1. Lingkungan kerja
2. Pemimpin dan kepemimpinannya
3. Tuntutan perkembangan organisasi atau tugas
4. Dorongan atau bimbingan atasan

2. Konsep Motivasi

Perkara yang menggerakkan dan menentukan tingkah laku seseorang selalu dikaitkan dengan konsep motivasi yaitu keinginan (*drives*), keperluan (*needs*), rasa takut (*fears*), tujuan (*goals*), tekanan sosial (*social pressure*), kepercayaan diri (*self-confidence*), minat (*interest*), rasa ingin tahu (*curiosity*), kepercayaan (*beliefs*), nilai-nilai (*values*), dan pengharapan (*expectations*).

Motivasi juga dirangsang oleh dua aspek yaitu insentif dan motif. Insentif adalah gerakan yang mendesak seorang individu supaya bertindak untuk mendapatkan hasil/imbalan. Sedangkan motif ialah unsur yang lebih penting daripada merangsang seseorang dalam melakukan sesuatu hal.

Konsep motivasi juga dapat dijelaskan berdasarkan ciri-ciri individu, sebagai contoh: ada pekerja yang melakukan sesuatu karena keinginan yang tinggi untuk sukses, tetapi ada juga yang melakukan tindakan karena rasa takut gagal, mungkin juga mereka bertindak karena minat yang sangat mendalam, dan mungkin juga disebabkan oleh rasa bertanggung jawab kepada orang lain yang menaruh harapan tinggi terhadap mereka.

Adapun konsep motivasi yang dijelaskan oleh suwanto adalah sebagai berikut:

- a. Model Tradisional: Untuk memotivasi pelayanan agar gairah kerja meningkat perlu diterapkan sistem insentif dalam bentuk uang atau barang kepada pelayanan yang berprestasi.
- b. Model Hubungan Manusia: Untuk memotivasi pelayanan agar gairah kerjanya meningkat adalah dengan mengakui kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka merasa berguna dan penting.
- c. Model Sumber Daya Manusia: Pelayanan dimotivasi oleh banyak faktor, bukan hanya uang atau barang tetapi juga kebutuhan akan pencapaian dan pekerjaan yang berarti.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan, manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi maka salah satu hal yang perlu dilakukan manajer adalah memberikan daya pendorong yang mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku para pelayanan agar bersedia bekerja sesuai dengan yang diinginkan organisasi. Daya pendorong tersebut disebut sebagai motivasi. Motivasi juga merupakan subyek yang membingungkan, karena motif tidak dapat diamati atau diukur secara langsung tetapi harus disimpulkan dari perilaku orang yang tampak dan bisa diamati langsung.

Dalam melakukan suatu pekerjaan setiap karyawan membutuhkan motivasi yang ada pada dirinya agar timbul suatu semangat atau kegairahan dalam bekerja.

Ada dua rangsangan motivasi yaitu dari dalam dan luar diri sendiri. Setiap karyawan memiliki perbedaan motivasi pada dirinya dalam bekerja, ada yang menginginkan sebuah penghargaan yang diberikan oleh perusahaan dimana ia bekerja dan rasa puas dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang hanya bisa dirasakan oleh dirinya sendiri. Motivasi mewakili proses-proses psikologikal, yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya, dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela yang diarahkan ke arah tujuan tertentu.

### 3. Teori Motivasi

Setelah membahas tentang definisi motivasi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi adalah dorongan internal dan eksternal pada seseorang untuk mengadakan perubahan tingkah laku, pada umumnya Hamzah B. uno (2008:1) memberikan beberapa indikator atau unsur yang mendukung, antara lain yaitu:

1. Adanya hasrat dan keinginan untuk berhasil
2. Adanya dorongan dan kebutuhan
3. Adanya harapan dan cita-cita masa depan
4. Adanya penghargaan
5. Adanya kegiatan yang menarik.
6. Adanya lingkungan kerja yang kondusif, sehingga memungkinkan seseorang dapat bekerja dengan baik.

Teori motivasi mulai dikenal pada tahun 1950-an. Secara khusus, pada awalnya ada dua teori motivasi antara lain, teori hierarki kebutuhan (*the hierarchy of needs theory*), dan teori dua faktor (*two factor theory*)

## 1. Teori Hirarki Kebutuhan (*the hierarchy of needs theory*)

Teori motivasi terbaik yang diketahui adalah teori hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow. Maslow (1943) mengemukakan teori motivasi yang dinamakan *Maslow's Need Hierarchy Theory/A Theory of Human Motivation* atau teori Hirarki Kebutuhan dari Maslow, hirarki kebutuhan ini diilhami oleh *Human Science Theory* dari Elton Mayo.

Hirarki kebutuhan mengikuti teori jamak yakni seseorang berperilaku bekerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang. Artinya, jika kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, kebutuhan tingkat kedua akan muncul menjadi yang utama begitu seterusnya sampai semua kebutuhan terpenuhi.

Maslow membuat hipotesis bahwa di dalam setiap manusia terdapat hierarki lima kebutuhan, yaitu :

### a. Kebutuhan Fisiologis (*physiological need*)

Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan paling dasar dalam kehidupan manusia. Setelah kebutuhan ini terpenuhi, manusia baru dapat memikirkan kebutuhan yang lebih tinggi. Kebutuhan fisiologis ini sering juga disebut sebagai kebutuhan tingkat pertama (*the first need*), antara lain kebutuhan makan, minum, tempat tinggal dan istirahat.

### b. Kebutuhan Rasa Aman

Setelah kebutuhan tingkat pertama terpenuhi maka muncul kebutuhan tingkat kedua sebagai penggantinya, yaitu kebutuhan rasa aman. Ini merupakan kebutuhan akan keselamatan dan perlindungan atas kerugian fisik. Dalam sebuah perusahaan, dimisalkan adanya rasa aman tenaga kerja untuk mengerjakan pekerjaannya, misalnya adanya asuransi, tunjangan kesehatan, dan tunjangan pensiun.

c. Kebutuhan Sosial

Kebutuhan berikutnya adalah kebutuhan sosial, setiap manusia ingin hidup untuk berkelompok. Kebutuhan sosial mencakup kasih sayang, rasa memiliki, diterima dengan baik dalam kelompok tertentu.

d. Kebutuhan Penghargaan

Kebutuhan Penghargaan menyangkut faktor penghormatan diri seperti, harga diri, otonomi dan prestasi, dan faktor penghormatan dari luar misalnya, status, pengakuan, dan perhatian.

e. Kebutuhan Aktualisasi diri

Kebutuhan yang tertinggi yaitu kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan ini muncul setelah keempat kebutuhan sebelumnya terpenuhi. Kebutuhan ini merupakan dorongan agar menjadi seseorang yang sesuai dengan ambisinya yang mencakup pertumbuhan, pencapaian potensi, dan pemenuhan kebutuhan diri.

Demikian bahwa setiap kebutuhan yang telah dapat memberikan kepuasan, maka kebutuhan yang berikutnya menjadi dominan. Dari titik pandang motivasi,

teori ini mengatakan bahwa meskipun tidak ada kebutuhan yang pernah dipenuhi secara lengkap, suatu kebutuhan yang dapat memberikan kepuasan yang cukup banyak tidak akan termotivasi lagi.

## 2. Teori Dua Faktor (*two factor theory*)

Teori dua faktor pertama kali dikemukakan oleh Frederick Herzberg (1950), seorang Profesor Ilmu Jiwa pada sebuah Universitas di Cleveland, Ohio. Dalam Teori Motivasi Dua Faktor atau *Herzber's Two Factors Motivation Theory* atau sering juga disebut Teori Motivasi Kesehatan (faktor higienis) dikemukakan bahwa, pada umumnya para karyawan baru cenderung untuk memusatkan perhatiannya pada pemuasan kebutuhan lebih rendah dalam pekerjaan pertama mereka, terutama keamanan. Kemudian setelah hal itu dapat terpuaskan, mereka akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pada tingkatan yang lebih tinggi, seperti kebutuhan inisiatif, kreatifitas, dan tanggung jawab. Berdasarkan hasil penelitiannya, Herzberg membagi dua faktor yang mempengaruhi kerja seseorang dalam organisasi, antara lain faktor kepuasan dan ketidakpuasan.

Faktor kepuasan (*satisfaction*), biasa juga disebut sebagai motivator factor atau pemuas (*satisfiers*). Termasuk pada faktor ini ialah faktor-faktor pendorong bagi prestasi dan semangat kerja, antara lain, prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), pekerjaan itu sendiri (*work it self*), tanggung jawab (*responsibility*), dan kemajuan (*advancement*).

Faktor kepuasan atau *motivator factor* dikatakan sebagai faktor pemuas karena dapat memberikan kepuasan kerja seseorang dan juga dapat meningkatkan prestasi para pekerja, tetapi faktor ini tidak dapat menimbulkan ketidakpuasan bila

hal itu tidak terpenuhi. Jadi faktor kepuasan bukanlah merupakan lawan dari faktor ketidakpuasan. Faktor kepuasan disebut juga sebagai motivasi intrinsik (*intrinsic motivation*). Hal ini berarti bahwa dengan tidak terpenuhinya faktor-faktor ketidakpuasan bukanlah penyebab kepuasan kerja melainkan hanya mengurangi ketidakpuasan kerja saja. (Wilson Bangun, 2012: 319)

Faktor ketidakpuasan (*dissatisfaction*), biasa juga disebut sebagai hygiene factor atau faktor pemeliharaan merupakan faktor yang bersumber dari ketidakpuasan kerja. Faktor-faktor tersebut, antara lain, kebijakan dan administrasi perusahaan (*company policy and administration*), pengawasan (*supervision*), penggajian (*salary*), hubungan kerja (*interpersonal relation*), kondisi kerja (*working condition*), keamanan kerja (*job security*), dan status pekerjaan (*job status*). Faktor ketidakpuasan bukanlah merupakan kebalikan dari faktor kepuasan. Hal ini berarti bahwa dengan tidak terpenuhinya faktor-faktor ketidakpuasan bukanlah penyebab kepuasan kerja melainkan hanya mengurangi ketidakpuasan kerja saja. Faktor ketidakpuasan ini biasa juga disebut sebagai motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*), karena faktor-faktor yang menimbulkannya bukan dari diri seseorang melainkan dari luar dirinya.

### 3. Teori X dan Teori Y Mc. Gregor

Douglas Mc. Gregor adalah seorang psikolog sosial Amerika yang memimpin suatu varietas proyek riset dalam hal motivasi dan tingkah laku umum dari para anggota organisasi. Mc. Gregor adalah seorang guru besar manajemen pada lembaga teknik Massachusetts. Mc. Gregor terkenal dengan teori X dan Y-nya, dalam bukunya *The Human Side of Enterprise* (Segi Manusiawi Perusahaan).

Teori ini didasarkan ada asumsi bahwa manusia secara jelas dan tegas dibedakan atas manusia penganut teori X (teori tradisional) dan manusia penganut teori Y (teori demokratik).

*Teori X*

- a. Rata-rata karyawan malas dan tidak suka bekerja
- b. Umumnya karyawan tidak berambisi mencapai prestasi yang optimal dan selalu menghindarkan tanggungjawabnya dengan cara mengkambinghitamkan orang lain.
- c. Karyawan lebih suka dibimbing, diperintah, dan diawasi dalam melaksanakan pekerjaannya.
- d. Karyawan lebih mementingkan diri sendiri dan tidak mementingkan tujuan organisasi.

Menurut teori X ini untuk memotivasi karyawan harus dilakukan dengan cara pengawasan yang ketat, dipaksa, diarahkan supaya mereka mau bekerja sungguh-sungguh. Jenis motivasi yang diterapkan adalah cenderung kepada motivasi negatif yakni dengan menerapkan hukuman yang tegas.

Tipe kepemimpinan teori X adalah otoriter sedangkan gaya kepemimpinannya berorientasi pada prestasi kerja.

*Teori Y*

- a. Rata-rata karyawan rajin dan menganggap sesungguhnya bekerja sama wajarnya dengan bermain-main dan beristirahat. Pekerjaan tidak perlu dihindari dan dipaksakan, bahkan banyak karyawan tidak betah dan merasa kesal jika tidak bekerja.
- b. Lazimnya karyawan dapat memikul tanggung jawab dan berambisi

untuk maju dengan mencapai prestasi kerja yang optimal. Mereka kreatif dan inovatif mengembangkan dirinya untuk memecahkan persoalan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan pada pundaknya. Jadi, mereka selalu berusaha mendapatkan metode kerja yang terbaik.

- c. Karyawan selalu berusaha mencapai sasaran organisasi dan mengembangkan dirinya untuk mencapai sasaran itu. Organisasi seharusnya memungkinkan karyawan mewujudkan potensinya sendiri dengan memberikan sumbangan pada tercapainya sasaran perusahaan.

Menurut teori Y ini untuk memotivasi karyawan hendaknya dilakukan dengan cara peningkatan partisipasi karyawan, kerja sama, dan keterikatan pada keputusan.

Tegasnya, dedikasi dan partisipasi akan lebih menjamin tercapainya sasaran. Mc Greagor memandang suatu organisasi efektif sebagai organisasi apabila menggantikan pengawasan dan pengarahan dengan integrasi dan kerja sama serta karyawan ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Jenis motivasi yang diterapkan adalah motivasi positif, sedangkan tipe kepemimpinannya adalah kepemimpinan partisipatif.

## **B. Pengertian Pelayanan Publik**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat

dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Pandji Santosa (2009), pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut Sinambela (2010: 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan oleh kehidupan manusia. Sedangkan di dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

2. Kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ialah: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

### **C. Konsep Motivasi Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2006: 186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005: 4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

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 pekerjaan atau pelayanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik (rakyat).

Perry dan Wise (1990) mendefinisikan motivasi pelayanan publik atau PSM (*public service motivation*) sebagai kecenderungan individual untuk memberikan respon terhadap motif-motif dasar yang unik yang terdapat dalam institusi publik, yang meliputi ketertarikan kepada pembuatan kebijakan publik, tanggung jawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara, perasaan simpati atau kasihan, dan sikap pengorbanan diri. Sementara Crewson (1997) mengemukakan bahwa 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.

Konsep motivasi secara umum merujuk kepada kekuatan yang memberi dorongan, mengarahkan, dan mengekalkan tingkah laku seorang individu (Perry, James L., and Porter, Lyman W. 1982). Teori ini didasarkan pada pendapat bahwa terdapat orang-orang yang tertarik dan termotivasi untuk bekerja di sektor publik. Adapun tiga motif yang dicirikan dalam PSM, yaitu motif rasional, norma dan afektif. Motif rasional didasarkan pada *individual utility maximization*, yaitu bahwa individu tertarik untuk bekerja di sektor publik karena memiliki kepentingan untuk mendukung sektor privat tertentu ketika ia memiliki

kewenangan atau andil dalam perumusan kebijakan publik. Motif normatif didasarkan pada adanya suatu keinginan untuk melayani kepentingan publik, loyalitas terhadap tugas dan pemerintah, sedangkan motif afektif didasarkan pada faktor emosional, yaitu komitmen terhadap sebuah program yang didasarkan atas semua keyakinan mengenai manfaat sosialnya dan rasa patriotism.

Motivasi pelayanan publik sangat penting dipahami dan dipertimbangkan dalam pelayanan karena ia sangat menentukan keberhasilan seseorang pekerja atau pelayanan dalam pelaksanaan tugas, terutama pekerja sektor publik. Perry dan Hondeghem menjelaskan bahwa penelitian mengenai motivasi pelayanan publik telah mendapat banyak perhatian para peneliti dalam dua decade terakhir ini, dan minat para peneliti terhadap hal ini terus berkembang dari waktu ke waktu.

Setiap pelayanan sektor publik memang seharusnya memiliki motivasi yang semata-mata hanya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik dan bukan untuk kepentingan dan kebutuhan pribadi semata-mata atau untuk kepentingan yang bersifat ekstrinsik. Motivasi seorang pegawai publik yang lebih mengutamakan kepentingan orang lain atau kepentingan negara dari pada kepentingan diri pribadi inilah yang dipahami sebagai motivasi pelayanan publik.

Meskipun terdapat keberagaman definisi PSM, namun dari berbagai definisi tersebut dapat dipahami bahwa motivasi pelayanan publik merupakan motivasi yang bersifat intrinsik yang dimiliki oleh seseorang yang lebih mendahulukan kepentingan orang lain atau negara dari pada kepentingan pribadi. Motivasi pelayanan publik merupakan karakteristik atau ciri khas dan sepatutnya

terdapat di kalangan pelayanan publik. Namun bukan berarti bahwa ia hanya semata-mata terdapat di kalangan pelayanan sektor publik saja.

Secara spesifik, Perry dan Wise (1990) menghipotesiskan bahwa:

1. Semakin tinggi PSM yang dimiliki individu, maka semakin besar kemungkinannya bahwa ia akan menjadi keanggotaan di organisasi sektor publik.
2. PSM berhubungan secara positif dengan kinerja individual di organisasi sektor publik.
3. Organisasi sektor publik yang memiliki anggota dengan PSM yang tinggi akan mengurangi ketergantungannya terhadap penggunaan insentif yang berguna untuk mengelola kinerja organisasional secara efektif.

#### **D. Kerangka Pikir**

Melihat pentingnya peran motivasi pelayanan publik bagi seorang pelayanan yang bekerja sebagai seorang aparatur pemerintahan maka dari itu penulis kemudian menggunakan teori yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg untuk melihat bagaimana motivasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gowa.

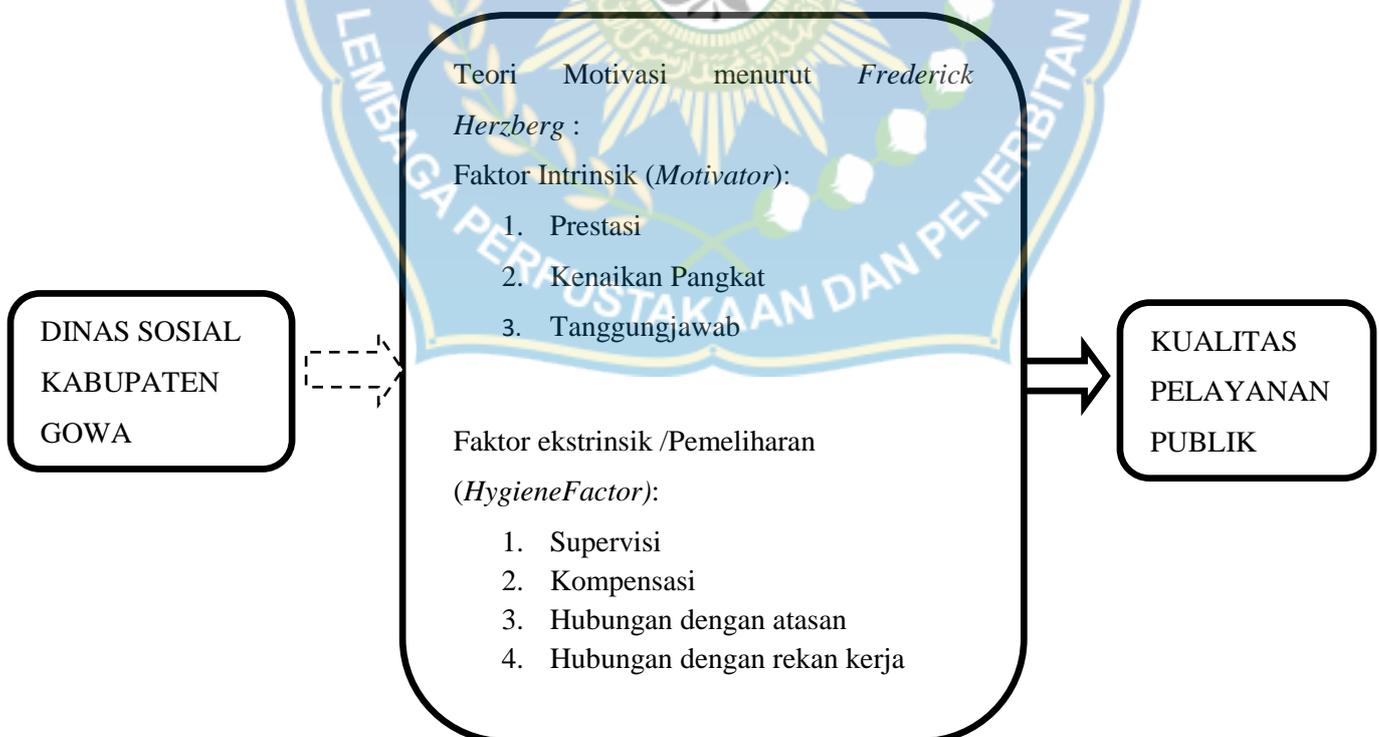
Menurut teori Frederick Herzberg, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yang satu dinamakan Dissatisfier atau hygiene factors dan yang lain dinamakan satisfier atau motivators.

1. *Satisfier atau motivators* adalah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan yang menarik penuh tantangan, kesempatan untuk berprestasi, kesempatan

untuk memperoleh penghargaan, dan promosi. Terpenuhiya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhiya faktor ini tidak selalu mengakibatkan kepuasan.

2. *Dissatisfier* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan yang terdiri dari gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Jika tidak terpenuhiya faktor ini karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan. Menurut Herzberg bahwa yang dapat memacu orang untuk bekerja dengan baik dan menimbulkan gairah untuk bekerja hanyalah kelompok *satisfier*. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan kerangka pikir,

sebagai berikut:



## **E. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang pada skripsi ini, maka fokus penelitian ini adalah motivasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gowa. Pembahasan tentang motivasi pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *Satisfier* atau motivators dan *Dissatisfier* atau pemeliharaan.

## **F. Definisi Fokus Penelitian**

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang keliru dalam memahami maksud yang terkandung dalam judul ini, maka penulis perlu memberikan definisi terhadap fokus penelitian ini: motivasi pelayanan publik yang dimaksudkan di sini adalah bagian dari proses perilaku yang mewarnai motif pelayanan publik berperilaku yang menguntungkan publik.

Dengan demikian, hal yang dimaksudkan penulis tentang motivasi pelayanan publik, sebagai berikut:

### a) Faktor Motivasi

Adalah faktor motivasi yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Faktor motivasi ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi yang berkaitan langsung dengan pekerjaan.

### b) Faktor Pemeliharaan

Adalah faktor-faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman jiwa. Kebutuhan kesehatan ini merupakan kebutuhan yang berlangsung terus-menerus, karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setelah dipenuhi.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan keseluruhan proses berpikir yang dimulai dari menemukan permasalahan, kemudian peneliti menjabarkan dalam suatu kerangka tertentu, serta mengumpulkan data bagi pengujian empiris untuk mendapatkan penjelasan dalam penarikan kesimpulan atas gejala sosial yang diteliti. Dengan adanya metode penelitian maka suatu penelitian dapat dilakukan secara sistematis dan teratur.

##### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dalam waktu dua bulan dan lokasi penelitian dilakukan di Dinas sosial kabupaten Gowa.

Dengan melihat permasalahan motivasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gowa, sebagai salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat khususnya yang melayani di bidang kesejahteraan sosial dengan melihat beberapa permasalahan yang terkait dengan motivasi pelayanan publik maka tempat ini dipilih untuk melakukan penelitian.

##### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif dan tipe ini merupakan suatu bentuk penelitian untuk mendeskripsikan fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. (Sukmadinata, 2006: 72)

### C. Sumber Data

Adapun Penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis sumber data, yaitu:

1. Sumber data primer, dalam penelitian lapangan sumber data primer merupakan sumber data utama yaitu para informan yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara.
2. Sumber data sekunder adalah sumber data pendukung informan yang tidak secara langsung seperti koran dan majalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

### D. Informan Penelitian

Penelitian mengenai motivasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gowa memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti guna memperoleh data dan informasi yang akurat, serta informan yang diambil dengan pertimbangan bahwa informan yang dipilih dianggap banyak mengetahui atau berkompeten terhadap masalah yang dihadapi.

Adapun yang menjadi informan adalah sebagai berikut:

No	Nama	Inisial	Jabatan
1	Drs. H. Firdaus, S.Ag, M.Si	FS	Sekretaris Dinas Sosial
2	Hijrawati. SE	HW	Kabid Pelayanan & Rehabilitasi Sosial
3	H. Muh. Syahrir S.Ag, M.Si	MS	Kabid Pemberdayaan Sosial
4	Andi Baso Siradja S.Sos	ABS	Kabid Perlindungan Sosial
5	H. Najamuddin, SH, MH	NM	Kabid Pembinaan Sosial Spiritual
6	Masyarakat Pengguna Jasa		

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang di dapatkan di lapangan akan di analisis secara kualitatif. Analisis kualitatif digunakan untuk mengetahui motivasi di dinas sosial Kabupaten Gowa.

Untuk mengumpulkan data yang berhubungan atau relevan dengan fokus penelitian ini akan dilakukan di Dinas sosial Kabupaten Gowa dengan menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Observasi adalah peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian, dan penelitian dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, yang bertempat di kantor Dinas sosial Kabupaten Gowa.
2. Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal, semacam percakapan yang bertujuan memperoleh data dalam komunikasi tersebut yang dilakukan secara berhadapan dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran yang lengkap dengan topik yang diteliti.
3. Dokumentasi, dalam dokumentasi yang diteliti adalah dokumen, yang dalam konsep umum terbatas hanya pada bahan-bahan tertulis saja dalam berbagai kegiatan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Dalam konteks penelitian, analisa data dapat di maknai sebagai kegiatan membahas dan memahami data guna menemukan makna, tafsiran, dan kesimpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian. Analisis data adalah

kegiatan yang terkait dengan upaya memahami, menjelaskan, menafsirkan dan mencari hubungan diantara data-data yang di peroleh. (Ibrahim, 2015: 103)

Penulis menempuh tiga cara dalam menganalisis data penelitian ini:

1. Reduksi data adalah proses memilih, menyederhanakan, memfokuskan, mengabstraksi dan mengubah data kasar yang muncul dari catata-catatan lapangan.
2. Sajian data adalah suatu cara merangkai data dalam suatu organisasi yang memudahkan untuk membuat kesimpulan atau tindakan yang diusulkan. Sajian data pada penelitian ini adalah memilih data yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.
3. Verifikasi dan penarikan kesimpulan yaitu penjelasan tentang makna data dalam suatu konfigurasi yang secara jelas menunjukkan alur kausalnya, sehingga dapat diajukan proposisi yang terkait dengannya. Dalam penelitian ini dipakai untuk penentuan hasil akhir dari keseluruhan proses tahapan analisis, sehingga keseluruhan permasalahan dapat dijawab sesuai dengan kategori data dan masalahnya. Pada bagian ini akan muncul kesimpulan-kesimpulan yang mendalam secara komprehensif dari data hasil penelitian.

#### **G. Pengabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif berpikir merupakan suatu kreativitas manusia untuk menemukan kebenaran. Keabsahan ilmu pengetahuan membahas tentang kriteria bahwa ilmu pengetahuan itu sah, berarti membahas kebenaran. Kebenaran adalah kesamaan antara gagasan dan kenyataan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keabsahan data [penelitian kualitatif](#), yaitu nilai subjektivitas, metode pengumpulan dan sumber data penelitian. Namun banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi boleh jadi mengandung kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa kontrol, dan sumber data kualitatif yang kurang akurat akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian. Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa cara-cara untuk meningkatkan keabsahan data penelitian.

Keabsahan data dalam penelitian ini, dilakukan melalui tahap pengecekan kredibilitas data dengan teknik:

1. *Perssistent observasion*; untuk memahami gejala/peristiwa yang mendalam, dilakukan pengamatan secara berulang-ulang selama penelitian berlangsung.
2. Triangulasi (*triangulation*); mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dengan triangulasi sumber dan teknik. Di sini akan dicek ulang data yang ditemukan tentang motivasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gowa. Pengecekan tersebut melalui observasi ulang di lapangan, wawancara dan melakukannya secara berkali-kali sampai menemukan data yang lebih akurat, serta melakukan kajian pustaka secara cermat.

3. *Member check*; diskusi teman sejawat secara langsung pada saat wawancara dan secara tidak langsung dalam bentuk penyampaian rangkuman hasil wawancara yang sudah ditulis oleh peneliti.
4. *Referential adequacy checks*; pengecekan kecukupan referensi dengan mengarsip data yang terkumpul selama penelitian di lapangan, dalam hal ini, berbagai literatur tentang motivasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Gowa dikumpulkan sebanyak mungkin sehingga dapat menjadi rujukan yang akurat dalam penelitian.

Data dalam penelitian ini lebih disesuaikan dengan analisis kebutuhan dan kemampuan peneliti sendiri tanpa bermaksud mengurangi prosedur yang berlaku. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pengumpulan data dan tahap pengolahan data.

Adapun tahapan-tahapan dalam pengujian keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan ketekunan

Meningkatkan ketekunan itu ibarat kita mengecek pekerjaan soal-soal ujian, atau meneliti kembali tulisan yang telah dikerjakan, ada yang salah atau tidak. Meningkatkan ketekunan itu maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. (Sugiyono, 2008: 371)

Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara baik membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/dipercaya atau tidak.

b. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. (Sugiyono, 2008: 372) Cara yang dilakukan oleh peneliti adalah, melakukan wawancara melalui telpon, informan pada penelitian awal memberikan kembali informasi terkait dengan persoalan yang diteliti oleh peneliti, melalui cara ini peneliti mendapatkan informasi yang lebih jelas dan lengkap sehingga dapat diuji keabsahan data yang telah dilaporkan oleh peneliti akan mendapatkan data yang kredibel.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

Dinas Sosial merupakan salah satu instansi di bawah naungan Kementerian Sosial yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, dan penanganan fakir miskin untuk membantu Presiden dalam melaksanakan pemerintahan negara.

Kedudukan : Dinas Sosial Kabupaten Gowa Masuk Dalam Tipe A

Latar Belakang : Awal Dari Dinas Sosial Kab. Gowa yaitu bergabung dengan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Namun adanya Regulasi/ Pembentukan struktur baru yang diatur dalam peraturan Daerah No. 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah. Sehingga Dinas Sosial berdiri sendiri.

#### **1. Struktur Organisasi Dinas Sosial**

- a. Kepala Dinas Sebagai Pemimpin Pada Dinas Sosial Kabupaten Gowa.
- b. Sekertaris Dipimpin Oleh Seorang Sekretaris Dinas membawahi:
  - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - 2) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
  - 3) Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Pelayanan Dan Rehabilitasi Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Bidang membawahi:
  - 1) Seksi Kesejahteraan Sosial Anak
  - 2) Seksi Kesejahteraan Sosial Lansia dan Penyandang Disabilitas
  - 3) Seksi Kesejahteraan Sosial Tuna Sosial

d. Bidang Pemberdayaan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Bidang membawahi:

- 1) Seksi Pemberdayaan Fakir Miskin
- 2) Seksi Perizinan dan Pembinaan Lembaga Sosial
- 3) Seksi Pelestarian Nilai-nilai Kepahlawanan/ Kejuangan

f. Bidang Perlindungan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Bidang membawahi:

- 1) Seksi Advokasi dan Perlindungan Sosial
- 2) Seksi Jaminan Sosial

g. Bidang Pembinaan Mental dan Spiritual dipimpin oleh seorang Kepala Bidang membawahi:

- 1) Seksi Pembinaan Mental dan Spiritual
- 2) Seksi Pembinaan Sarana dan Lembaga Kerohanian

## 2. Visi dan Misi

Visi adalah rangkaian kata dimana di dalamnya menunjukkan suatu cita-cita, impian, atau tujuan yang ingin dicapai. Setiap organisasi umumnya memiliki visi atau tujuan di masa depan yang merupakan buah pikiran para pendiri organisasi tersebut.

Visi merupakan ide-ide dan rencana-rencana pemimpin untuk masa depan organisasi. Dinas Sosial Kabupaten Gowa merumuskan visi sebagai berikut :

*“Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat yang berkeadilan dan relegius”*

Misi adalah suatu proses atau tahapan yang seharusnya dilalui oleh suatu lembaga, instansi atau organisasi dengan tujuan bisa mencapai visi tersebut. Di samping itu, misi juga dapat diartikan sebagai suatu deskripsi atau tujuan mengapa sebuah instansi atau organisasi berada di masyarakat.

- 1. Meningkatkan Pelayanan Kesejahteraan Sosial*
- 2. Meningkatkan pembinaan, pelayanan dan rehabilitasi pemulihan penyandang masalah kesejahteraan sosial*
- 3. Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik dan Administrasi Perkantoran*

Berdasarkan Visi dan Misi tersebut maka Dinas Sosial menjabarkan program yang ingin dilaksanakan untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Adapun program dan kegiatan Dinas Sosial Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut :

1. Program Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial.
2. Program Pemberdayaan Fakir Miskin, Komunitas Adat Terpencil (KAT) dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Lainnya.
3. Program Pembinaan Para Penyandang Disabilitas dan Trauma.
4. Program pembinaan panti Asuhan/ Panti Jompo.
5. Program Pembinaan dan Penyandang Penyakit Sosial (Eks Narapidana, PSK, Narkoba dan Penyakit Sosial Lainnya).
6. Program Pembinaan Keagamaan.

#### **B. Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua faktor dalam mengukur motivasi pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg:

- 1) Faktor Intrinsik (faktor motivasi)
- 2) Faktor Ekstrinsik (faktor pemeliharaan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di

Dinas Sosial Kabupaten Gowa dapat digambarkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Faktor Motivasi (*motivation factor*)

Faktor motivasi meliputi Prestasi, Kenaikan Pangkat, dan Tanggungjawab

a) Prestasi

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan, yaitu keberhasilan seorang pegawai dapat dilihat dari prestasi yang diraihinya. Dari hasil observasi berhasil dalam keberhasilan seorang pegawai dapat dilihat dari prestasi yang diraihinya seperti pada bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial dapat berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Pimpinan memberikan penghargaan atau bonus kepada pegawainya yang berprestasi seperti diberikannya insentif diluar gaji untuk membuat semangat kerja pegawainya.

Berdasarkan teori dan hasil observasi dapat diketahui bahwa hasil penilaian terkait sasaran kerja pegawai yang diperoleh pegawai dinas sosial kabupaten Gowa sudah mencerminkan prestasi kerja yang sesungguhnya dari pegawai yang bersangkutan sesuai dengan target kerja yang dicapai berdasarkan kontrak kerja yang telah disetujui dan telah ditetapkan oleh pejabat penilai di unit kerja masing-masing yaitu kabid dan kasi yang dapat diukur realisasinya berdasarkan kuantitas,kualitas,waktu,dan biaya. Akan tetapi dari segi uraian rencana

kerja yang tertuang dalam sasaran kerja pegawai masih ada sisi kelemahannya,hal ini disebabkan oleh tugas pokok dan fungsi dari bidang-bidang dan seksi-seksi yang belum terjabar dengan jelas sesuai analisis jabatan,sehingga mempengaruhi hasil penilaian sasaran kerja yang belum optimal.

Berikut daftar penilaian prestasi kerja tahun 2018 di Dinas Sosial Kabupaten Gowa :

NO	NAMA	NIP	JABATAN	N.PRESTASI KERJA		TOTAL NILAI PRESTASI KERJA PNS
				N.SKP	N.PERILAKU	
1	H. Syamsuddin B, S.Sos, M.Si, MH	19680507 198908 1 002	Kepala Dinas	85.63	92.33	88.31
2	Drs. H. Firdaus, S.Ag, M.Si	19710628 199303 1 012	Sekretaris Dinas	95.03	90.50	93.22
3	Hijra wati.SE	19630823 199103 2 004	Kabid Pelayanan & Rehabilitasi Sosial	86.91	85.67	86.41
4	Andi Baso Siradja S.Sos	19611215 198402 1 002	Kabid Perlindungan Sosial	99.9	94.17	97.6
5	H. Najamuddin, SH, MH	19740825 200701 1 013	Kabid Pembinaan Sosial Spiritual I	89.36	90.33	89.75
6	H.Muhammad Syahrir, S.Ag, M.Si	19741014 200901 1 004	Kabid Pemberdayaan Sosial I	98.33	89.50	94.8
7	Jamaluddin.SE.MM	19611231 198403 1 285	Kasi Advokasi & Perlindungan Sosial	90.22	94.5	91.93
8	Asrianty, S. STP, M.Si	19800525 199810 2 001	Kasi Kessos Anak	87.07	85.67	86.51
9	Hj.Andi Lala P,SE	19630920198710 2 002	Kasubag Perencanaan & Pelaporan	94.25	93.67	94.02
10	Hj. Salmah.S. Ip	19651231 198803 2 065	Kasubag Umum & Kepegawaian	92.02	93.17	92.48
11	Dra. St. Hasnah	19670410 199203 2 021	Kasi Kessos Lansia dan Penyandang Disabilitas	90.57	85.67	88.61
12	Rustam, S.Ag	19710407 200901 1 005	Kasi Pembinaan Mental Spiritual	92.45	90.25	91,57

NO	NAMA	NIP	JABATAN	N.PRESTASI KERJA		TOTAL NILAI PRESTASI KERJA PNS
				N.SKP	N.PERILAKU	
13	ST.Nurwahidah R. S.Ag.MH	19771020 200901 2 005	Kasi Perizinan & Lembaga Sosial	88.51	84.33	1 86.84
14	Yaser Azhari, S.Kel, MM	19840208 200604 1 008	Kasi Pemberdayaan Fakir Miskin	88.67	84.50	87
15	Emawsti, SE	19770127 200901 2 005	Kasubag Keuangan	90.33	90.17	90.27
16	Farahdiba, S.Pd	19780114 200604 2 016	Kasi Pelestarian Nilai-nilai Kepahlawanan/Kejuangan	87.00	96.00	90.6
17	Bahtiar, S.Sos	19610523 198203 1 006	Kasi Jaminan Sosial	97.9	80.60	90.98
18	Hajrah, S.Sos	19820927 200701 2 005	Kasi Pembina Sarana & Lembaga Kerohanian	92.67	84.25	89.3
19	Hasmawamy.S.Sos	19800118 200701 2 009	Kasi Kessos Tuna Sosial I	85.22	85.67	85.4
20	Rrsnawati, S.Sos	19800305 200801 2 017	Staf Subag Keuangan ( Bendahara Gaji)	90.33	80.00	86.2
21	Nurbaeti T, Bsw	19630816 199103 2 007	Staf Seksi Pemberdayaan Fakir Miskin I	91.28	80.60	87.01
22	Sarfiah	19660502 199102 2 004	Staf Subag Perencanaan & Pelaporan	97.85	80.39	90.87
23	Ramlah	19621231 199003 2 036	Staf Seksi Pembinaan Sarana 8i Lembaga Kerohanian	98.45	80.00	91.07
24	Herlina S, A.Md	19670308 200604 2 010	Staf Seksi Kessos Anak	90.33	82.40	87.16
25	Nuraeni, A.Md	19671114 200701 2 012	Staf Seksi Perizinan 8i Pembinaan Lembaga Sosial	90.07	90.00	90.04
26	Sofyan	19790525 200901 1 016	Staf Seksi Jaminan Sosial	85.54	86.40	85.89
27	Edy Manuhutu.SE	19791023 201409 1 001	Staf Umum & Kepegawaian (Bendahara Aset)	85.54	75.84	84.35
28	Darsono	19700814 200701 1 031	Staf Seksi Kessos Lansia 8i Penyandang Disabilitas	91.33	86.40	89.36
29	Fatmawati	19830801 200901 2 008	Staf Subag Keuangan ( Bendahara Pengeluaran)	87.00	86.40	86.76

NO	NAMA	NIP	JABATAN	N.PRESTASI KERJA		TOTAL NILAI PRESTASI KERJA PNS
				N.SKP	N.PERILAKU	
30	Mukramin.S.Ip	19820320 201001 1 024	Staf Seksi Pembinaan Mental 8i Spiritual	90.33	74.83	84.13

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff di Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial , menyatakan bahwa :

“Alhamdulillah ketika ada pegawai yang mendapatkan suatu keberhasilan dalam pencapaian kinerja pasti ada bonus berupa uang insentif diluar gaji pokok atau piagam yang diberikan oleh pimpinan”.(Wawancara dengan DS 25 Januari 2019).

Adapun terkait tujuan dari penilaian prestasi kerja menurut pendapat Kepala Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial sebagai berikut :

“Tujuan penilaian prestasi kerja adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam mengerjakan tugas sehari-hari dengan baik dan juga tujuan untuk promosi atau kenaikan pangkat apabila prestasi kerjanya baik.”(Wawancara dengan HW 25 Januari 2019)

Lebih lanjut mengenai penghargaan yang diberikan berupa sebagai berikut:

“Penghargaan yang diberikan kepada pegawai Dinas Sosial berupa upah pungut yang ditentukan sesuai dengan pangkat, golongan dan jabatan. Selain itu diberikan juga promosi jabatan bagi pegawai yang berprestasi dan penghargaan bagi pegawai yang sudah lama bekerja, pegawai yang bekerja keras dalam melakukan pekerjaan yang diberikan”. (Wawancara dengan HW 25 Januari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti melihat bahwa bonus berupa insentif, piagam atau kenaikan pangkat yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi dapat menambah motivasi kerja pegawai.

Demikianlah hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan

dan rehabilitasi sosial kabupaten gowa mengenai prestasi kerja pegawai dinas sosial dalam pemberian penghargaan terhadap setiap pegawai yang berprestasi berupa insentif, piagam ataupun kenaikan pangkat.

b) Kenaikan Pangkat

Kenaikan Pangkat adalah penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian PNS terhadap negara. Kenaikan pangkat juga dimaksudkan sebagai dorongan kepada PNS untuk lebih meningkatkan prestasi kerja dan pengabdian.

Ketika sudah memenuhi syarat yang ditentukan, seorang PNS akan mendapatkan kenaikan pangkat. Berdasarkan PP 99 tahun 2000 tentang kenaikan pangkat disebutkan bahwa kenaikan pangkat adalah sebuah penghargaan yang diberikan oleh Negara kepada seorang PNS atas pengabdian terhadap Negara.

Berdasarkan teori dan hasil wawancara maka kenaikan pangkat yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan dorongan untuk lebih mencintai pekerjaannya.

Berikut daftar nama-nama pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Gowa yang mendapatkan kenaikan pangkat tahun 2018 :

<b>NO</b>	<b>NAMA/NIP</b>	<b>GOL</b>	<b>L/P</b>	<b>JABATAN</b>	<b>GOL. SELANJUTNYA</b>
1	Ernawati, SE 197701272009012005	III/D	P	Kasubag Keuangan	IV/A
2	Herlina S., A.Md 196703082006042010	II/B	P	Staf Seksi Kesos	II/C

3	Sofyan, S.Sos 197905252009011016	III/B	L	Satf Seksi Jaminan Sosial	III/C
4	Edy Manahatu, SE 197910232014091001	III/A	L	Sataf Umum Kepegawaian (Bendahara Aset)	III/B

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff Bidang Pemberdayaan Sosial , menyatakan bahwa :

Iya, kenaikan pangkat menurut saya semacam penghargaan dan saya ingin mendapatkan penghargaan itu.(Wawancara dengan NB 25 Januari 2019)

Adapun terkait tahap-tahap untuk mendapatkan kenaikan pangkat menurut pendapat Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial sebagai berikut :

Kenaikan pangkat berlaku untuk masa kerja, golongan/pangkat, prestasi, dan lain-lain sehingga pegawai bisa mendapatkan kenaikan pangkat.(Wawancara dengan MS 25 Januari 2019)

Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan pangkat dapat meningkatkan kinerja pegawai dan mendorong pegawai untuk lebih termotivasi dalam bekerja.

Demikianlah hasil wawancara dengan kepala seksi pemberdayaan sosial dan staff pemberdayaan sosial kabupaten gowa mengenai kenaikan pangkat pegawai dinas sosial dalam pemberian kenaikan pangkat terhadap setiap pegawai yang memiliki masa kerja yang ditentukan, golongan, dan prestasi.

c) Tanggungjawab

Pengertian tanggung jawab secara umum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun

yang tidak di sengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.

Adapun definisi tanggung jawab secara harafiah dapat diartikan sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatunya jika terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan atau juga berarti hak yang berfungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikapnya oleh pihak lain.

Jadi, tanggung jawab adalah sebuah perbuatan yang dilakukan oleh setiap individu yang berdasarkan atas kewajiban maupun panggilan hati seseorang. Yaitu sikap yang menunjukkan bahwa seseorang tersebut memiliki sifat kepedulian dan kejujuran yg sangat tinggi.

Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah merupakan bagian dari kehidupan manusia, bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab. Apabila ia tidak mau bertanggung jawab, maka ada pihak lain yang memaksakan tanggung jawab itu. Dengan demikian, maka tanggung jawab dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi pihak yang berbuat dan dari sisi kepentingan pihak lain.

Tanggungjawab adalah kemampuan seseorang untuk menjalankan suatu kewajiban karena adanya dorongan di dalam dirinya biasanya juga disebut panggilan jiwa (Abdullah:2010).

Dari hasil observasi setiap pegawai diberikan tanggung jawab masing-masing atas pekerjaannya. Pegawai bertanggung jawab atas pekerjaannya dengan pelayanan publik secara efektif dan efisien

sehingga masyarakat menjadi puas dan lembaga tersebut mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan bonus sebagai umpan balik.

Lebih dahulu peneliti menanyakan sejauh mana pegawai tertarik dengan program-program yang ditetapkan oleh pimpinan khususnya program yang berhubungan dengan masyarakat.

Apakah pegawai merasa bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perlindungan Sosial, menyatakan bahwa :

“Para pegawai memiliki peran dan tanggungjawab masing-masing serta berbeda-beda dan Alhamdulillah setiap tanggungjawab yang diberikan kepada para pegawai dapat terselesaikan dengan baik dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan selama ini puas dengan pelayanan yang diberikan”.(Wawancara dengan ABS 30 Januari 2019)

Juga di ungkapkan oleh salah satu staff bidang perlindungan sosial, menyatakan bahwa:

“Kita bisa bersentuhan langsung dengan masyarakat, kita bisa memenuhi tingkat kepuasan masyarakat, apakah Dinas Sosial bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Artinya kita sebagai pelayan istilahnya bisa memberikan pelayanan yang terbaik.” (Wawancara dengan JM 30 Januari 2019).

“Masyarakat yang menggaji kita, jadi masyarakat harus diberi pelayanan yang baik.” (Wawancara dengan JM 30 Januari 2019).

“Tugas dan tanggung jawab kita sebagai abdi negara adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat, itu yang memotivasi kita untuk memberikan apa yang terbaik untuk mereka (masyarakat).” (Wawancara dengan JM 30 Januari 2019).

Dari hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa dengan

adanya target yang sudah ditetapkan, pegawai merasa tertantang untuk bisa menyelesaikan tugas secara cepat. Kalau pegawai merasa bahwa ini adalah sebuah tantangan tentunya pegawai akan merasa termotivasi untuk menyelesaikan tugas sesuai target hari yang ditetapkan. Tapi berdasarkan observasi lapangan dan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Sosial tidak sesuai dengan SOP. Wawancara dengan Masyarakat mengatakan bahwa :

“Saya kasih masuk berkas dari bulan desember, masih belum selesai sampai sekarang. (wawancara dengan AH 1 Februari 2019)

“Saya urus BPJS sudah sekitar bulan November, saya kan searching di internet berapa hari kira-kira selesai urusan saya, yang saya dapatkan tidak selama ini. Ini dari bulan november, desember, januari sekarang february kan harusnya tidak selama itu. Saya hitung-hitung paling lama selesai satu bulan untuk urusan saya karena berkas-berkas sudah lengkap. Kalo tidak bisa selesai yah tidak usah di atur dalam SOPnya. Jadinya kecewa kalau tahu tidak bisa selesai cepat.” (wawancara dengan AK 1 Februari 2019)

“Pegawai kasih informasi tidak jelas siapa yang harus saya temui, katanya harus ketemu dengan bapak ini, tapi bapaknya tidak ada ditempat.” (wawancara dengan AM 1 Februari 2019)

Demikian hasil wawancara dengan kepala bidang perlindungan sosial dan staff perlindungan sosial berkaitan dengan tanggungjawab pegawai di dinas sosial Kabupaten Gowa.

Adapun hasil wawancara yang membuktikan bahwa masih banyak kendala yang dilakukan oleh pegawai di dinas sosial Kabupaten Gowa

menurut masyarakat pengguna jasa seperti halnya lamanya pelayanan, pemberian informasi yang tidak jelas dan lain sebagainya.

#### 1. Faktor Pemeliharaan (*Hygiene factor*)

Faktor Pemeliharaan meliputi Supervisi, Kompensasi, Hubungan dengan atasan, Hubungan dengan rekan kerja.

##### a) Supervisi

Supervisi adalah jika dilihat dari sudut etimologi, supervisi berasal dari kata “super” dan kata “vision” yang dimana masing-masing kata itu berarti atas dan juga penglihatan. Jadi kalau secara etimologis, Supervisi yaitu penglihatan dari atas. Definisi tersebut merupakan arti kiasan yang menggambarkan suatu posisi yang melihat berkedudukan lebih tinggi dari pada yang dilihat.

Menurut Siagian (2012:290) kualitas supervisi adalah “tingkat kewajaran supervisi yang dirasakan oleh tenaga kerja”. Hilangnya Faktor pemeliharaan dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan (dissatisfiers = faktor higienis/hygiene factor ) dan tingkat absensi serta turnover pegawai akan meningkat. Faktor-faktor pemeliharaan perlu mendapatkan perhatian yang wajar dari pimpinan, agar kepuasan dan kegairahan bekerja pegawai dapat ditingkatkan.

Dinas Sosial Kabupaten Gowa mempunyai Kepala Dinas yang tugasnya mengawasi bisa seperti pengawasan dari pimpinan ke bawahannya berupa dengan cara pengawasan langsung maupun tidak

langsung yaitu melihat langsung kerja pegawai seperti observasi dan melihat laporan hasil kerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Sosial , menyatakan bahwa :

“Pengawasan kerja yang dilakukan di Dinas Sosial kabupaten Gowa, terhadap pimpinan dan pegawainya menunjukkan, bahwasanya kegiatan pengawasan kerja pada masing-masing pegawai dilakukan secara berjenjang melalui perantara dari kepala bidang yang mendapat laporan dari kepala seksi.”(Wawancara dengan FS 15 Februari 2019)

“Ketika terjadi pelanggaran pada pegawai yang bermasalah, akan langsung memanggil pegawai yang bersangkutan, dengan bersikap menegur dan lebih pada pendekatan kemanusiaan dengan cara sharing untuk membicarakan persoalan yang terjadi.”(Wawancara dengan FS 15 Februari 2019)

Demikian hasil wawancara dengan sekretaris dinas sosial yang berkaitan dengan supervisi atau pengawasan pegawai di dinas sosial Kabupaten Gowa.

b) Kompensasi

Kompensasi merupakan salah satu fungsi yang penting dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM). Karena kompensasi merupakan salah satu aspek yang paling sensitif di dalam hubungan kerja. Dalam praktiknya masih banyak perusahaan yang belum memahami secara benar sistem kompensasi. Sistem kompensasi membantu dalam memberi penguatan terhadap nilai-nilai kunci organisasi serta memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi. Dalam pemberian kompensasi harus tetap mempertimbangkan keseimbangan antara menarik dan mempertahankan karyawan dengan kemampuan dan keberlangsungan organisasi. Dengan demikian maka suatu kompensasi

harus dikaitkan dengan tujuan dan strategi organisasi. Panggabean (2002:75), mengemukakan kompensasi dapat didefinisikan sebagai setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Menurut Hasibuan (2008:117), yang dimaksud dengan kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

Menurut Rivai (2004:357) kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian.

Berikut nama-nama pegawai yang mendapatkan kompensasi tahun 2018 di Dinas Sosial Kabupaten Gowa :

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>GOL</b>	<b>L/P</b>	<b>JABATAN</b>
1	Hajrah, S.sos	III/B	P	Kasi Pembina sarana & Lembaga kerohanian
2	Herlina S, A.Md	II/B	P	Staf seksi kessos anak
3	Edy Manahutu SE	III/A	L	Staf umum & kepegawaian
4	Nuraeni A.Md	II/A	P	Staf seksi perizinan & pembinaan lembaga sosial
5	Rosmawati S.sos	III/B	P	Staf subag keuangan (bendahara gaji)

6	Bahtiar S.sos	III/B	L	Kasi jaminan sosial
---	---------------	-------	---	---------------------

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Sosial , menyatakan bahwa :

“Tujuan Pemberian insentif itu adalah untuk meningkatkan gairah kerja pegawai di dinas sosial, dan juga untuk mengapresiasi hasil kerja yang telah dicapai pegawai. Hal ini diharapkan dapat memacu hasil yang lebih optimal dan meningkatkan hasil yang positif dalam pencapaian hasil kerja.”(Wawancara dengan FS 15 Februari 2019)

“Pencapaian yang diharapkan kepala dinas adalah dengan meningkatkan kinerja pegawai tanpa harus diperintah. Hal ini berpengaruh besar nantinya untuk mengetahui seberapa besar loyalitas pegawai.” (Wawancara dengan FS 15 Februari 2019)

Demikian hasil wawancara dengan sekretaris dinas sosial yang berkaitan dengan kompensasi yang diberikan kepada pegawai di dinas sosial Kabupaten Gowa.

c) ★ Hubungan dengan atasan

Keterpaduan antara pimpinan dan bawahan sebagai suatu keutuhan dan totalitas merupakan suatu faktor yang sangat penting untuk menjamin keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Melalui pendekatan manajemen partisipatif, bawahan tidak lagi dipandang sebagai suatu objek melainkan sebagai suatu subjek. Dengan komunikasi dua arah akan terjadi suatu komunikasi antar pribadi sehingga berbagai kebijakan yang diambil oleh organisasi bukan hanya merupakan keinginan dari pimpinan saja tetapi merupakan kesepakatan dari semua unsur organisasi. Para pendukung manajemen partisipatif mempunyai pengaruh positif terhadap semua pegawai.

Dinas Sosial melakukan suatu pola komunikasi antara pimpinan

dan bawahan dalam membangun kepuasan kerja mereka, karena dengan menjalin suatu hubungan yang baik diperlukan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan agar Dinas Sosial bisa tetap eksis dan lebih berkembang kedepannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pembinaan Sosial Spiritual menyatakan bahwa :

“Untuk menjalin keakraban dengan pimpinan dan pegawai, saya biasanya berbincang-bincang dengan mereka walaupun tidak direncanakan sebelumnya misalnya pada saat istirahat di kantin atau di acara-acara yang dilakukan oleh dinas sosial. Dengan berkumpul bersama saya juga dapat sharing tentang masalah pekerjaan”.(Wawancara dengan NM 19 Februari 2019)

“Pelaksanaan komunikasi pada dasarnya pimpinan mempunyai tugas untuk menyampaikan pesan-pesan kepada bawahannya demi kelancaran kerja sesuai dengan garis kewenangan yang telah ada”. (Wawancara dengan NM 19 Februari 2019)

“Hubungan antara pimpinan dengan pegawai Dinas Sosial saling bekerjasama dalam melaksanakan pekerjaan dan dapat membantu pegawai bagi yang kurang paham terhadap pekerjaan yang diberikan dan pegawai yang agak sulit untuk bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan”. (Wawancara dengan RT 19 Februari 2019)

“Pimpinan dan bawahan saling menghormati, saling berhubungan, saling bekerjasama dalam pekerjaan maupun diluar pekerjaan”. (Wawancara dengan RT 19 Februari 2019)

“Pimpinan cenderung pilih kasih dalam pemberian sanksi terhadap pegawai, seperti saya yang hanya terlambat beberapa menit datang diberi sanksi yang menurut saya tidak wajar sedangkan teman saya tidak hadir beberapa hari tidak di berikan sanksi apa-apa”. (Wawancara dengan MS 19 Februari 2019)

Demikian hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pembinaan Sosial Spiritual mengenai hubungan antara pimpinan dan bawahan di dinas sosial Kabupaten Gowa.

d) Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan antar rekan kerja adalah tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam interaksi antar pegawai lain, menunjukkan hubungan perseorangan antara pegawai dengan pegawai, maupun bawahan dengan atasannya, dimana kemungkinan bawahan merasa tidak dapat bergaul dengan atasannya. Dari hasil observasi menjalin hubungan yang baik antar sesama pegawai maupun bawahan dengan atasannya terjadi komunikasi seperti sikap senyum, sapa dan salam yang diterapkan oleh dinas sosial.

Berdasarkan teori dan hasil observasi maka hubungan antar rekan kerja di dinas sosial membuat pegawai merasa nyaman karena komunikasi terjalin agar tercipta pemahaman yang sama antara pegawai tersebut sehingga, dapat bekerja sama dengan baik sesuai dengan teori tentunya mencegah timbulnya rasa ketidakpuasan kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff di pembinaan sosial spiritual menyatakan bahwa :

“Komunikasi yang baik sesama pegawai sangat berpengaruh dalam hubungan dengan rekan kerja dan kita menerapkan itu disini”.(Wawancara dengan SR 20 Februari 2019)

“Saling membantu dalam pekerjaan misalnya ada teman yang belum terlalu paham dengan tugas yang diberikan, ya kita bantu”.(Wawancara dengan MK 20 Februari 2019)

“Tukar pikiran dan sharing mengenai pekerjaan”.(Wawancara dengan RS 20 Februari 2019)

“Ada persaingan yang kurang sehat antar sesama pegawai seperti ada salah satu pegawai yang sering cari muka dengan pimpinan ada yang sering mencari-cari kesalahan pegawai lain, dan itu membuat saya tidak semangat untuk bekerja. (Wawancara dengan SR 20 Februari 2019)

Demikian hasil wawancara dengan salah satu staff Pembinaan Sosial Spiritual mengenai hubungan antara rekan kerja di dinas sosial Kabupaten Gowa.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Setelah seluruh data dalam penelitian ini diuraikan, maka selanjutnya akan dilakukan pembahasan dari hasil data yang telah diolah tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan kepada pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gowa, diketahui bahwa tanggapan informan berdasarkan hasil wawancara berbeda antara pegawai dengan masyarakat yang dilayani, Hal ini membuktikan bahwa masih ada yang perlu di benahi oleh dinas sosial Kabupaten Gowa khususnya masalah pelayanan karena masyarakat belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh dinas terkait.

Faktor Intrinsik (Motivator)

#### **1. Prestasi**

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Keberhasilan seorang pegawai dapat dilihat dari prestasi yang diraihinya. Dari hasil observasi berhasil dalam keberhasilan seorang pegawai dapat dilihat dari prestasi yang diraihinya dapat berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Pimpinan memberikan penghargaan atau bonus kepada pegawainya yang berprestasi seperti diberikannya piagam atau uang

tambahan untuk membuat semangat kerja pegawainya. Berdasarkan teori dan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa prestasi yang di dapatkan oleh pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Gowa akan mendapatkan penghargaan berupa piagam ataupun uang tambahan diluar gaji yang diberikan oleh kepala dinas sosial Kabupaten Gowa yang bertujuan untuk menambah motivasi kerja pegawai.

## 2. Kenaikan Pangkat

Kenaikan Pangkat adalah penghargaan yang diberikan pimpinan atas prestasi kerja dan pengabdian PNS terhadap lembaga tempat ia bekerja. Kenaikan pangkat juga dimaksudkan sebagai dorongan kepada PNS untuk lebih meningkatkan prestasi kerja dan pengabdianya. Berdasarkan teori dan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa penerapan kenaikan pangkat yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Gowa berdasarkan atas dua aspek yaitu yang pertama dilihat dari lama kerja dan loyalitas pegawai terhadap lembaga terkait dan aspek yang kedua adalah prestasi yang didapatkan oleh pegawai tersebut juga menjadi faktor kenaikan pangkat.

## 3. Tanggung Jawab

Dinas sosial merupakan salah satu instansi di bawah naungan Kementerian Sosial yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, dan penanganan fakir miskin untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dinas sosial

Kabupaten Gowa bertugas untuk membantu Bupati dalam berbagai macam permasalahan sosial yang ada di wilayah Kabupaten Gowa. Tanggung Jawab yang diberikan pun berbeda-beda terhadap setiap pegawai yang bekerja di dinas tersebut. Berdasarkan teori dan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa masih banyak kendala yang harus dibenahi oleh Dinas Sosial Kabupaten Gowa berkaitan tentang tanggung jawab pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ini terbukti masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima dari para pegawai di dinas tersebut.

#### Faktor Ektrinsik (Pemeliharaan)

##### 1. Supervisi

Supervisi adalah jika dilihat dari sudut etimologi, supervisi berasal dari kata “super” dan kata “vision” yang dimana masing-masing kata itu berarti atas dan juga penglihatan. Jadi kalau secara etimologis, Supervisi yaitu penglihatan dari atas. Definisi tersebut merupakan arti kiasan yang menggambarkan suatu posisi yang melihat berkedudukan lebih tinggi dari pada yang dilihat.

Menurut Siagian (2012:290) kualitas supervisi adalah “tingkat kewajaran supervisi yang dirasakan oleh tenaga kerja”. Hilangnya Faktor pemeliharaan dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan (dissatisfiers = faktor higienis/hygiene factor ) dan tingkat absensi serta turnover pegawai akan meningkat. Faktor-faktor pemeliharaan perlu mendapatkan perhatian

yang wajar dari pimpinan, agar kepuasan dan kegairahan bekerja pegawai dapat ditingkatkan.

“Supervisi adalah usaha dari Supervisor dalam upaya mengawasi pegawai, dalam mengawasi pekerjaan, termasuk menstimulir, seleksi, pertumbuhan jabatan, pengembangan pegawai, dan memperbaiki tujuan-tujuan pekerjaan, metode dan evaluasi pekerjaan”.

Adapun yang menjadi peran supervisor di Dinas Sosial Kabupaten Gowa adalah kepala dinas dan sekretaris dinas yang bertugas mengawasi para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang dilakukan selama kurang lebih dua bulan menyimpulkan bahwa pengawasan yang ada di dinas sosial Kabupaten Gowa sudah sesuai dengan prosedur yang telah dibuat, seperti contohnya ada pegawai yang malas masuk kerja akan langsung di tindak sesuai aturan yang telah disepakati oleh pak kepala dinas ataupun sekretaris dinas.

## 2. Kompensasi

Untuk dapat memberikan pemahaman lebih luas terhadap kompensasi PNS diperlukan banyak informasi mengenai pengertian kompensasi secara umum. Secara teori, kompensasi menjadi salah satu bagian penting manajemen pengembangan sumber daya manusia.. Sistem kompensasi juga berpotensi sebagai salah satu sarana terpenting dalam membentuk perilaku dan mempengaruhi kinerja. Namun demikian banyak organisasi mengabaikan potensi tersebut dengan suatu persepsi bahwa “kompensasi tidak lebih sekedar dari pelengkap gaji”. Tanpa disadari beberapa

organisasi yang mengabaikan potensi penting dan berpersepsi keliru telah menempatkan sistem tersebut justru sebagai sarana meningkatkan perilaku yang tidak produktif atau counter productive. Akibatnya muncul sejumlah persoalan personal misalnya motivasi karyawan yang rendah, prestasi kerja yang buruk, perilaku yang tidak bertanggung jawab dan bahkan ketidakjujuran karyawan yang bertentangan dengan sistem kompensasi yang tidak proporsional. Adapun dari hasil penelitian yang di lakukan penerapan kompensasi di dinas sosial Kabupaten Gowa berupa uang insentif diberikan kepada pegawai yang mendapatkan suatu keberhasilan dalam suatu pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari waktu yang telah ditentukan, ini juga adalah salah satu upaya dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai.

### 3. Hubungan dengan atasan

Hubungan Atasan- Bawahan terhadap kepuasan kerja Pegawai yang memiliki kualitas hubungan atasan – bawahan yang tinggi akan merasa lebih dihargai, mendapat dukungan dan perhatian penuh sehingga pegawai merasa puas dengan apa yang mereka kerjakan karena pekerjaan mereka dihargai oleh atasan. Hubungan atasan – bawahan yang tinggi akan berdampak positif terhadap kepuasan kerja karena mereka akan lebih giat untuk mencapai tujuan dan akan memberikan waktu dan tenaga secara sukarela yang termasuk dalam low-quality. Jadi Hubungan atasan – bawahan dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

Atasan yang baik adalah atasan yang bisa mengerti kondisi pegawai dan bisa menghargai pegawainya sendiri dalam mengerjakan tugas yang diberikan dalam organisasi tersebut. Kepuasan kerja diukur dari suka atau tidaknya pegawai tersebut mengerjakan tugas yang diberikan dalam organisasi tersebut. Apabila kepuasan kerja pegawai baik maka pegawai tersebut akan mengerjakan tugasnya dengan baik. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan respon-respon positif dari masyarakat sehingga bisa mendapatkan citra yang baik pula dari masyarakat. Adapun Hubungan kerja antara atasan dan bawahan di Dinas Sosial Kabupaten Gowa dengan mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan selama kurang lebih dua bulan, pimpinan selalu mengajak para pegawainya berkumpul dan melakukan komunikasi baik itu yang berhubungan dengan pekerjaan maupun masalah pribadi. Tapi di sisi lain ada salah satu pegawai yang merasa pimpinan dalam hal ini kepala dinas sosial melakukan tindakan diskriminasi terhadapnya. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara pimpinan dan bawahan yang terjadi di Dinas Sosial Kabupaten Gowa belum bisa dikatakan sesuai dengan teori, ini disebabkan karena ada salah satu pegawai yang merasa pimpinan melakukan tindakan diskriminasi terhadap pegawai yang bersangkutan. Pimpinan seharusnya tidak membedakan antara pegawai yang satu dengan yang lain dan selalu ingin mendengar keluhan-keluhan dari para pegawainya baik itu dalam pekerjaan maupun di luar pekerjaan, sehingga para pegawai bisa merasa

nyaman dalam bekerja dan hal itu bisa meningkatkan motivasi pelayanan publik ke masyarakat.

#### 4. Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja adalah tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam interaksi antar pegawai lain, menunjukkan hubungan perseorangan antara pegawai dengan pegawai, maupun bawahan dengan atasannya, dimana kemungkinan bawahan merasa tidak dapat bergaul dengan atasannya. Dari hasil penelitian yang dilakukan, jalinan hubungan yang baik antar sesama pegawai maupun bawahan dengan atasannya terjadi komunikasi seperti sikap senyum, sapa dan salam yang diterapkan oleh instansi, Dinas Sosial Kabupaten Gowa juga mengadakan kegiatan seperti rekreasi bersama sehingga dapat menimbulkan keakraban baik dengan atasan maupun sesama pegawai lain. Tapi di lain sisi ada pegawai yang merasa kurang nyaman dengan tindakan rekan kerjanya yang selalu mencari-cari kesalahan pegawai yang bersangkutan, sehingga ia merasa tidak nyaman bekerja di instansi tersebut.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian, hubungan dengan rekan kerja di Dinas Sosial Kabupaten Gowa membuat pegawai merasa nyaman karena komunikasi terjalin dengan baik, akan tetapi adanya perilaku salah satu pegawai yang sering mencari-cari kesalahan rekan kerjanya membuat pegawai lain tidak betah bekerja, dan ini membutuhkan sikap tegas dari pimpinan untuk memberi sanksi terhadap pegawai tersebut sehingga kedepannya dapat tercipta pemahaman yang sama antar pegawai dan dapat

bekerja sama dengan baik sesuai dengan teori tentunya untuk mencegah timbulnya rasa ketidakpuasan kerja.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka penulis menyimpulkan bahwa Motivasi Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Gowa terhadap para pegawai tujuannya yaitu agar mendorong para pegawai dapat bekerja lebih efektif sesuai prosedur yang telah ada. Dinas Sosial menerapkan motivasi agar pegawai dapat bekerja secara maksimal sehingga nama lembaga mendapatkan respon yang positif dari masyarakat.

Metode-metode yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Gowa ada dua yaitu, metode langsung dan tidak langsung. Metode langsung yaitu pegawai merasakan apa yang didapatkannya secara langsung seperti fasilitas-fasilitas yang dapat dirasakan dan kenyamanan dalam bekerja dan metode tidak langsung seperti uang tambahan, piagam, kenaikan pangkat dan lain sebagainya.

Faktor motivasi yang dipenuhi oleh Dinas Sosial Kabupaten Gowa kepada pegawai antara lain prestasi, kenaikan pangkat, dan tanggung jawab. Faktor pemeliharaan (*Hygiene Factor*) yang dipenuhi oleh Dinas Sosial Kabupaten Gowa kepada pegawai antara lain : Supervisi (*Quality supervisor*), Kompensasi (*Compensation*), Hubungan dengan atasan (*Command realtion*), dan Hubungan dengan rekan kerja (*Teammate relation*).

1. Prestasi yang diperoleh pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Gowa akan mendapatkan penghargaan berupa piagam ataupun uang tambahan diluar gaji yang diberikan oleh kepala dinas sosial

Kabupaten Gowa yang bertujuan untuk menambah motivasi kerja pegawai.

2. Penerapan kenaikan pangkat yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Gowa berdasarkan atas dua aspek yaitu yang pertama dilihat dari lama kerja dan loyalitas pegawai terhadap lembaga terkait dan aspek yang kedua adalah prestasi yang didapatkan oleh pegawai tersebut juga menjadi faktor kenaikan pangkat.
3. Tanggung Jawab pegawai Dinas Sosial Kabupaten Gowa dirasa masih belum efektif, ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan dan dirasakan masyarakat masih jauh dari kata sempurna. Ini terbukti masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima dari para pegawai di dinas tersebut. Masyarakat masih banyak yg mengeluh tentang lamanya proses pembuatan surat-surat, pemberian informasi yg tidak jelas, dan lain-lain.
4. Adapun yang menjadi peran supervisor di Dinas Sosial Kabupaten Gowa adalah kepala dinas dan sekretaris dinas yang bertugas mengawasi para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Pengawasan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Gowa dianggap sudah efektif ini terbukti karena pengawasan yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur yang ada, contohnya ketika ada pegawai yang melanggar pasti akan langsung di hukum sesuai peraturan yang telah ditetapkan.

5. Penerapan kompensasi di dinas sosial Kabupaten Gowa yaitu berupa pemberian uang insentif kepada pegawai yang mendapatkan prestasi dalam pekerjaan dan ini terbukti penerapan kompensasi di Dinas Sosial Kabupaten Gowa dapat menambah motivasi kerja pegawai.
6. Hubungan antara pimpinan dan bawahan yang terjadi di Dinas Sosial Kabupaten Gowa belum bisa dikatakan efektif, ini disebabkan karena ada salah satu pegawai yang merasa pimpinan melakukan tindakan diskriminasi terhadap pegawai yang bersangkutan. Dan hal ini di rasa sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam proses melayani publik.
7. Hubungan dengan rekan kerja di Dinas Sosial Kabupaten Gowa belum terjalin dengan baik, ini diakibatkan adanya perilaku salah satu pegawai yang kurang menyenangkan seperti contohnya sering mencari-cari kesalahan rekan kerjanya, sering terlambat datang dan ini membuat pegawai lain tidak betah bekerja sehingga ini dapat berpengaruh terhadap pelayanan publik.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian bahwa penerapan motivasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Gowa jika ditinjau dari teori dua faktor Frederick Herzberg belum efektif, Ini diakibatkan masih banyak permasalahan yang ada mulai dari Tanggung Jawab pegawai dalam proses pelayanan, Hubungan dengan pimpinan yang belum terjalin dengan baik secara menyeluruh kepada pegawai, dan Hubungan dengan rekan kerja yang belum optimal.

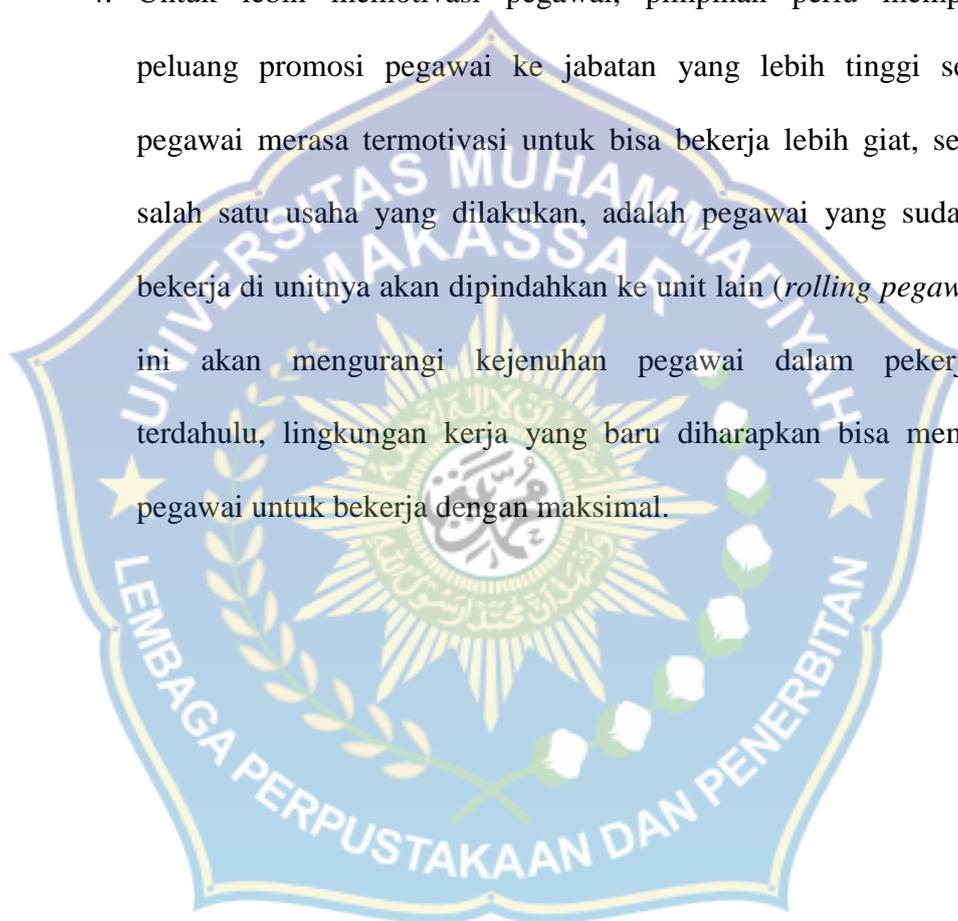
## **B. Saran**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran, yaitu :

1. Mengharapkan Dinas Sosial Kabupaten Gowa agar selalu memperhatikan dan meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat, memberlakukan sistem absensi secara ketat untuk mengurangi tingkat ketidakdisiplinan pegawai, membuka layanan pengaduan untuk masyarakat sehingga mengetahui pegawai yang melakukan pelanggaran dan bisa di tindak dengan cepat, pemberian reward dan punishment kepada pegawai, pegawai di dorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka.
2. Untuk meredam kecenderungan pelanggaran yang terjadi di Dinas Sosial Kabupaten Gowa dalam upaya menumbuhkembangkan motivasi pegawai dalam pelayanan publik adalah pengawasan dari bawah dan dari atas (bukan hanya pegawai yang dinilai kinerjanya tapi juga atasan) hal ini akan menjadi masukan yang positif untuk kemajuan organisasi, setiap unit diberikan target hari untuk menyelesaikan pekerjaannya jika lewat akan diberikan teguran lisan, tapi jika mereka bisa bekerja sesuai target akan diberikan bonus, dan pegawai diberikan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan mereka sehingga bisa bekerja dengan nyaman dan cepat.
3. Untuk menumbuhkembangkan motivasi pegawai dalam pelayanan publik yang perlu dilakukan adalah dengan mengoptimalkan setiap unit yang bekerja di Dinas Sosial Kabupaten Gowa, setiap bagian di

lembaga mempunyai tupoksi yang jelas untuk bisa mencapai tujuan dari Dinas Sosial Kabupaten Gowa, bahkan tupoksi per orang pun diatur agar semakin mengarahkan seorang pegawai bekerja dengan baik.

4. Untuk lebih memotivasi pegawai, pimpinan perlu memperbesar peluang promosi pegawai ke jabatan yang lebih tinggi sehingga pegawai merasa termotivasi untuk bisa bekerja lebih giat, selain itu salah satu usaha yang dilakukan, adalah pegawai yang sudah lama bekerja di unitnya akan dipindahkan ke unit lain (*rolling pegawai*), hal ini akan mengurangi kejenuhan pegawai dalam pekerjaannya terdahulu, lingkungan kerja yang baru diharapkan bisa memotivasi pegawai untuk bekerja dengan maksimal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I Komang., Mujiati, Ni Wayan., Utama, I Wayan Mudiarta., Manajemen sumber Daya Manusia, Graha Ilmu
- Bangun, Wilson S.E M.Si., 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Erlangga, Jakarta
- Buchari, Zainun. 2007. *Manajemen dan Motivasi, Edisi Revisi, Cetakan ke 3.* Balai Aksara: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2012. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, Irham. 2013. Manajemen Strategis: Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta
- Gie, The Liang. 1998. Ensiklopedia Administrasi. Jakarta: Gunung Agung.
- Hamzah. 2007. Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2006. *Dasar-dasar, Pengertian, dan Masalah Dalam Manajemen.* Bumi aksara, Edisi Revisi : Jakarta.
- Hani, Handoko T. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia.* BPFE: Yogyakarta.
- Istianto, Bambang. 2009. Manajemen Pemerintah dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media
- James. L.Perry. "Measuring Public Services Motivation: An Assessment of Construct Realibility and Validity". *Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART)*. Volume 6 No.1.p 5-23.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara
- Moleong, Lexi. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nilasari, Senja. 2014. Manajemen Strategi itu Gampang untuk Pemula dan Orang Awam. Jakarta Timur: Dunia Cerdas.
- Perry and Annie Hondeghem, James L. 2008. *Motivation in Public Management.* New York: Oxford University Press Inc

- Perry, James, L. And Lois Recascino Wisee. 1990. "The Motivational Bases of Public Service". *Public Administration Review* 50 (May/June): 367-373.
- Ratminto & Atik Septi W, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2007. *Good governance (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Corporate governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephen P, Robbins, *Perilaku organisasi edisi 12; salemba empat*; 2009, Jakarta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. CV. Alfabeta
- Syamsir dan Muhammad Ali Embi. "Urgensi Public Service Motivation dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima". *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011*.
- "Ideologi Politik dan Motivasi Pelayanan Publik di Kalangan PNS Kota Padang. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume. IX No. 1 Tahun 2013.

# LAMPIRAN





Foto Bersama Bapak Drs.H. Firdaus, S.Ag, M.Si selaku sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Gowa

## RIWAYAT HIDUP



**ARHAM ANUGRA**, Lahir pada Tanggal 20 Agustus 1995 di Saluttowa, Desa Parigi, Kecamatan Tinggimoncong, Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan Abdul Gani dan Sukiati. Penulis lulus di SD Inpres Saluttowa pada tahun 2007 , tamat di SMPN 2 Tinggimoncong pada tahun 2010, Penulis lulus di SMA NEGERI 1 Tinggimoncong pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan kuliah di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR angkatan 2013. Dan penulis memperoleh gelar sarjana S1 (Strata 1) pada tahun 2019.



