

**ANALISIS PERBEDAAN MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK PNS
PADA INSTANSI PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH
MENURUT JENIS KELAMIN DAN STATUS PERKAWINAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FIS UNP Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh :

**POSMA YULIANDARI
TM/NIM : 2010/55304**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Analisis Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik PNS Pada
Instansi Pemerintah Kota Payakumbuh Menurut Jenis Kelamin
dan Status Perkawinan

Nama : Posma Yuliandari

TM/NIM : 2010/55304

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 19 April 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D
NIP: 19630401 198903 1 003

Pembimbing II



Dra. Hj. Jumiati, M. Si
NIP: 19621109 198602 2 001

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

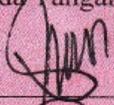
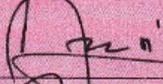
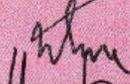
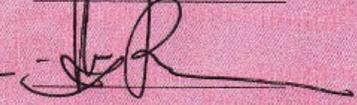
Pada hari Sabtu tanggal 19 April 2014 pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

Analisis Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik PNS Pada Instansi Pemerintah Kota Payakumbuh Menurut Jenis Kelamin dan Status Perkawinan

Nama : Posma Yuliandari
TM/NIM : 2010/55304
Progran Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Padang, 19 April 2014

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	
Sekretaris	: Dra. Hj. Jumiati, M. Si	
Anggota	: Afriva Khaidir, MAPA.Ph.D	
Anggota	: Dr. H. Helmi Hasan, M. Pd	
Anggota	: Nora Eka Putri, S.IP.M.Si	

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd.
NIP. 196210011989031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Posma Yuliandari

TM/NIM : 2010/55304

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Analisis Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik PNS Pada Instansi Pemerintah Kota Payakumbuh Menurut Jenis Kelamin dan Status Perkawinan”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 19 April 2014
Saya yang menyatakan,



Posma Yuliandari
2010/55304

ABSTRAK

POSMA YULIANDARI : NIM 2010/55304 Analisis Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik PNS Pada Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh Menurut Jenis Kelamin dan Status Perkawinan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa perbedaan motivasi pelayanan publik PNS pada instansi pemerintah Kota Payakumbuh menurut jenis kelamin dan status perkawinan. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena masih adanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat/publik yang diberikan oleh pihak PNS belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian ini juga berjenis kuantitatif komparatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh PNS yang berada pada lingkup Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan teknik analisis *Multistage Random Sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala pengukuran skala likert dan didukung dengan studi dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan uji t (t-test). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat motivasi pelayanan publik PSM di kalangan PNS pada Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh berada pada kategori sedang atau terkesan cukup baik, dimana diperoleh nilai TCR PSM sebesar 69.19%. Sedangkan tingkat signifikansi perbedaan motivasi pelayanan publik PNS pada Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh antara laki-laki dan perempuan tidak terdapat perbedaan yang signifikan yaitu 0,104 atau lebih besar dari 0,05. Kemudian tingkat signifikansi perbedaan motivasi pelayanan publik PNS pada Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh antara yang kawin dan tidak kawin tidak terdapat perbedaan yang signifikan yaitu 0,125 atau besar dari 0,05 . Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, tidak terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik Kota Payakumbuh menurut jenis kelamin, kemudian tidak terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik PNS pada instansi pemerintah Kota Payakumbuh menurut status perkawinan. Dengan kata lain jenis kelamin dan status perkawinan ternyata juga mempunyai hubungan dengan tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan PNS pada Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh namun tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT Rabb semesta alam, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik PNS Pada Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh Menurut Jenis Kelamin dan Status Perkawinan”**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada Ayahanda Harlin (alm) dan Ibunda Eni Yentri tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya yang telah menjadi motivator utama mendampingi penulis hingga penyelesaian skripsi ini. Kemudian kepada mama Elmawati dan Om Penheri yang sudah banyak berjasa bagi penulis. Dan kepada kakanda saya Lidya Oktafiana serta kedua adinda tercinta Tulus Hariyanto dan Azzah Sri Haryanti, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada mereka. Selajutya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D selaku Dosen Penasehat Akademik penulis serta selaku

pembimbing I dan Ibu Dra. Hj. Jumiati, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pemikiran, waktu dan berbagi masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga untuk para dosen penguji yakni Bapak Drs. Afriva Khaidir, MAPA.Ph.D, Bapak Dr. H. Helmi Hasan, M. Pd, dan Ibu Nora Eka Putri, S.IP.M.Si terima kasih telah memberikan masukan dan saran-saran yang sangat berguna bagi penyelesaian skripsi ini.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak-pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Dosen staf pengajar pada jurusan Jurusan Ilmu Sosial Politik khususnya Bapak dan Ibu dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
4. Staf karyawan dan karyawan keputakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Sosial Politik dan staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Walikota Payakumbuh yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
6. Seluruh keluarga besar penulis yang penulis cintai dan sayangi.

7. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan dan untuk keluarga besar Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang terima kasih untuk ide-ide dan semangatnya.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padang, Maret 2014

Posma Yuliandari

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Hipotesis.....	8
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis.....	11
1. Motivasi dan Motivasi Pelayanan Publik.....	11
a. Motivasi.....	11
b. Motivasi Pelayanan Publik.....	14
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi PSM.....	16
2. Pelayanan dan Pelayanan Publik.....	17

a. Pelayanan (service).....	17
b. Pelayanan Publik.....	19
3. Aparatur Pemerintah atau Pegawai Negeri Sipil.....	24
4. Motivasi Menjadi PNS.....	26
5. Hubungan Jenis Kelamin dan Status Perkawinan PNS dengan Motivasi Pelayanan Publik.....	27
6. Kerangka Pemikiran (Konseptual).....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Variabel Penelitian.....	34
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
E. Definisi Operasional.....	37
F. Jenis, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	38
G. Validitas dan Reliabilitas.....	40
H. Metode Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	46
B. Temuan Khusus.....	57
C. Pembahasan.....	68
D. Keterbatasan Penelitian.....	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA.....	82
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	85
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Data PNS Pemda Kota Payakumbuh.....	35
Tabel 3.2	Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh yang menjadi sampel dalam penelitian.....	37
Tabel 3.3	Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.4	Pengukuran Variabel.....	40
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Item Angket Penelitian.....	41
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Item Angket Penelitian.....	42
Tabel 4.1	Jumlah PNS pada Instansi-instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh Tahun 2012 Menurut Jenis Kelamin....	50
Tabel 4.2	Jumlah PNS Kota Payakumbuh Tahun 2012 Menurut Jenis Golongan Kepegawaian.....	51
Tabel 4.3	Jumlah PNS Kota Payakumbuh Tahun 2012 Menurut Jenis Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4.4	Profil Responden Menurut Klasifikasi Umur.....	53
Tabel 4.5	Profil Responden Menurut Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.6	Profil Responden Menurut Status Perkawinan.....	55
Tabel 4.7	Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4.8	Profil Responden Menurut Golongan Kepegawaian.....	57

Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Tingkat PSM PNS Pada Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh.....	58
Tabel 4.10	Deskripsi PNS pada Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh Menurut Perbedaan Jenis Kelamin...	57
Tabel 4.11	Deskripsi PNS pada Instansi Pemerintah Kota Payakumbuh Menurut Perbedaan Status Perkawinan.....	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas PSM Menurut Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas PSM Menurut Status Perkawinan.....	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas PSM Menurut Kelompok Instansi Pemerintah	63
Tabel 4.15	Hasil Uji T (t-test) PSM Menurut Jenis Kelamin....	64
Tabel 4.16	Hasil Uji T (t-test) PSM Menurut Status Perkawinan.....	65
Tabel 4.17	Hasil Uji T (t-test) PSM Menurut Kelompok Instansi Pemerintah	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Motivasional Dasar.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Deskripsi PNS pada Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh Menurut Perbedaan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4.2 Deskripsi PNS pada Instansi Pemerintah Kota Payakumbuh Menurut Perbedaan Status Perkawinan.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Angket Penelitian.....	85
Lampiran 2	Lambang Kota Payakumbuh.....	87
Lampiran 3	Daftar Nama Dan Kecamatan Setelah Pemekaran Kota Payakumbuh.....	88
Lampiran 4	Tabel Profil Responden.....	91
Lampiran 5	Uji Normalitas.....	95
Lampiran 6	Uji t (t-test).....	99
Lampiran 7	Deskripsi Variabel Penelitian.....	102
Lampiran 8	Surat Tugas Dosen Pembimbing.....	103
Lampiran 9	Surat Izin Penelitian	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era reformasi dewasa ini, setiap penyedia layanan jasa dituntut untuk terus melaksanakan perubahan dan pembenahan pelayanan ke arah yang lebih baik. Di sisi lain, reformasi birokrasi adalah bagian dari agenda pemerintah dan tidak dapat dipisahkan dari upaya reformasi di semua sendi kehidupan berbangsa dan bernegara, termasuk reformasi dalam pelayanan publik. Upaya reformasi birokrasi dimaksudkan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa (Septari Yosianti, 2010).

Di tengah perkembangan zaman yang semakin pesat dan laju globalisasi yang semakin meningkat telah menjadikan perubahan yang signifikan terhadap wajah birokrasi yang ada di Indonesia. Birokrasi yang dipersiapkan awalnya sebagai pelayan masyarakat telah bergeser kepada birokrasi yang minta dilayani. Perubahan nilai-nilai ini berimplikasi terhadap perilaku para birokrat itu sendiri (Septari Yosianti, 2010).

Disamping itu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan tidak lepas dari persoalan motivasi dan motivasi pelayanan publik. Perbincangan mengenai motivasi dalam pemahaman secara umum semakin sering muncul sebagai topik perbincangan yang semakin luas dalam manajemen, terutama manajemen pelayanan publik, termasuk masalah motivasi dalam melayani publik (masyarakat). Peningkatan motivasi untuk melayani masyarakat yang lebih baik

sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan dari penyedia jasa.

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006) adalah sebagai berikut: 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat; 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar; 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu; 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas. Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Untuk itu, motivasi yang tulus sangat diperlukan dalam melayani publik.

Sementara itu terkait hal tentang pelayanan publik Aparatur Pemerintah Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M . PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: 1) Prosedur Pelayanan;

2) Waktu Penyelesaian; 3) Biaya Pelayanan; 4) Produk Pelayanan; 5) Sarana dan Prasarana; 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik.

Namun demikian, meskipun standar pelayanan publik sudah diatur sedemikian rupa, prosedur birokrasi yang terlalu berbelit-belit dan kadang menjengkelkan masyarakat masih sering terjadi. Berbagai media massa sering kali mengungkapkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintah dan membeberkan berbagai ketidakmampuan dan kelemahan aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Rendahnya kualitas pelayanan publik masih sering dirasakan oleh warga masyarakat. Ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, baik yang mencuat di media massa maupun dari berbagai pengaduan kepada institusi yang ada. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa (cetak dan elektronik) seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit sikap dan tindakan aparat pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan. (www.kompas.com diakses tanggal 17 Oktober 2013).

Kondisi seperti ini diduga ada kaitannya dengan persoalan rendahnya motivasi pelayanan publik (public service motivation = PSM) di kalangan para PNS dalam menjalankan fungsi mereka sebagai aparatur negara dan pelayan masyarakat, disamping kelemahan dalam aspek lain seperti kemampuan, kondisi lingkungan, dan sebagainya. Gejala rendahnya motivasi pelayanan publik dan kinerja aparatur pemerintah tersebut juga terjadi pada beberapa instansi

pemerintah di Provinsi Sumatera Barat, termasuk di Kota Payakumbuh. Selain persoalan mentalitas yang kurang baik, persoalan lain yang sedang menggejala di kalangan PNS adalah persoalan rendahnya kualitas kinerja atau pelayanan kepada publik. Inefektivitas dan inefisiensi terjadi dimana-dimana.

Aspek motivasi dalam pean sangat penting arti dan pengaruhnya terhadap pelayanan. Motivasi yang tinggi dan tulus sebagai abdi masyarakat bagi seorang PNS akan sangat berpengaruh terhadap pelayanannya. Selanjutnya, semakin tinggi motivasi pelayanan publik aparatur pemerintahan maka kepercayaan masyarakat terhadap wibawa pemerintah akan semakin tinggi pula. Sebaliknya, bila motivasi aparatur pemerintah rendah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka kepercayaan masyarakat terhadap wibawa pemerintah akan semakin menurun pula (Syamsir, 2009).

Pegawai negeri sipil adalah unsur aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Pegawai negeri sipil yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan mampu mematuhi setiap peraturan-peraturan yang telah digariskan oleh aparat yang berwenang. Untuk menjalankan tugas pegawai negeri sipil tidak luput dari motivasinya sebagai seorang pelayan masyarakat (Suci Oktaviani, 2012).

Namun dalam kenyataan di lapangan, motivasi pelayanan publik di kalangan PNS pada instansi Kota Payakumbuh masih terindikasi rendah, sehingga

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak maksimal atau kurang memuaskan. Beberapa fenomena saat pelayanan di instansi pemerintah kota Payakumbuh dikemukakan peneliti saat melakukan observasi awal antara lain, masih belum sesuai pelayanan dengan keinginan atau harapan masyarakat. Berikut hasil wawancara observasi awal peneliti dengan salah seorang masyarakat yaitu saudara Riyan yang mendapatkan pelayanan dari salah satu instansi pemerintah yang ada di Kota Payakumbuh tanggal 18 Oktober 2013

“saya merasa urusan atau pelayanan yang saya dapatkan memiliki waktu yang lama, saya mengurus surat keterangan rentan ekonomi dan saya telah menyerahkan syarat untuk mengurus surat tersebut yaitu fotocopy KK, dan dijanjikan tanggal pengambilannya, tetapi pada saat saya menjemput surat yang telah dijanjikan , namun surat tersebut belum bisa diambil karena belum siap dengan berbagai alasan dari pegawai kantor tersebut”.

Fenomena lainnya yang dapat diungkapkan oleh peneliti terkait pelayanan di instansi pemerintah kota Payakumbuh diantaranya, saat melakukan observasi awal peneliti tidak menemukan petugas administrasi *standby* berada di ruang administrasi. Ternyata setelah dikonfirmasi, pegawai tersebut pergi dengan alasan pribadi dan urusan keluarga, sehingga peneliti beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum maksimal karena lebih mengedepankan urusan pribadi, terutama PNS yang berjenis kelamin perempuan. Setelah ditanya lebih lanjut PNS yang bersangkutan meninggalkan tugasnya atau kantor tempat benya dengan alasan keluarga. Apalagi perempuan yang sudah menikah, mereka mempunyai alasan meninggalkan tanggung jawabnya dengan alasan menjemput anak ataupun anaknya sakit dan hal lainnya yang bersangkutan dengan urusan pribadi.

Disamping itu bagi PNS yang laki-laki ketika peneliti melakukan observasi awal ke instansi pemerintah yang ada di kota Payakumbuh, ada beberapa PNS laki-laki duduk bersantai di kantin terdekat dari instansi tempat mereka be. Selain itu, beberapa masyarakat yang memperoleh pelayanan di instansi pemerintah Payakumbuh mengatakan bahwa PNS yang usianya lebih muda atau yang belum menikah berbeda cara dan sikap pelayanannya dibandingkan PNS yang sudah menikah.

Selain kejadian di atas peneliti juga menemukan bahwa pegawai atau PNS di instansi pemerintah Kota Payakumbuh melayani masyarakat kurang ramah, kurang sopan serta proses yang berbelit-belit dalam melayani masyarakat. Pada beberapa instansi pada umumnya PNS yang berada di kantor adalah PNS yang masih berusia muda. Masih kurang optimalnya pelayanan di instansi pemerintah di Kota Payakumbuh ini menyebabkan pelayanan masih belum memuaskan. Gambaran di atas menunjukkan bahwa motivasi pelayanan pegawai negeri sipil di Kota Payakumbuh terkesan masih rendah (kurang) dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan latar belakang inilah, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian ini dengan mengambil judul : “Analisis Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik PNS pada Instansi Pemerintah Kota Payakumbuh Menurut Jenis Kelamin dan Status Perkawinan”.

B. Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan PNS pada instansi kota Payakumbuh kepada masyarakat masih belum sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat karena ketika berurusan dengan instansi pemerintah masyarakat masih mengalami kesulitan dengan kurang ramahnya pelayanan yang diberikan.
2. Masyarakat masih mengalami proses yang berbelit-belit dan ketidakepatan waktu dalam berurusan dengan PNS kota payakumbuh karena kelalaian PNS kota Payakumbuh.
3. Adanya indikasi perbedaan motivasi pelayananan PNS yang laki-laki dengan PNS yang perempuan dalam melakukan pelayanan publik.
4. Adanya indikasi perbedaan motivasi pelayananan antara PNS yang belum menikah dengan PNS yang sudah menikah dalam melakukan pelayanan publik.
5. Adanya indikasi perbedaan motivasi pelayanan PNS karena pengaruh usia.

C. Batasan Masalah

Mengingat bahwa permasalahan dan sangat kompleksnya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan dan juga keterbatasan tenaga, dana serta waktu saat penelitian maka penelitian ini tidak mengungkap seluruh aspek yang

telah dijabarkan tadi. Adapun batasan masalah yang akan diteliti adalah Analisis Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik PNS pada Instansi Pemerintah Kota Payakumbuh Menurut Jenis Kelamin dan Status Perkawinan.

D. Rumusan Masalah

Dalam pembahasan ini penulis perlu membuat rumusan masalah yang akan ditulis, ini dilakukan agar sampai ada pembahasan yang berbelit, maka perumusan masalahnya adalah :

1. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik PNS pada Instansi Pemerintah Kota Payakumbuh menurut jenis kelamin?
2. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik PNS pada Instansi Pemerintah Kota Payakumbuh menurut status perkawinan?

E. Hipotesis

Sutrisno Hadi (1990) mengatakan bahwa : hipotesis adalah dugaan yang mungkin benar atau mungkin salah. Dia akan ditolak jika salah atau palsu dan akan diterima jika fakta-fakta yang membenarkannya. Penolakan dan penerimaan hipotesis dengan begitu sangat tergantung kepada hasil penyelidikan terhadap fakta-fakta yang dikumpulkan.

Berpedoman dengan pembahasan teori yang bersumber pada analisis kepustakaan, maka diajukan hipotesis yang diharapkan akan menjadi jawaban

melalui pengumpulan informasi serta tes pengukuran penelitian yang dilakukan.

Dengan demikian penulis merumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai :

Ho : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik PNS pada instansi pemerintah Kota Payakumbuh menurut jenis kelamin.

Ha1 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik PNS pada instansi pemerintah Kota Payakumbuh menurut status perkawinan.

Ho1 : Terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik PNS pada instansi pemerintah Kota Payakumbuh menurut jenis kelamin.

Ha2 : Terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik PNS pada instansi pemerintah Kota Payakumbuh menurut status perkawinan.

F. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian yang dilakukan sudah barang tentu ada tujuannya, adapun tujuan penulis dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui perbedaan motivasi pelayanan publik PNS pada instansi pemerintah kota Payakumbuh menurut jenis kelamin.
2. Untuk mengetahui perbedaan motivasi pelayanan publik PNS pada instansi pemerintah kota Payakumbuh menurut status perkawinan.

G. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah dan memperkaya wawasan serta ilmu pengetahuan, khususnya mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi motivasi pelayanan publik.
- b. Untuk meningkatkan kemampuan penulis melakukan suatu penelitian ilmiah.
- c. Untuk menjadi bahan kajian dan bahan pembandingan serta dasar penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan mengkaji motivasi pelayanan publik maka akan dapat kita ketahui perbedaan motivasi pelayanan publik menurut jenis kelamin dan status perkawinan.
- b. Sebagai masukan bagi lembaga yang berwenang dalam perekrutan Pegawai Negeri Sipil, diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk penerimaan Pegawai Negeri Sipil pada masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teoritis

1. Motivasi dan Motivasi Pelayanan Publik

a. Motivasi

Untuk mengetahui lebih luas tentang masalah motivasi, berikut ini akan dikemukakan beberapa pengertian tentang motivasi. Motivasi dapat ditafsirkan dan diartikan berbeda oleh setiap orang sesuai dengan tempat dan situasi dari masing-masing orang itu serta disesuaikan dengan perkembangan peradaban manusia.

Sumber penggerak motivasi yang berasal dari dalam cenderung beranjak dari kebiasaan individu (yang berkembang secara kompleks), sedangkan motivasi yang sumber penggerakannya berasal dari luar selalu disertai dengan persetujuan, kemauan, dan kehendak individu. Motivasi disini menurut saya berarti dorongan yang menggerakkan serta mengarahkan seseorang untuk melakukan sesuatu yang berdasarkan apa yang dikehendakinya, tertuju kepada tujuan yang diinginkannya.

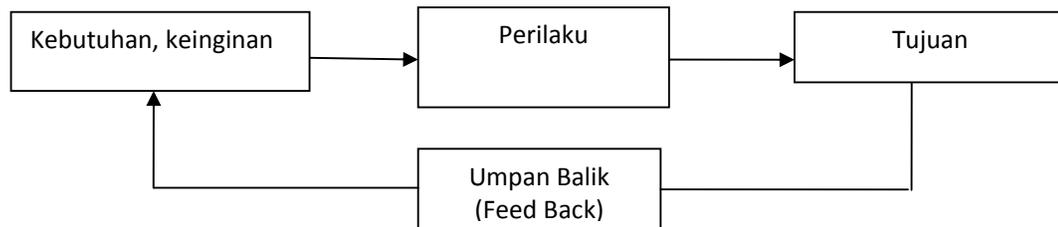
Ditinjau dari aspek taksonomi, menurut Malayu S.P Hasibuan (1996) motivasi berasal dari bahasa latin yaitu "*movere*" yang artinya dorongan atau daya penggerak. Kemudian menurut Winardi (2001), istilah motivasi berasal dari perkataan bahasa latin, yakni *movere* yang berarti "menggerakkan" (to move). Dengan demikian secara etimologi, motivasi berkaitan dengan hal-hal yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu.

Menurut Harold Koontz, et.al. dalam Muhamad Ali Embi (2001 dan 2003) mengemukakan bahwa “motivation refers to the drive and effort to satisfy a want or goal” (motivasi merujuk kepada dorongan dan usaha untuk memuaskan atau memenuhi sesuatu keinginan atau suatu tujuan). Dari penjelasan tersebut Muhamad Ali Embi (2001 dan 2003), menyimpulkan secara umum pengertian motivasi adalah sebagai suatu proses dalam individu yang menjadi pendorong kepada tercetusnya sesuatu tindakan yang membawa kepada tingkah laku yang diinginkan.

Selain itu menurut Miftah Thoha dalam Syamsir (2009) motivasi merupakan proses psikologis dan menjadi unsur pokok dalam perilaku seseorang. Pada hakikatnya pembentukan perilaku manusia berorientasi pada suatu tujuan. Dalam lain perkataan, setiap perilaku seseorang pada umumnya dirangsang oleh keinginan atau motivasi bagi mencapai beberapa tujuan, termasuk didalam peannya. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu daya penggerak yang mampu menciptakan kegairahan dengan membangkitkan, mengarahkan, dan berperilaku serta mengeluarkan tingkat upaya untuk memberikan kontribusi yang sebesar besarnya demi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Motivasi merupakan sebuah predisposisi untuk bertindak dengan cara yang khusus dan terarah pada tujuan tertentu, sekalipun rumusan tentang rumusan motivasi dibatasi dengan purposive atau yang diarahkan pada tujuan. Manusia sebagai makhluk sosial berusaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan ekspektasi. Kebutuhan, keinginan dan ekspektasi tersebut menimbulkan

ketegangan-ketegangan pada para manajer, yang dianggap mereka kurang menyenangkan dengan anggapan bahwa perilaku khusus tertentu dapat mengurangi perasaan yang dimiliki, maka hal tersebut menyebabkan orang yang bersangkutan berperilaku. Perilaku tersebut diarahkan kepada tujuan untuk mengurangi kondisi ketegangan tersebut. Dimulainya perilaku tersebut menyebabkan timbulnya petunjuk-petunjuk yang memberikan umpan balik informasi kepada orang yang bersangkutan tentang dampak perilaku (Arfis Syahroni, 2010). Dapat dilihat dari gambar dibawah ini :



Gambar 2.1 Proses motivasional dasar (Winardi, 2001)

Bentuk motivasi dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu motivasi instrinsik dan motivasi ekstrinsik. Lebih lanjut dapat dijelaskan sebagai berikut (Hadari Nawawi dalam Suci Oktaviani, 2012) :

1. Motivasi Intrinsik

Motivasi intrinsik adalah motivasi yang tercakup didalam situasi dan memenuhi kebutuhan dan tujuan-tujuan staf. Motivasi ini juga sering disebut motivasi murni, yakni motivasi yang sebenarnya timbul dari dalam diri sendiri. Motivasi ini timbul tanpa pengaruh dari luar. Motivasi instrinsik adalah motivasi yang hidup dalam diri individu dan berguna dalam situasi yang fungsional. Dalam

hal ini pujian atau hadiah atau sejenisnya tidak diperlukan karena tidak akan menyebabkan individu beres untuk mendapatkan pujian atau hadiah itu.

2. Motivasi ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang disebabkan oleh faktor-faktor dari luar. Motivasi ekstrinsik tetap diperlukan sebab tidak semua pean dapat menarik minat atau sesuai dengan kebutuhan. Dalam keadaan ini motivasi terhadap pean perlu dibangkitkan oleh manajer agar mereka mau dan ingin beres secara lebih baik.

b. Motivasi Pelayanan Publik (*Public Service Motivation*)

Secara umum motivasi pelayanan publik (*Public Service Motivation*) dapat diartikan sebagai motivasi atau keinginan yang dimiliki seseorang individu untuk pelayanan kepada kepentingan publik atau masyarakat. Motivasi pelayanan publik merupakan salah satu faktor yang sangat penting peranannya dalam menentukan tindakan atau perilaku seseorang, termasuk dalam menentukan tinggi atau rendahnya prestasi atau kualitas kinerja seseorang pegawai.

Motivasi pelayanan publik atau *Public Service Motivation* (PSM) sering diartikan sebagai motivasi yang mencakup tiga hal, yaitu: 1) Orientasi pelayan seseorang yang ditujukan bagi kepentingan masyarakat, 2) Orientasi untuk menolong orang lain, dan 3) Orientasi yang mengandung semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan (Crewson dalam Syamsir 2009).

Orientasi-orientasi seperti ini biasanya terdapat dan menjadi ciri khas di kalangan pegawai sektor publik (Perry dan Wise dalam Syamsir 2009). Motivasi itu berhubungan dengan empat dimensi, yaitu: 1) ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik, 2) tanggung jawab terhadap kepentingan publik, 3) perasaan haru atau kasihan, dan 4) sikap pengorbanan diri (Perry dan Wise, 1990; Perry 1996 dalam Syamsir, 2009). Ke empat dimensi ini lah yang pada umumnya wujud pada para pegawai di berbagai sektor publik. Kemudian Crewson mengemukakan bahwa motivasi pelayanan publik yaitu orientasi pelayanan seseorang individu – minus orientasi ekonomis – supaya berguna bagi masyarakat, orientasi masyarakat untuk, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat bagi memperoleh pencapaian yang bersifat dalaman (intrinsik) atau yang berorientasi pelayanan (service orientation).

Dari empat dimensi yang dikemukakan Perry dan Wise dalam Syamsir (2009) dapat dilihat bahwa motivasi erat kaitannya dengan individu untuk memperoleh kepuasan bathin atau pribadi, keyakinan tulus terhadap kepentingan sosial, sikap kasih sayang dengan mementingkan urusan atau keperluan publik dengan ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dan rasa kewajiban atau tanggung jawab terhadap masyarakat yang ada di lingkungannya. Selanjutnya dalam Syamsir, Pandey dan Stazyk (2008) menjelaskan bahwa PSM dapat dikategorikan ke dalam tiga macam yaitu : faktor sosio-demografi, latar belakang institusi sosial, dan jenis kelamin. Latar belakang institusi sosial berkaitan dengan sosialisasi keluarga, sosialisasi agama, dan profesionalisme. Sedangkan

lingkungan organisasi, aturan-aturan birokrasi, perubahan dalam organisasi, level hierarki, dan masa .

c. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Pelayanan Publik

Motivasi merupakan suatu yang kompleks karena dipengaruhi oleh banyak faktor. Ada faktor yang berasal dari dalam diri seseorang individu (faktor internal) ataupun faktor yang berasal dari dari luar dirinya (faktor eksternal). Faktor internal berupa bentuk faktor kejiwaan, kondisi fisik, kondisi pikiran yang sedang dialami seseorang, keterampilan, tingkah laku seseorang, dan sebagainya. Sedangkan faktor eksternal adalah berupa budaya organisasi, gaya kepemimpinan, struktur organisasi (Syamsir dan Muhamad Ali Embi, 2009).

Perry dalam Syamsir (2009) mengungkapkan bahwa motivasi pelayanan publik itu dipengaruhi oleh berbagai latar belakang dari seseorang individu yang berkenaan dengan faktor-faktor berikut ini:

- a. Sosialisasi dalam keluarga, beberapa kajian menunjukkan bahwa sosialisasi keluarga sama kecil turut serta menentukan dan membentuk motivasi, sikap, dan perilaku seseorang dimasa dia dewasa.
- b. Sosialisasi agama, kepercayaan kepada agama ini berhubungan secara langsung dengan beberapa dimensi dari motivasi pelayanan publik, dengan kata lain wujud hubungan positif antara kedekatan seseorang dengan Tuhannya dan memotivasinya dalam memberikan motivasi pelayanan publik. Semakin tinggi keterlibatan seseorang dengan kegiatan-kegiatan keagamaan maka akan semakin tinggi pula motivasi pelayanan publiknya.

- c. Keahlian, merupakan aspek lain yang juga berpengaruh pada motivasi pelayanan publik, Menurut Mosher (1982) profesi memenuhi beberapa karakteristik yaitu : bidang pean yang jelas, pengetahuan teknis khusus yang didapat dari program pendidikan formal.
- d. Idiologi Politik, pengaruh perbedaan idiologi telah menyebabkan perbedaan motivasi pelayanan publik, karena orang-orang yang berhaluan politik yang berbeda maka secara tidak langsung akan terdapat perbedaaan sendiri dalam konsep pelayanan yang diberikan.
- e. Kondisi Demografis, ini juga meliputi pendidikan, usia, pendapatan (*income*), jenis kelamin dan sebagainya. Berdasarkan data dari General Social Surveys 1989-1998 keduanya menempati karakteristik demografi mempengaruhi ketertarikan mereka be pada sektor publik.

2. Pelayanan dan Pelayanan Publik

a. Pelayanan (*service*)

Konsep pelayanan banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan dewasa ini, keragaman istilah dalam konsep pelayanan menandakan ketertarikan para ahli untuk memberikan kontribusi dalam mengembangkan konsep pelayanan itu sendiri. Berbagai konsep pelayanan banyak ditemukan oleh para ahli. Menurut Harbani Pasolong (2010) pada dasarnya pelayanan dapat didefenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (Badudu dan Zain, 2001) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil melayani. Sedangkan Rasmadi (2007)

menjelaskan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan. Sementara itu pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain dan bersifat tidak kasat mata (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Warella dalam Harbani Pasolong (2010) menjelaskan pelayanan adalah sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*), atau usaha (*effort*).

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci dikemukakan oleh *Gronroos* (Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Devi Oktaviana, 2010) yaitu, suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Selain itu menurut Sampara, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Atau dengan kata lain, pelayanan adalah usaha pemenuhan kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Dari beberapa defenisi diatas pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan dan mengurus dan menyesuaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, atau dapat pula diartikan bahwa pelayanan sebagai suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan seseorang. Pelayanan pada intinya merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh orang lain yang ditujukan untuk pemenuhan dan kepentingan orang lain, berlangsung secara rutin dan berkelanjutan, yang meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat.

b. Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memebri wewenang kepada instansi pemerintah agar banyak berpartisipasi dalam melakukan pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan: “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”. Sedangkan menurut Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Mahmudi (2005) menjelaskan pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi :

- 1) Satuan atau organisasi Kementrian;
- 2) Departemen;
- 3) Lembaga Pemerintah Non Departemen;
- 4) Kesekretariatan Lembaga Tinggi dan Lembaga Tinggi Negara, Misalnya Sekretariat Dewan (Setwan), Sekretariat Negara (Setneg), dan sebagainya;
- 5) Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
- 6) Badan Usaha Milik daerah (BUMD);
- 7) Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

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, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tsb, termasuk pendidikan, pengajaran, pean dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance*. Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator (rule government)* harus mengubah pola pikir dan nya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan (Septari Yosianti, 2010).

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dapat menciptakan pelaksanaan pemerintahan yang baik pula, bahwa penciptaan pelayanan publik yang baik di Indonesia dapat memberikan dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan pemerintah dan menjadi lokomotif bagi upaya perubahan menuju pemerintahan yang baik (Agus Dwiyanto, 2011). Pelayanan publik menyebabkan terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Oleh karena itu dukungan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah perlu diciptakan. Adapun asas-asas pelayanan publik dalam melayani masyarakat adalah:

- a. Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

- b. Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

- k. Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009).

3. Aparatur Pemerintah atau Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Dalam kamus Bahasa Indonesia, aparatur berasal dari kata aparat yang berarti alat, badan atau instansi pemerintah, sehingga aparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah atau disebut juga pegawai negeri. Sementara itu menurut Undang-undang RI No. 43 Tahun 1999 atas perubahan Undang-undang RI No. 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Kepegawaian bahwa yang dimaksud dengan pegawai negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam satu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pegawai Negeri Terdiri dari 3 unsur, yakni :

- a. Pegawai Negeri Sipil
- b. Anggota Tentara Nasional Republik Indonesia
- c. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia

Pegawai Negeri Sipil terbagi atas 2 jenis, yaitu :

- a. Pegawai Negeri Pusat

Yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil Pusat adalah Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan be pada Departemen, Lembaga pemerintah non-Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi/Tinggi Negara, Instansi Vertikal di Daerah Propinsi/Kabupaten/Kota, Kepaniteraan Pengadilan, atau dipekan untuk penyelenggaraan tugas negara lainnya.

b. Pegawai Negeri Daerah

Yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil daerah adalah Pegawai Negeri Sipil Daerah Propinsi/Kabupaten/Kota yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan be pada Pemerintah Daerah, atau dipekerjaan di luar instansi induknya.

Kemudian, Pushaita dalam Aldri Frinaldi, dkk (2008) menegaskan bahwa Pegawai Negeri Sipil atau *Civil Servant* merupakan salah satu organ penting bagi eksistensi suatu negara. Pegawai Negeri Sipil selain Sebagai bagian dari eksekutif juga merupakan dari aparatur atau organ negara disamping organ-organ kenegaraan lainnya seperti lembaga yudikatif dan lembaga legislatif.

Sebagai salah unsur aparatur negara dan abdi masyarakat, PNS memiliki peranan yang sangat penting dalam sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Oleh karena itu para PNS diharapkan mampu melaksanakan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada publik secara produktif, bermutu, responsif, adil dan merata, serta bertanggungjawab. Supaya dapat melaksanakan tugas atau kinerja sebagaimana dimaksud di atas maka diperlukan PNS yang berkemampuan

secara profesional dan memiliki tanggungjawab, motivasi, disiplin, serta semangat yang tinggi.

4. Motivasi Menjadi PNS

Pekerjaan sebagai PNS di Indonesia masih merupakan idola dan harapan dari banyak orang. Dalam pandangan sebagian besar masyarakat Indonesia status dan jabatan sebagai PNS dipandang sebagai status dan jabatan yang begitu dihormati dan dihargai tinggi serta diidolakan oleh banyak orang (Fanani, 2005). Hal ini antara lain disebabkan oleh anggapan bahwa sebagai pelayan publik (*public servant*) para PNS tentunya memperoleh banyak fasilitas, kenyamanan hidup dengan gaji rutin setiap bulan, dan jaminan hari tua (pensiunan) yang cukup memadai. Hal inilah yang antara lain menyebabkan posisi dan jabatan PNS menjadi incaran banyak orang dari masa ke masa.

Pendapat ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Horton dan Hondeghem dalam Syamsir (2009). Keduanya berpendapat bahwa orang-orang dengan karakteristik kepribadian tertentu akan tertarik untuk mengabdikan diri di sektor publik. Karakteristik ini mencakupi kebutuhan terhadap keamanan yang tinggi, pilihan terhadap aktivitas yang rutin, arah yang jelas dan pengawasan yang teliti, dan ketidakinginan kepada resiko. Selain itu peran di sektor publik juga erat kaitannya dengan prestise (*prestige*) bagi diri seseorang.

Hal yang senada juga dikemukakan oleh Sujatmoko (2006) dan Abdul Aziz Muslim (2006). Menurut mereka, menjadi PNS adalah idaman bagi sebagian masyarakat Indonesia karena peran sebagai PNS merupakan peran yang prestisius dan dipandang menjadi anggota kelompok *priyayi*. Sebenarnya, semenjak bangsa

Indonesia dijajah, status sebagai *ambtenar* (pegawai negeri) telah dipandang sebagai status yang prestisius. Kaum pribumi yang berhasil menjadi pegawai pemerintah Belanda pada masa itu merasa lebih tinggi status sosialnya dibandingkan dengan masyarakat pada umumnya yang kebanyakannya adalah petani dan pedagang (Sujatmoko, 2006).

Agar pemerintah dapat memperoleh PNS yang berkemampuan profesional dan memiliki tanggung jawab, motivasi, disiplin, serta semangat yang tinggi, maka perlu dipersiapkan perencanaan yang matang baik dalam rekrutmen pegawai baru ataupun dalam seleksinya, serta pengembangan dan pembinaan motivasi yang jitu selama ia menjadi PNS. Disamping itu pengembangan dan pembinaan motivasi PNS juga perlu dipertimbangkan dengan penggunaan metode atau model yang tepat, supaya ia berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kinerja PNS yang bersangkutan.

5. Hubungan Jenis Kelamin dan Status Perkawinan Pegawai Negeri Sipil dengan Motivasi Pelayanan Publik

Perry dalam Syamsir (2009) mengungkapkan bahwa motivasi pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa latar belakang dari seseorang individu yang berkenaan dengan lima hal, yaitu 1) Sosialisasi dalam keluarga (Parental/Family Socialization), 2) Sosialisasi agama (Religious Socialization), 3) Keahlian (Professional Identification), 4) Ideologi Politik (Political Ideology), 5) Kondisi Demografis (Demographic Correlates). Kondisi Demografis, ini juga meliputi pendidikan, usia, pendapatan (*income*), jenis kelamin, status perkawinan dan sebagainya. Berdasarkan data dari General Social Surveys 1989-1998 keduanya

menempati karakteristik demografi mempengaruhi ketertarikan mereka be pada sektor public.

Dari segi definisi yang sempit, demografi sering juga disebut dengan demografi formal, demografi berkenaan dengan semua aspek jumlah laki-laki dan wanita jumlah, jumlah lahir dan meninggal serta distribusi umur penduduk. Definisi demografi lebih luas mencakup ciri sosial, ras, ekonomi, pendidikan, kesehatan perkawinan, makanan, energi, urbanisasi, tenaga kerja, keluarga berencana, dan pengaruh penduduk terhadap lingkungan. Dari definisi yang lebih luas ini terlihat jelas demografi berkaitan erat dengan cabang-cabang ilmu lain dan juga tentunya sangat erat hubungannya dengan motivasi seseorang dalam melayani publik. Pemisahan data laki-laki dan wanita mempunyai banyak kegunaan yang penting dalam demografi, sosiologi, ekonomi dan tentu saja dengan melakukan pelayanannya terhadap masyarakat.

Kondisi demografis juga berpengaruh kepada tinggi atau rendahnya motivasi seseorang dalam memberikan pelayanan publik. Lewis Frank dalam Syamsir (2009) telah mengkaji ketertarikan orang-orang Amerika kepada pelayanan publik. Berdasarkan data dari *General Social Survey 1989-1998* keduanya mendapati bahwa karakteristik demografis individu dan kepentingan mereka kepada berbagai kualiti telah mempengaruhi ketertarikan mereka pada pelayanan publik. Kecendrungan bahwa perempuan dan orang yang terpelajar lebih termotivasi dan lebih menyukai be pada sektor public dari pada laki-laki dan orang yang kurang berpendidikan (Syamsir, 2009).

Dalam perkembangan teori sejarah motivasi yaitu salah satunya *Gerakan Keperilakuan (Behaviorsm*, gerakan ini bukan hanya mempelajari bentuk-bentuk perilaku manusia dalam suatu organisasi, akan tapi juga memahami faktor-faktor apa yang mempengaruhinya. Dalam hal ini, berbagai perkara yang relevan, seperti karakteristik biografikal (umur, jenis kelamin, status perkawinan, lama masa , jumlah tanggungan keluarga), turut dijadikan sebagai objek analisis, disamping faktor-faktor lain seperti latar belakang social, latar belakang pendidikan, status, kepribadian, nilai-nilai yang dianut, persepsi tentang kehidupan organisasional, sikap, motivasi dalam be dan sebagainya (Syamsir, 2009).

Tiap-tiap individu dalam hidupnya akan mengalami berbagai macam tingkatan fase kehidupannya. Tingkatan hidup yang dialaminya itu akan merubah sikap, mempengaruhi pola perilaku, keadaan fisik dan keadaan sosial dari individu itu serta masyarakat lingkungannya. Salah satu saat peralihan yang terpenting dari masa ke masa lain adalah tentang perkawinan. Perkawinan merupakan suatu peralihan dari tingkat remaja ketingkat hidup yang ingin berkeluarga (Yeni Nofrita Sari, 2007). Menurut UU No I/74 dijelaskan bahwa perkawinan itu adalah ikatan batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan untuk membentuk keluarga dan rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, sementara itu Zuhri dalam Yeni Nofrita Sari (2007) mengatakan tujuan perkawinan menurut hukum islam adalah untuk membentuk suatu keluarga yang harmonis, yang hidup tenang, rukun dan damai serta diliputi oleh rasa kasih sayang untuk mendapatkan keturunan yang sah, yang akan melanjutkan cita-cita orang tuanya.

Menurut Atwater (1983), kebanyakan orang pada saat ini cenderung menikah karena alasan persahabatan dan untuk mencapai kepuasan kebutuhan psikologis dibanding untuk pemenuhan kebutuhan ekonomidan kebutuhan sosial, karena kebutuhan psikologis adalah alasanterpenting untuk memasuki pernikahan. Dengan menikah orang akanmemperoleh tanggung jawab yang besar terhadap pasangannya, memberi dukungan emosional dan rasa aman. Selain itu juga akan memperoleh cinta, kasih sayang dan pemberian kebutuhan normatik dankebersamaan. Oleh karena itu, dalam dunia hampir dapat dipastikan antara manusia yang satu dengan yang lainnya saling membutuhkan motivasi.

Dalam lingkungan keluarga, pernikahan yang dialami oleh suami ataupunistreri bisa jadi merupakan salah satu motivasi seseorang untuk melakukan tindakan pean dalam rangka memenuhi kebutuhan yang ingin dicapainya. Terutama agar mendorong mereka dalam memenuhi kebutuhan prestasi nya di suatu perusahaan. Karena kebutuhan akan pencapaian kesuksesan dimaksudkan dengan keinginannya untuk lebih berhasil dalam situasi persaingan.

Setelah perbuatan atau tindakan tersebut dilakukan, maka tercapailah keseimbangan dalam diri seseorang, diwujudkan dengan rasa puas, gembira, aman dan lain sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan tersebut ada dalam diri setiap manusia. Sesorang individu misalnya, memiliki kebutuhan yang kuat cenderung akan sangattermotivasi dengan situasi yang menantang dan bersaing, karena be merupakan kodrat manusia yang ingin berprestasi lebih baik lagi. Jadi bisa diartikan bahwa karyawan yang sudah yang telah menikah adalah karyawan yang sudah mempunyai status pernikahan dimana karyawan tersebut bertanggung

jawab besar dan harus memberi dukungan emosional dan rasa aman terhadap pasangannya dan terhadap kehidupan keluarga yang dijalaninya. Dan karyawan yang belum menikah adalah karyawan yang belum mempunyai status pernikahan yang belum mempunyai tanggungan apapun terhadap orang lain, dalam hal ini terhadap pasangannya.

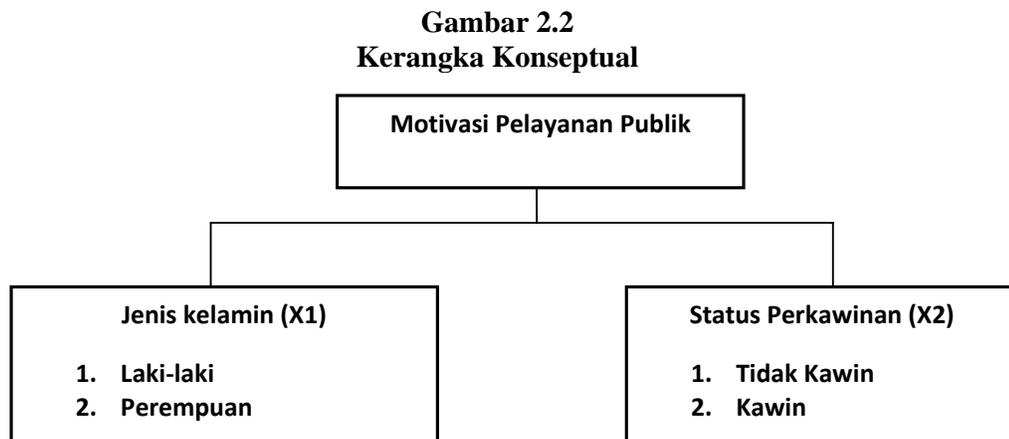
Rasa aman, cinta dan kasih sayang merupakan faktor motivasi, yaitu sesuai dengan teori yang dipopulerkan oleh psikolog yang bernama Abraham Maslow yang mengatakan menepatkan rasa aman ataupun tenang pada teori tata tingkat kebutuhan pada tingkat kedua setelah kebutuhan psikologis terpenuhi. Dan menempatkan kebutuhan rasa cinta dan kasih sayang sosial yang berada pada tingkat ketiga tata jenjang kebutuhan. Berdasarkan dari beberapa penelitian tersebut yang dikemukakan oleh beberapa para ahli yang cukup jelas bahwa ada perbedaan motivasi menurut status perkawinan. Hal ini dapat dilihat dari tanggung jawab yang harus dilaksanakan karyawan.

6. Kerangka Pemikiran (konseptual)

Kerangka pemikiran (konseptual) konseptual ini dimaksudkan sebagai konsep untuk menjelaskan beberapa besar hubungan variabel yang akan diteliti berdasarkan perumusan masalah. Perbedaan jenis kelamin dan status perkawinan terhadap motivasi pelayanan publik.

Dalam hal ini, peranan motivasi pelayanan publik adalah hal yang sangat berperan dalam menentukan sikap seseorang, serta tinggi rendahnya kualitas kinerja seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik.

Motivasi pelayanan publik juga bertolak pada jenis kelamin dan status perkawinan seorang pegawai negeri sipil dalam menjalankan tugas pokoknya dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.



Skema di atas menggambarkan bahwa dalam penelitian ini akan dilihat apakah ada perbedaan yang signifikan motivasi pelayanan publik pegawai negeri sipil dari segi jenis kelamin antara laki-laki dengan perempuan dan dari segi status perkawinan antara pegawai negeri sipil tidak kawin dengan kawin.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengungkap apakah ada perbedaan yang signifikan antara motivasi pelayanan publik PNS pada instansi pemerintah Kota payakumbuh menurut jenis kelamin dan status perkawinan. Setelah diadakan penelitian tentang analisis perbedaan motivasi pelayanan publik PNS pada instansi pemerintah Kota Payakumbuh menurut jenis kelamin dan status perkawinan.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data dan pembahasan sebagaimana diuraikan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan PNS pada Instansi Pemerintahan Kota Payakumbuh dapat dinyatakan bahwa motivasi pelayanan publik tergolong atau terkategori cukup, yaitu hanya berada pada rata-rata 3,46 dalam rentang skor 1-5 dan tingkat motivasi pelayanan publik atau PSM mereka hanya berada pada tingkat 69,19%. Dapat dipahami bahwa, motivasi para PNS di Kota Payakumbuh untuk menjadi pegawai negeri sipil (PNS) terkesan belum begitu baik, karena skor TCR motivasi pelayanan publik mereka masih berada pada kategori cukup.
2. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan motivasi pelayanan publik pegawai negeri sipil dari segi jenis kelamin antara laki-laki dengan perempuan, karena hasil uji t di atas menunjukkan signifikansi sebesar

0,104 atau lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa PNS yang laki-laki dan perempuan tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam motivasinya melayani publik.

3. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan motivasi pelayanan publik pegawai negeri sipil berdasarkan status perkawinan yaitu antara PNS yang kawin dan tidak kawin, karena hasil uji t di atas menunjukkan signifikansi sebesar 0,125 atau lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa PNS yang kawin dan tidak kawin tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam motivasinya melayani publik.
4. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan motivasi pelayanan publik pegawai negeri sipil berdasarkan kelompok instansi yaitu antara PNS yang berada di instansi murni pelayanan dan instansi semi pelayanan, karena hasil uji t di atas menunjukkan signifikansi sebesar 0,134 atau lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan motivasi pelayanan publik pegawai negeri sipil berdasarkan kelompok instansi yaitu antara PNS yang berada di instansi murni pelayanan dan instansi semi pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ada beberapa saran yang dipertimbangkan sehubungan dengan motivasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam memberikan pelayanan publik pada instansi pemerintah Kota Payakumbuh antara lain :

1. Dilihat dari hasil penelitian tingkat TCRnya (Tingkat Capaian Responden) masih tergolong cukup karena skor TCR motivasi pelayanan publik mereka masih berada pada kategori cukup. Maka dari itu PNS pada instansi pemerintah Kota Payakumbuh harus meningkatkan motivasinya dalam pelayanan publik, dimana pelaksanaan pelayanan harus dilaksanakan tepat waktu, tidak bertele-tele dan lebih transparan agar tercapainya pelayanan yang memuaskan masyarakat.
2. Penerimaan PNS untuk periode ke depannya tidak perlu mempertimbangkan jenis kelamin CPNS antara yang berjenis kelamin yang laki-laki dan perempuan karena tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara motivasi pelayanan PNS yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan pada instansi pemerintah Kota Payakumbuh.
3. Status perkawinan PNS juga tidak perlu dipertimbangkan dalam penerimaan PNS selanjutnya dalam kaitannya dengan motivasi pelayanan publik, hal ini dikarenakan tidak ada perbedaan tingkat motivasi pelayanan publik berdasarkan status perkawinannya.
4. Instansi yang berwenang mengadakan rekrutmen dan seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) tidak perlu mempertimbangkan motivasi pelayanan publik pegawai dalam penempatannya di kelompok instansi pemerintah yang murni pelayanan dan semi pelayanan.

5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menyempurnakan penelitian ini, karena penulis menyadari penelitian yang penulis lakukan ini masih belum sempurna. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1) *Acuan dari Buku :*

- Agus, Dwiyanto. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek (edisi revisi V)*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- , Suharsimi. 2006. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Badudu dan Zain. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Fanani, Ahmad Zainal. 2005. *Kiat-kiat sukses menjadi PNS*. Cetakan ke-4. Jogakarta: DIVA press.
- Harbani, Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Malayu S.P Hasibuan. 1996. *Organisasi & Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- , 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan Yogyakarta*: Pustaka Pelajar.
- , 2010. *Manajemen Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan SPM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 2.
- Rasmadi, 2007. *Konsep Pelayanan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatmoko Muhamad. 2006. "Rekrutmen PNS: Refleksi Pengalaman Pelamar pada Pengadaan CPNS 2005" dalam Eko Prasajo, et.al. 2006. *Mengurai Benang Kusut Birokrasi: Upaya Memperbaiki Centang Perenang Rekrutmen PNS*. Editor: Fajar Nursahid. Cetakan I. Jakarta: Pustaka Pustaka.

Syamsir, dan Muhamad Ali Embi. 2009. *Publik Service Motivation Teori dan Praktek*. Padang: Sukabina Press.

----- Crewson,P.E.1997. *Publik Service Motivation Teori dan Praktek*. Padang: Sukabina Press.

----- Pandey, Stazyk. 2008. *Publik Service Motivation Teori dan Praktek*. Padang: Sukabina Press.

----- Perry, James, L and Lois Recascino Wise.1990. *Publik Service Motivation Teori dan Praktek*. Padang: Sukabina Press.

----- Perry, James, L. 1996. 2009. *Publik Service Motivation Teori dan Praktek*. Padang: Sukabina Press.

Warella dalam Harbani, Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Winardi. 2001. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Zuhri, Masifuk (1998), *Hukum Islam Jilid 2* Jakarta Rajawali Pers.

Sembiring. 1985. *Demografi*. Jakarta: Fakultas Pasca Ikip Jakarta Bekerjasama Dengan Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional.

2) *Acuan dari Komunikasi Pribadi/Wawancara*

Riyan, 18 Oktober 2013. *Komunikasi Pribadi*. Payakumbuh: Kantor Lurah

3) *Acuan dari Skripsi :*

Gronroos dalam Devi Oktaviana, 2010 “*Pelayanan Publik dalam Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang*”. Skripsi UNP. Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Hadari, Nawawi dalam Suci Oktaviani, 2012. “*Pengaruh Motivasi terhadap kepuasan pegawai*”. Skripsi UNP. Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Pushaita dalam Aldri Frinaldi, dkk, 2008 dalam Arfis Syahroni, 2010. “*Hubungan Antara Motivasi dan Produktivitas Pegawai Negeri Sipil*”. Skripsi UNP. Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Septari, yosianti. 2010. Skripsi judul, “*Kualitas Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Adnaan WD Payakumbuh*”. Universitas Andalas Padang.

Zuhri, 1988 dalam Yeni Nofrita Sari, 2007. “ *Pelaksanaan Perkawinan Menurut Adat Mentawai*”. Skripsi UNP. Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan.

4) Peraturan/ UU

UU No.43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok Kepegawaian

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Kepegawaian yaitu UU No.43 Tahun 1999

UU No I/74 tetang perkawinan

5) Website

(www.kompas.com) diakses tanggal 7 Oktober 2013

<http://payakumbuhkota.go.id/wilayah-administratif/> diakses tanggal 11 Februari 2014

<http://payakumbuhkota.go.id/visi-misi-payakumbuh/> diakses tanggal 11 Februari 2014