

**PERBEDAAN MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DI
KALANGAN PNS KOTA PADANG BERDASARKAN
GOLONGAN KEPANGKATAN DAN JABATAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

**IGIT SAPUTRA
TM/NIM : 2010/55024**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

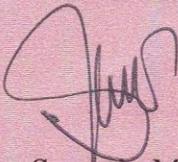
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik Di Kalangan PNS Kota Padang
Berdasarkan Golongan Kepangkatan dan Jabatan.
Nama : Igit Saputa
NIM : 2010/55024
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 19 April 2014

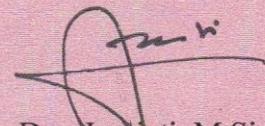
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dra. Jurnati, M.Si
NIP. 19621109 198602 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

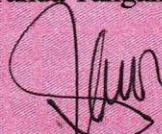
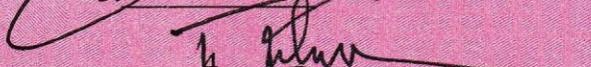
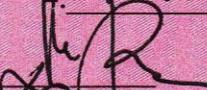
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Sabtu 19 April 2014 pukul 08.00 s/d 10.00 WIB

Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik Di Kalangan PNS Kota Padang Berdasarkan Golongan Kepangkatan dan Jabatan.

Nama : Igit Saputra
NIM : 2010/55024
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 19 April 2014

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D	1. 
Sekretaris	: Dra. Jumiati, M.Si	2. 
Anggota	: Drs. Yasril Yunus, M.Si	3. 
Anggota	: Dr. H. Helmi Hasan, M.Pd	4. 
Anggota	: Nora Eka Putri, S.IP.M.Si	5. 

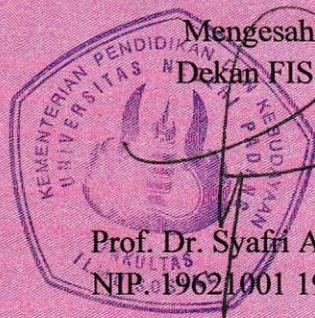
Tanda Tangan

1.

3.

5.

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Igit Saputra

NIM : 2010/55024

Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 13 Mei 1992

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik Di Kalangan PNS Kota Padang Berdasarkan Golongan Kepangkatan dan Jabatan adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

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

Padang, 19 April 2014

Saya yang menyatakan



IGIT SAPUTRA

BP/NIM : 2010/55024

ABSTRAK

IGIT SAPUTRA : NIM 2010/55024 Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik Di Kalangan PNS Kota Padang Berdasarkan Golongan Kepangkatan dan Jabatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan melihat bagaimana perbedaan motivasi pelayanan publik PNS Kota Padang berdasarkan golongan kepangkatan dan jabatan. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena masih adanya berbagai persoalan yang dialami masyarakat dalam pelayanan publik. 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 Padang. 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) dan Uji Anova.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat motivasi pelayanan publik PSM di kalangan PNS Kota Padang berada pada kategori sedang atau terkesan cukup baik, dimana diperoleh nilai TCR PSM sebesar 68,38%. Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, tidak terdapat perbedaan yang signifikan motivasi pelayanan publik PNS Kota Padang berdasarkan golongan kepangkatan dan jabatan. Berdasarkan hasil uji t (t-test) dapat dilihat pada table $t = 0,452$ dan $\text{Sig} (p) 0,652 > 0,05$, dan Uji Anova dapat dilihat pada table $F = 1,213$ dan $p = 0,300 > 0,05$ maka dapat kita simpulkan bahwa H_0 : Diterima dan H_1 : Ditolak dan Artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan motivasi pelayanan publik apabila dilihat dari golongan kepangkatan dan jabatan.

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 **“Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik Di Kalangan PNS Kota Padang Berdasarkan Golongan Kepangkatan dan Jabatan”**

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 Ali Sabirin dan Ibunda Ismawati tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas doa yang diberikan, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya yang telah menjadi penyemangat dalam penulisan skripsi ini hingga selesai. Dan kepada kedua kakanda, Rio Ismalik, Ari wibowo ,dan kedua adinda tercinta Anggi Prasetya dan Melda Febrina, terima kasih atas doa, semangat dan dorongannya hingga selesai dalam penulisan skripsi ini Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua. Selajutya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibuk Dra. Aina, M.Pd selaku Dosen Penasehat Akademik penulis, selajutnya ucapan terimakasih kepada Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D selaku pembimbing I dan Ibuk Dra. 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. Yasril Yunus, M.Si, Bapak Adil Mubarak, S.IP. M.Si dan Zikri Alhadi, S.IP.M.AP terima kasih telah memberikan masukan dan saran-saran yang sangat berguna bagi peyelesaian 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 Ibuk Dosen staf pengajar pada jurusan Jurusan Ilmu Sosial Politik khususnya Bapak dan Ibuk 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 Padang 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 19 April 2014

Igit Saputra
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Hipotesis.....	9
F. Tujuan Penelitian.....	10
G. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Konsep Teoritis	12
1. Aparatur pemerintah/ Pegawai Negeri Sipil.....	12
2. Pelayanan Publik	14
3. Motivasi Pelayanan Publik	16
4. Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Pelayanan Publik	17
5. Golongan Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil	20
6. Jabatan Pegawai Negeri Sipil	23
B. Kerangka Konseptual.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Variabel Penelitian.....	28
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28

E. Devinisi Operasional.....	31
F. Jenis, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	33
G. Instrumen Penelitian.....	34
H. Validitas dan Reliabilitas.....	35
I. Teknik Analisis Data	36
 BAB IV HASIL TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	40
1. Gambaran Umum Kota Padang dan Deskripsi Umum Objek Penelitian	40
2. Profil Responden Penelitian	44
3. Temuan Khusus	51
B. Pembahasan.....	62
C. Keterbatasan Penelitian.....	69
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Data PNS Kota Padang	29
Tabel 3.2	Pengukuran Variabel.....	34
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel.....	35
Tabel 4.1	Jumlah PNS Kota Padang Menurut Golongan	43
Tabel 4.2	Jumlah PNS Kota Padang Menurut Pendidikan	44
Tabel 4.3	Profil Responden Menurut Umur	45
Tabel 4.4	Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	46
Tabel 4.5	Profil Responden Menurut Status Perkawinan	47
Tabel 4.6	Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel 4.7	Profil Responden Menurut Jabatan Kepegawaian ..	49
Tabel 4.8	Profil Responden Menurut Golongan Kepegawaian.	50
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Tingkat PSM.....	51
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel Golongan Kepangkatan	53
Tabel 4.11	Deskripsi Variabel Jabatan	53
Tabel 4.12	Hasil Uji T (t-test)	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Anova	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Angket Penelitian..... 77
Lampiran 2	Data PNS Kota Padang 81
Lampiran 3	Tabel Profil Responden..... 83
Lampiran 4	Uji T (t-test), Uji Anova dan Uji Hipotesis Instrumen Penelitian..... 86
Lampiran 5	Deskriptif Variabel Tingkat PSM 90
Lampiran 6	Tabulasi Variabel Golongan Kepangkatan dan Jabatan 91
Lampiran 7	Surat Tugas Dosen Pembimbing..... 106
Lampiran 8	Surat Izin Pengambilan Data..... 107
Lampiran 9	Surat Izin Penelitian 108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Tugas sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan tugas penting dan sangat berpengaruh pada sistem penyelenggaraan pemerintah di negara Indonesia, oleh sebab itu tugas sebagai Pegawai Negeri Sipil harus dapat memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Tanggung jawab yang besar tadilah yang menuntut Pegawai Negeri Sipil harus mempunyai sikap dan kemampuan yang profesionalitas serta tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan, dan sebagai abdi masyarakat juga harus mempunyai Motivasi yang tinggi dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai abdi masyarakat.

Sebagai masyarakat di Negara berkembang seperti Indonesia ini, banyak masyarakat beranggapan bahwa kerja sebagai Pegawai Negeri Sipil merupakan pekerjaan yang sangat baik, karena melihat begitu kompleks masalah tentang ketenagakerjaan di Indonesia, Oleh sebab ini sampai sekarang banyak masyarakat Indonesia berlomba-lomba untuk mendapatkan jabatan sebagai Pegawai Negeri Sipil

Pola pikir yang seperti inilah yang membuat masyarakat indonesia dalam pandangan sebagian besar masyarakat Indonesia profesi dan jabatan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dipandang sebagai profesi dan jabatan yang begitu dihormati dan dihargai tinggi (Fanani, 2005: 29). Dan hal-hal ini membuat anggapan bahwa sebagai pelayan publik (*public servant*) para Pegawai Negeri Sipil (PNS) tentunya memperoleh banyak fasilitas,

kenyamanan hidup dengan gaji rutin setiap bulan, dan jaminan hari tua (pensiunan) yang cukup memadai.

Pegawai Negeri Sipil yang bertugas sebagai pelayan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan yang melayani keperluan orang lain atau masyarakat. Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada hakikatnya negara (dalam hal ini pemerintah atau birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, dan pendidikan (Sinambela, dkk 2006;5-6).

Di Indonesia, warga pengguna masih menempati posisi terpinggirkan dalam sitem pelayanan publik. Kepentingannya sering tidak diperhatikan oleh manajemen pelayanan. Disini belum ada upaya yang serius dari birokrasi untuk secara periodik melakukan berbagai cara untuk menyapa warga pengguna dan bertanya kepada mereka mengenai kesulitan dalam mengakses pelayanan. Karena yang kita lihat pada pola birokrasi Indonesia masih lebih peduli kepentingan pimpinannya dari pada kepentingan warga masyarakat.

Di era referomasi, kata *perubahan* menjadi kata yang sering kita dengar, dimana tuntutan perubahan sering sekali disuarakan, baik dari tiap individu maupun kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan perubahan sering diajukan kepada aparatur Pemerintahan, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Paling tidak ada 385 Jenis pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akte kelahiran sampai dengan surat kematian. Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik aparatur pemerintah pusat maupun aparatur di daerah. Seperti yang sering terjadi, setiap pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, banyak biaya pemungutan, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efisien dan efektif. Pelayanan yang diberikan lebih berdasarkan pada peraturan yang sangat kaku dan tidak fleksibel, sehingga aparatur terbelenggu untuk melakukan daya inovasi dan kreasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Sinambela, dkk, 2006)

Dari survei yang dilakukan oleh *Center For Population Policy Studies*, terhadap pelayanan publik terindikasi bahwa aparatur negara di dalam memberikan pelayanan cenderung terjebak pada petunjuk pelaksana (juklak) dan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel I
Hasil survai *Center for Population and Police Studies*, tentang pelayanan publik di Indonesia

Acuan yang digunakan	Pesentase (%)
Peraturan (Juklak)	80 %
Kepuasan Masyarakat	16 %
Inisiatif Sendiri	3 %
Visi dan Misi	1 %

Sumber : *Center for Population and Police Studies, UGM 2001*

Dari tabel di atas terlihat bahwa 80% aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu mengacu pada peraturan (Juklak) Hal ini menyebabkan aparat menjadi kurang fleksibel dan tidak mempunyai inovasi dan motivasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara 16 % yang mengacu pada kepuasan masyarakat, 3 % pada inisiatif diri sendiri, dan 1% berdasarkan pada visi misi di dalam memberikan pelayanan.

Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi tidak merasa puas, sehingga masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Selanjutnya masyarakat mencari jalan pintas dengan cara melanggar peraturan yang ada dan disinilah proses KKN dimulai. Pelayanan menjadi komoditas yang diperjualkan belikan oleh aparatur negara untuk memperkaya dirinya lalu menjadi jadi tawar menawar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya, sehingga masyarakat nantinya bisa melihat seberapa baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gelber, antara lain memiliki ciri - ciri seperti : 1) Tidak prosedural, 2) terdistribusi dan desentralisasi, serta 3) berorientasi kepada pelanggan. Dan menurut Senambella mengatakan pula bahwa kualitas pelayanan prima tercerminkan dari: 1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, 2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, 3) kondisional, yaitu pelayanan

yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas, 4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, 5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan 6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambella dkk 2006)

Sementara itu terkait dengan pelayanan publik Aparatur Pemerintah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, menjelaskan bahwa 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. Selain itu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Disamping itu, salah satu hal yang penting untuk menjadikan pelayanan publik adalah motivasi pelayanan publik dari para pengguna pelayanan publik itu sendiri. Motivasi dapat didefinisikan sebagai kebutuhan, keinginan, serta tujuan yang hendak ingin dicapai oleh seseorang atas sesuatu yang akan diperoleh dan motivasi tersebut berada di dalam sanubari manusia yang dapat dilihat dari tindakan-tindakan orang tersebut dalam usahanya untuk dapat meraih sesuatu.

David McClelland dalam Stephen P. Robbins, (2008) mengemukakan tiga jenis teori motivasi yang biasa disebut dengan teori kebutuhan McClelland yaitu : 1) kebutuhan akan prestasi 2) kebutuhan akan kekuasaan, dan 3) kebutuhan akan hubungan atau afiliasi. Berhasil atau tidaknya tugas-tugas pemerintah antara lain ditentukan oleh motivasi pelayanan publik di kalangan para pegawainya. Dengan kata lain bila seorang pegawai tidak mempunyai motivasi pelayanan publik yang tinggi maka akan berdampak negatif dengan hasil kerjanya.

Namun berdasarkan pengamatan sementara terindikasi bahwa motivasi pelayanan publik di kalangan Pegawai Negeri Sipil Pemerintahan Kota Padang masih sangat rendah, karena masih banyak Aparat Birokrasi atau Pegawai Negeri Sipil yang dalam menjalankan tugasnya sebagai Abdi masyarakat, yang mana seharusnya lebih mendahulukan kepentingan orang banyak atau masyarakat ternyata banyak yang lebih mendahulukan kepentingan pimpinan, atau bahkan kepentingan pribadi.

Komisi Ombudsman Republik Indonesia menyimpulkan bahwa sebagian besar pelayanan publik di instansi pemerintahan di Kota Padang masih buruk. Di sisi lain, sepanjang 2008-2013 Komisi Ombudsman Sumatera Barat juga mendapat 70 laporan dari masyarakat tentang rendahnya pelayanan publik di Kota Padang. Hal demikian mengemuka dalam seminar hasil supervisi pelayanan publik di Kota Padang di Hotel Pangeran pada 22 Agustus 2013. Wakil Ketua Ombudsman RI Azlaini Agus mengatakan bahwa dari sembilan instansi yang disupervisi sejak April hingga Agustus 2013 ditemukan masalah pelayanan publik pada seluruh instansi.

Ombudsman memilih sembilan instansi tersebut sebagai sampel untuk melihat gambaran pelayanan publik di Kota Padang, sembilan instansi tersebut adalah RSUD Rasyidin, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kantor Pertanahan, Kantor Samsat, Satlantas, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. Kemudian Kantor Imigrasi Kelas I, Lapas Kelas IIA dan KUA Kecamatan Padang Timur. (Ranah Berita, 22 Agustus 2013)

Disamping itu, berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 20 November 2013 dengan Bapak Basmi Jaya,SH selaku Kepala Urusan Umum dan Kepegawaian, Kantor Pertanahan Kota Padang “terindikasi bahwa pegawai negeri itu masih kurang motivasinya dalam melayani masyarakat. Penyebab antara lain karena dalam pelaksanaan tugas pegawai negeri sudah ada alur kerja dan tanggung jawab masing-masing bidang sehingga dalam pelaksanaan yang terjadi di lapangan pegawai menjadi tidak fleksibel dan sikap inilah yang membuat suasana kerja dalam lingkungan itu saling cuek dan kadang berkesan tidak mau tahu, bahkan ada pegawai itu beranggapan bahwa kalau tidak bagian kita, dia tidak mau tahu dan tidak mau mengurus urusan pelayanan pada bagian itu. Bahkan masih ada pegawai yang tidak paham akan tugas dan fungsinya dalam suatu bidang, sehingga dalam melakukan pelayanan sering memberi info alur surat tidak jelas. Suasana kerja yang seperti ini yang membuat pelayanan publik di mata masyarakat menjadi buruk, karena masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa mereka tidak dilayani secara prima.

Berdasarkan kenyataan yang terjadi di lapangan tentang pelayanan publik di Kota Padang seperti di uraikan diatas, terlihat bahwa fungsi Pegawai Negeri Sipil sebagai pelayan publik belum tercapai dengan baik sesuai tugas

pokok dan fungsinya. Hal ini antara lain berkaitan erat dengan persoalan motivasi pelayanan publik yang terbangun dalam diri Pegawai Negeri Sipil. Di sisi lain motivasi pelayanan publik juga berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain golongan kepangkatan dan jabatan dari Pegawai Negeri Sipil. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang : *“Perbedaan Motivasi Pelayanan Publik di Kalangan PNS Kota Padang Berdasarkan Golongan Kepangkatan dan Jabatan.”*

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya daya tanggap dan kesadaran PNS di Kota Padang untuk memberikan pelayanan kepada publik.
2. Kualitas pelayanan publik dan motivasi pelayanan publik cenderung masih rendah.
3. Pelayanan yang berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan sering terjadi di kalangan PNS di Kota Padang.
4. Dalam memberikan pelayanan masih ada PNS yang memandang status sosial masyarakat.
5. Adanya diskriminasi pelayanan oleh para pejabat birokrasi/PNS baik menyangkut faktor pertemanan, afiliasi politik, etnis dan agama.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan mengingat keterbatasan kemampuan penulis bahkan luasnya aspek yang diteliti dan agar penelitian ini lebih terarah, maka penelitian ini dibatasi pada perbedaan motivasi pelayanan publik PNS pada instansi pemerintahan Kota Padang berdasarkan golongan kepangkatan dan jabatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan di atas, maka pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan PNS Kota Padang?
2. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan PNS Kota Padang berdasarkan golongan kepangkatan?
3. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan PNS Kota Padang berdasarkan jabatan?

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji kebenarannya, atau jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis dari perumusan masalah diatas adalah:

1. Terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan PNS Kota Padang berdasarkan golongan kepangkatan. Artinya, semakin tinggi golongan kepangkatan PNS maka semakin tinggi pula motivasinya dalam melayani publik.

2. Terdapat perbedaan yang signifikan tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan PNS Kota Padang berdasarkan jabatan. Artinya, semakin tinggi Jabatan PNS maka semakin tinggi pula motivasinya dalam melayani publik.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan Pegawai Negeri Sipil Kota Padang.
2. Untuk mengetahui perbedaan tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan Pegawai Negeri Sipil Kota Padang berdasarkan golongan kepangkatan.
3. Untuk mengetahui perbedaan tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan Pegawai Negeri Sipil Kota Padang berdasarkan jabatan.

G. Manfaat penelitian

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini di harapkan bermanfaat :
 - a. Sebagai salah satu bentuk penerapan dari teori dan konsep kelimuan yang telah dipelajari selama di bangku perkuliahan khususnya dalam mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik dan Manajemen Sumber Daya Manusia
 - b. Sebagai tambahan referensi bagi pembaca dalam bidang motivasi pelayanan publik, terhadap sistem golongan kepangkatan dan jabatan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini di harapkan bermanfaat :
 - a. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan informasi serta kerangka acuan dan pola pikir dalam menjalankan fungsi Pegawai Negeri Sipil yang harus memberikan pelayanan yang

baik pada publik atau masyarakat, khususnya pada pelayanan publik di instansi pemerintahan di Kota Padang. Hasil penelitian juga diharapkan menjadi bahan pertimbangan serta masukan bagi Pemerintah Daerah khususnya dalam membuat kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan motivasi pelayanan publik.

- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat bagaimana melihat kinerja pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Padang.
- c. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan penulis dalam bidang ilmu pelayanan publik, dan manajemen pelayanan publik, serta menganalisa permasalahan yang terjadi dan sekaligus membandingkan dengan teori yang telah di dapat pada bangku perkuliahan selama ini. Dan Untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis

1. Aparatur Pemerintah/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 negara.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Negara Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, dikutip beberapa pengertian untuk menyamakan persepsi dan intervensi tentang istilah-istilah kepegawaian sebagai berikut :

1) Pegawai Negeri Adalah “Setiap warga negara Republik Indonesia yang memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan Undang-Undang yang berlaku” Pegawai Negeri terdiri atas : (a) Pegawai Negeri Sipil , (b) Anggota Tentara Nasional Indonesia, dan (3) Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sedangkan Pegawai Negeri Sipil terbagi dua yaitu, Pegawai Negeri Pusat dan Pegawai Negeri Daerah.

2) Pegawai Negeri Sipil Pusat disingkat (PNSP) adalah “Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan bekerja pada Departemen, Lembaga Pemerintah Non-Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi/Tinggi Negara, Instansi Vertikal di Daerah

Provinsi, Kabupaten, Kota, Kepaniteraan Pengadilan, atau dipekerjakan untuk penyelenggaraan tugas Negara Lainnya.

3) Pegawai Negeri Sipil Daerah, disingkat (PNSD) adalah pegawai negeri sipil Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan bekerja pada pemerintahan daerah, atau dipekerjakan diluar instansi induknya.

Menurut Stoner, mengatakan bahwa *human resource management* (manajemen sumber daya manusia) adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan rekrutmen, penempatan, pelatihan dan pengembangan organisasi. Selanjutnya menurut Keban, mengatakan bahwa dalam manajemen sumber daya manusia perlu diperhatikan jumlah, jenis kualitas, dan distribusi dan utilitasi sumber daya manusia yang bekerja dalam organisasi. Jumlah jenis dan kualitas sangat berkenaan dengan tuntutan pekerjaan-pekerjaan yang ada. Distribusi SDM sangat tergantung pada beban kerja dari setiap unit kerja yang ada, sementara itu utilisasi tergantung pada komitmen yang dimiliki (Moenir 2006).

Disamping itu pengelolaan sumber daya manusia ini perlu juga pemberian motivasi yang tepat agar pegawai atau pekerja dapat melakukan pekerja dengan penuh semangat dan tanggungjawab. Dalam kenyataan pendekatan klasik seringkali dilakukan yaitu dengan mengatur sistem gaji promosi. Pendekatan ini perlu disadari bukan merupakan cara tebaik, karena kebutuhan pegawai sangat kompleks. Mereka bisa terdorong bekerja dengan semangat kalau memiliki pemimpin yang akomodatif dan penuh kreativitas dan

inovatif, memiliki teman kerja yang baik dimana mereka dihargai dan diperhitungkan sebagian dari organisasi.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok, dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. dan Dalam Kamus Bahasa Indonesia (2001: 781) pelayanan adalah sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan, minuman, menyediakan keperluan orang, mengiakan, menerima dan menggunakan. Lembaga Administrasi Negara memberikan definisi pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Kotler “pelayanan adalah segala kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Selanjutnya Sampara berpendapat, “pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain atau dengan menggunakan mesin secara fisik, sehingga menghasilkan adanya kepuasan pelanggan” (Sinambela, 2006)

Menurut Gronsoos dalam Ratminto dan Atik Septiwinarsih (2005: 2) “pelayanan adalah suatu aktifitas 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 layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan persoalan pelanggan”.

Pelayanan Publik menurut Sinambela (2006) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang dimiliki setiap kegiatan yang mengantungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. dan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah, Mahmudi (2005: 229) 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 :

- a. Satuan kerja atau organisasi Kementrian;
- b. Departemen;
- c. Lembaga Pemerintah Non Departemen;

- d. Kesekretariatan Lembaga Tinggi dan Lembaga Tinggi Negara, Misalnya Sekretariatan Dewan (Setwan), Sekretariat Negara (Setneg), dan sebagainya;
- e. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
- f. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD);
- g. Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

3. Motivasi Pelayanan Publik

Motivasi pelayanan publik merupakan salah satu faktor yang sangat besar peranannya dalam menentukan tindakan atau sikap seseorang, termasuk dalam menentukan tinggi atau rendahnya prestasi kerja atau kualitas kinerja seseorang pegawai dalam menjalankan tugas sebagai pelayanan publik. Motivasi pelayanan publik berkenaan terwujud dalam jabatan-jabatan publik dan sejauhmana dia mempengaruhi publik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan.

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 instrinsik atau yang berorientasi pelayanan (Crewson, 1997). Orientasi-orientasi seperti ini biasanya terdapat dan menjadi ciri khas di kalangan pegawai sektor publik (Perry dan Wise, 1990). Motivasi itu berhubungan dengan empat dimensi, yaitu: 1) ketertarikan terhadap

pembuatan kebijakan publik, 2) tanggung jawab terhadap kepentingan publik, 3) perasaan ahru atau kasihan, dan 4) sikap pengorbanan diri.

Keempat dimensi yang dikemukakan oleh Perry dan Wise (1990) itu selaras dengan tiga bentuk motif yang menurut keduanya boleh terwujud dalam jabatan-jabatan publik. *Pertama* adalah motif rasional (*Rational motive*) yang memberikan kesan bahwa para anggota individu tertarik kepada pembuatan kebijakan publik yang sebagai cara untuk memaksimalkan keperluan mereka kepada kuasa dan kepentingan atau menyokong kepentingan tertentu yang akan memberikan kepuasan pribadi (*Personal banefit*). Motivasi ini erat kaitannya dengan motivasi kepada pencapaian yang membolehkan seseorang individu bagi memperoleh kepuasan batin/pribadi. Kedua adalah motif berasaskan norma (*norm-based motive*), yaitu motif atau keinginan bagi pelayanan publik untuk mewujudkan dan keyakinan yang tulus untuk kepentingan sosial. Sikap kasih sayang tersebut erat kaitannya dengan dimensi *compassion* (perasaan kasih kepada orang lain). *Ketiga* adalah motif efektif (*affective motive*), yaitu motif berupa rasa kewajiban dan tanggung jawab seseorang individu terhadap masyarakat. Motif ini erat kaitannnya dengan dimensi *self-sacrifice* (pengorbanan diri) yang terwujud melalui penyediaan pelayanan sebagai merespon emosional kepada masyarakat.

4. 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. Dan faktor eksternal adalah berupa budaya organisasi, gaya kepemimpinan, struktur organisasi. (Syamsir dan Muhamad Ali Embi 2009: 13)

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 pekerjaan 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, hirarki pekerjaan (Job level) dan sebagainya.

Berdasarkan data dari General Social Surveys 1989-1998 keduanya menempati karakteristik demografi mempengaruhi ketertarikan mereka bekerja pada sektor publik, serta data ini sesuai dengan implikasi manajerial teori dari Maslow bahwa Job level dan jaminan kepastian jabatan merupakan faktor yang mempengaruhi motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam teori Maslow memisahkan lima kebutuhan ke dalam urutan-urutan yang lebih tinggi dan lebih rendah. Kebutuhan fisiologis dan rasa aman di deskripsikan sebagai kebutuhan tingkat bawah (*lower order needs*), kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri sebagai kebutuhan tingkat atas (*higher order needs*). Perbedaan antara kedua tingkatan tersebut didasarkan pada dasar pemikiran bahwa kebutuhan tingkat atas dipenuhi secara internal (di dalam diri seseorang), sementara kebutuhan tingkat rendah secara dominan dipenuhi secara eksternal (oleh hal-hal seperti imbalan kerja, komisi, kontrak serikat kerja dan masa jabatan). Sejalan dengan teori Erg dari Clayton P.Alderfer menjelaskan bahwa kebutuhan inti dalam motivasi pegawai itu dibagi dalam tiga bagian, yang pertama kebutuhan akan eksistensi disini pegawai ingin keberadaan mereka berpengaruh terhadap lingkungan mereka bekerja, kedua kebutuhan untuk berhubungan dengan pihak lain, dan ketiga kebutuhan akan pertumbuhan, makna pertumbuhan disini adalah setiap pegawai yang bekerja disektor publik ingin kepastian akan kenaikan pangkat dan golongan, dan sebagai Pegawai Negeri Sipil mempunyai tugas dan fungsi

serta tanggungjawab yang berbeda berdasarkan golongan kepangkatan dan jabatan mereka, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setiap golongan dan jabatan mempunyai tingkatan motivasi yang berbeda karena kebutuhan dari setiap golongan dan jabatan dari pegawai itu sendiri berbeda.

5. Golongan Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil

Pangkat menurut Thoha adalah kedudukan yang menunjukkan seseorang Pegawai Negeri Sipil dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian, menurut Moekiyat Pangkat adalah kedudukan yang menunjukkan tingkat seseorang Pegawai Negeri Sipil dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian. dan Pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil merupakan sesuatu yang penting, karena dapat memberikan arti bagi yang bersangkutan. Sedangkan menurut Davis, Pangkat juga memberikan kedudukan bagi yang bersangkutan dalam hubungannya dengan para pegawai lainnya, sedang kedudukan adalah tingkat sosial seseorang dalam suatu kelompok (Thoha, 2005: 37).

Pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil merupakan penghargaan yang diterima atas pengabdianya kepada Negara, karena itu secara periodik seorang Pegawai Negeri Sipil dapat dinaikkan pangkatnya. Menurut Maryatinti & Salipi dalam Thoha (2005) dalam hubungannya dengan kenaikan pangkat di Negara Indonesia dikenal dengan dua sistem kenaikan pangkat, yaitu (1) Kenaikan pangkat reguler, yaitu bila seseorang Pegawai Negeri Sipil telah memenuhi syarat yang ditentukan dapat dinaikkan pangkatnya tanpa terikat pada

jabatannya, dan (2) Kenaikan pangkat pilihan, adalah kenaikan pangkat yang di samping harus memenuhi syarat yang ditentukan juga harus ada jabatannya.

Berdasarkan PP No. 12 Tahun 2002 tentang perubahan atas peraturan pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil, yang dimaksud kenaikan pangkat adalah “penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian sebagai Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan terhadap Negara. Selain itu, karena kenaikan pangkat juga dimaksudkan sebagai dorongan kepada Pegawai Negeri Sipil Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja dan Pengabdian. Kenaikan pangkat dalam PP tersebut terdiri 3 jenis yaitu : (1) kenaikan pangkat reguler (2) kenaikan pangkat pilihan, dan (3) kenaikan pangkat pengabdian.

Kenaikan pangkat reguler diberikan pada pegawai negeri sipil yang termasuk pegawai , (1) melaksanakan tugas belajar dan sebelumnya tidak menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu, (2) dipekerjakan secara penuh diluar instansi induk dan tidak menduduki jabatan jabatan pimpinan yang telah ditetapkan eselonnya atau jabatan fungsional tertentu. Kenaikan pangkat reguler diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil sepanjang tidak melampaui pangkat atasannya.

Kenaikan pangkat pilihan diberikan kepada pegawai negeri sipil yang :

- (1) menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu, (2) menduduki jabatan tertentu yang pangkatnya ditetapkan dengan keputusan presiden, (3) menunjukkan prestasi kerja luar biasa baiknya, (4) menemukan hal-hal baru yang bermanfaat bagi negara, (6) memperoleh surat tanda tamat belajar/ijazah, (7) melaksanakan tugas belajar dan sebelumnya menduduki

jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu, (8) telah selesai mengikuti tugas belajar, dan (9) dipekerjakan atau diperbantukan secara penuh diluar instansi induknya yang diangkat dalam jabatan pimpinan yang telah ditetapkan persamaan eselonnya atau jabatan fungsional tertentu.

Sementara itu, kenaikan pangkat pengabdian diberikan mulai berlaku :

- (1) pada tanggal pegawai negeri sipil yang bersangkutan meninggal dunia, dan
- (2) sejak tanggal 1 (satu) pada bulan pegawai negeri sipil yang bersangkutan diberhentikan dengan hormat dengan hak pension (Pasolong, 2007: 166).

Selanjutnya berdasarkan Peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 100 Tahun 2000, bahwa urutan kepangkatan dan golongan untuk Pegawai Negeri Sipil telah diatur dan ditetapkan sebagai berikut ini.

Tabel 2
Daftar Urutan Pangkat dan Golongan Untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS)

No	Nama Pangkat	Golongan	Ruang
GOLONGAN IV			
1	Pembina Utama	IV	E
2	Pembina Utama Madya	IV	D
3	Pembina Utama Muda	IV	C
4	Pembina Tingkat I	IV	B
5	Pembina	IV	A
GOLONGAN III			
1	Penata Tingkat I	III	D
2	Penata	III	C
3	Penata Muda Tingkat I	III	B
4	Penata Muda	III	A
GOLONGAN II			
1	Pengatur Tingkat I	II	D
2	Pengatur	II	C
3	Pengatur Muda Tingkat I	II	B
4	Pengatur Muda	II	A
GOLONGAN I			
1	Juru Tingkat I	I	D
2	Juru	I	C
3	Juru Muda Tingkat I	I	B
4	Juru Muda	I	A

Selanjutnya dalam hal kenaikan pangkat sebagaimana dimaksud pada dasarnya berpijak pada Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 1980, yang mengatur dan memuat jenis kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagai berikut: (a) Kenaikan pangkat reguler, (b) kenaikan pangkat pilihan, (c) kenaikan pangkat istimewa, (d) kenaikan pangkat pengabdian, (e) kenaikan pangkat anumerta, (f) kenaikan pangkat dalam tugas belajar, (g) kenaikan pangkat selama menjadi pejabat negara, (h) kenaikan pangkat selama dalam penugasan di luar instansi induk, (i) kenaikan pangkat selama menjalankan wajib militer, dan (j) kenaikan pangkat pilihan.

6. Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Seorang yang telah jadi pegawai negeri sipil terbuka kesempatan untuk diangkat dalam jabatan tertentu. Sedangkan yang dimaksud dengan jabatan menurut UU No. 43 Tahun 1999 tentang Kepegawaian adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak seorang pegawai negeri sipil dalam satuan organisasi Negara. Jabatan dalam lingkungan birokrasi pemerintah ialah jabatan karier. Selanjutnya jabatan karier adalah jabatan dalam lingkungan birokrasi pemerintah yang hanya diduduki oleh pegawai negeri sipil.

Berdasarkan UU Kepegawaian, Jabatan karier dibedakan dalam dua jenis yaitu: (1) Jabatan Struktural dan (2) Jabatan Fungsional.

a. Jabatan Struktural

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 13 Tahun 2002 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 100 Tahun 2000 tentang pengangkatan dalam jabatan struktural, yang dimaksud jabatan struktural

adalah suatu jabatan suatu kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak seorang Pegawai Negeri Sipil dalam rangka memimpin suatu satuan organisasi Negara. Sedangkan yang dimaksud dengan eselon adalah tingkatan jabatan struktural. Pola karier adalah pola pembinaan pegawai negeri sipil yang menggambarkan alur pengembangan karier yang menunjukkan keterkaitan dan keserasian antara pangkat, jabatan, pendidikan, dan pelatihan jabatan, kompetensi, serta masa jabatan Pegawai Negeri Sipil sejak pengangkatan pertama dalam jabatan tertentu sampai pensiun.

Persyaratan untuk dapat diangkat dalam jabatan struktural yaitu: (1) berstatus Pegawai negeri sipil, (2) serendah-rendahnya menduduki peringkat 1(satu) tingkat dibawah jenjang pangkat yang ditentukan, (3) memiliki kualifikasi dan tingkat pendidikan yang ditentukan, (4) semua unsur penilaian prestasi kerja sekurang-kurangnya bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir (5) memiliki kompetensi jabatan yang diperlukan, (6) sehat jasmani dan rohani

Selanjutnya dalam PP No. 13 Tahun 2000 tersebut diatas dijelaskan pula bahwa pegawai negeri sipil yang menduduki jabatan struktural tidak dapat menduduki jabatan rangkap, baik dengan jabatan struktural maupun dengan jabatan fungsional.

b. Jabatan Fungsional

Jabatan Fungsional menurut UU Nomor 43 Tahun 1999 tentang Kepegawaian adalah “ yang secara tegas disebut dalam struktur organisasi, tetapi dari sudut fungsinya diperlukan oleh organisasi, seperti Peneliti, Dokter, Pustakawan, dan lain-lainnya yang serupa itu” Sedangkan dalam PP Tahun 16 Tahun 1994 tentang Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil, didefinisikan

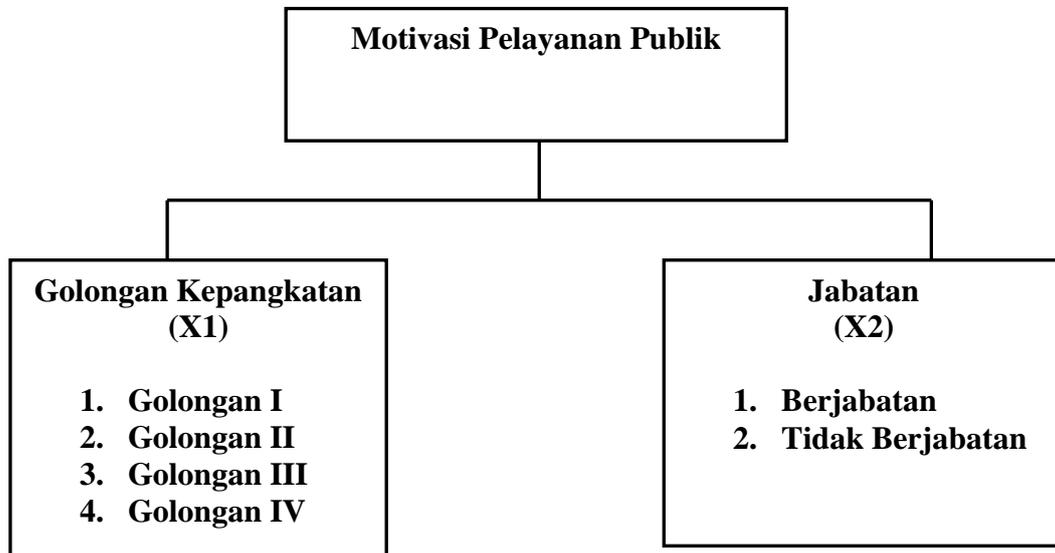
jabatan fungsional adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak seseorang Pegawai Negeri Sipil dalam suatu satuan organisasi yang dalam pelaksanaan tugasnya didasarkan pada keahlian dan atau keterampilan tertentu serta bersifat mandiri.

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini dimaksudkan sebagai konsep untuk menjelaskan beberapa besar perbedaan variabel yang akan diteliti berdasarkan perumusan masalah. Perbedaan motivasi pelayanan publik berdasarkan golongan kepangkatan dan jabatan.

Dalam hal ini, peranan motivasi pelayanan publik adalah hal yang sangat berperan dalam menentukan sikap seseorang, serta tinggi rendahnya kualitas motivasi pelayanan publik seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan publik. Motivasi pelayanan publik juga bertolak pada Golongan kepangkatan dan Jabatan seorang pegawai negeri sipil dalam menjalankan tugas pokoknya, karena golongan kepangkatan adalah penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja serta pengabdian sebagai pegawai negeri sipil, dan Jabatan adalah menunjukkan tugas dan tanggungjawab, wewenang dan hak dari seorang pegawai negeri sipil, jadi nanti dapat melihat kesenambungan antara pangkat dan jabatan dalam motivasi pelayanan publik dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisa perbedaan motivasi pelayanan publik PNS Kota Padang berdasarkan golongan kepangkatan dan jabatan. Berdasarkan hasil analisis pengolahan data dan pembahasan sebagai mana diuraikan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Tingkat motivasi pelayanan publik Pegawai Negeri Sipil pada beberapa instansi pemerintahan Kota Padang terbukti sudah cukup baik atau dalam kategori sedang. Hal ini terlihat dari hasil olah data yang didapat dari hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa rata-rata PSM dari PNS hanya 3,42 dalam rentang 1-5 dan tingkat capaian responden (TCR) motivasi pelayanan publik atau PSM mereka hanya berada pada tingkat 67,38%. Hal ini terjadi karena motivasi mereka untuk menjadi PNS tidak didorong oleh motivasi untuk melayani publik mungkin masih banyak faktor lain yang mempengaruhi mereka untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil, seperti kebutuhan fisik (Fisiologis).
2. Hasil penelitian ini juga mendeskripsikan golongan kepangkatan dan jabatan Pegawai Negeri Sipil Kota Padang, bahwa terlihat pegawai yang golongan IV yaitu sebanyak 40 (20%), dan golongan III yaitu sebanyak 117 (58,5%),serta golongan II yaitu sebanyak 43 (21,5%). Dari kelas jabatan terlihat bahwa pegawai yang berjabatan yaitu sebanyak 78 orang (39%) dan yang tidak berjabatan yaitu sebanyak 122 orang (61%). Dari data diatas

dapat kita simpulkan bahwa dari segi golongan kepangkatan terlihat bahwa golongan kepangkatan PNS Kota Padang sudah dalam kategori baik, karena terlihat bahwa tidak ada pegawai yang bergolongan I dan rata-rata golongan PNS Kota Padang banyak yang bergolongan III.

3. Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan motivasi pelayanan publik PNS Kota Padang berdasarkan golongan kepangkatan dan jabatan. Akan tetapi perbedaan motivasi pelayanan publik antar golongan kepangkatan tidak begitu besar dalam melihat tingkat perbedaan motivasi pelayanan publik di kalangan PNS pada Instansi Pemerintahan Kota Padang, karena didapatkan bahwa rata-rata motivasi pelayanan publik pegawai yang berjabatan 3,44 dan yang tidak berjabatan 3,42. Dan rata-rata motivasi pelayanan publik berdasarkan golongan terlihat bahwa golongan IV (3,46), golongan III (3,43), golongan II (3,37).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya maka melalui penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran antara lain :

1. Bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Instansi Pemerintahan Kota Padang lebih meningkatkan lagi terhadap motivasi pelayanan publik PSM dengan cara meningkatkan kesadaran diri sendiri bahwa melayani publik merupakan tanggung jawab atas statusnya sebagai PNS.
2. Dalam menetapkan kebijakan tentang manajemen kepegawaian yang berkaitan dengan motivasi pelayanan dalam melayani publik kelihatan

pemerintah kurang begitu perlu mempertimbangkan aspek golongan kepangkatan dan jabatan. Rekomendasi ini berkaitan dengan temuan hasil penelitian yang menemukan bahwa ternyata tidak terdapat perbedaan yang signifikan motivasi pelayanan publik PNS Kota Padang berdasarkan golongan kepangkatan dan jabatan.

3. Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih mengandung kelemahan kelemahan tertentu. Untuk itu peneliti selanjutnya diharapkan mampu menyempurnakan penelitian ini, karena penelitian yang penulis lakukan ini masih belum sempurna karena masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang penulis lakukan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek (edisi revisi V)*. Yogyakarta: Rineka cipta.
- Irianto, Agus. 2004. *Statistik, Konsep dasar, aplikasi, dan pengembangannya*. Jakarta: Kencana
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta.
- A.S, Moenir. 2006. *Manajemen Pelyanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A., dkk. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif (edisi kedua)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fanani, Ahmad Zainal. 2005. *Kiat-kiat Sukses Menjadi PNS*. Cetakan ke-4. Jogjakarta: DIVA Press.
- Imam, Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengna Proses SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Melenium. Jilid*. Jakarta : Prehallindo.
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Umar Husein, (2004). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramidia Pustaka Utama
- Muslim, Abdul Aziz. 2006. "PNS dan Birokrasi Kita: 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: Piramedia.

- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Perry, James, L. and Lois Recascino Wise. 1990. "The Motivational Bases of Public Service" *Public Administration Review* 50 (May/June): 367-373.
- Perry, James, L. 1996. "Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity" *Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART)*. Volume 6, No. 1, p. 5-23.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stephen P. Robbins. (2008) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2009. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf Muri. 2013. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan penelitian gabungan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sujatmoko Muhammad. 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: Piramedia.
- Syamsir, dkk.(2009). *Public Service Motivation Teori dan Praktek*. Padang: Sukabina Press.
- Thoha, Miftah. (2005). *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: fajar Interpratama Offset.
- Tjiptono, Fandi. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, fandy dan Diana Anastasia. 2005. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Ofset.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi, Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan, dan Niaga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan Perundangan

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah Nomor 100 tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Struktural

Website

<http://ranahberita.com/news>

<http://www.padang.go.id/>

<http://statistikian.blogspot.com/2012/11/one-way-anova-dalam-spss.html>

<http://widisudharta.weebly.com/metode-penelitian-skripsi.html>

Sumber Lain

Padang Dalam Angka. 2012. BPS dan Bappeda Kota Padang.

Syamsir, dkk.2013. Pembinaan Motivasi Pelayanan Kalangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Instansi Pemerintahan Di Provinsi Publik Di Sumatera Barat. Penelitian Fundamental. Universitas Negeri Padang.

Saputra, Boni. 2014. Pengaruh Pendidikan Agama Terhadap Motivasi Pelayanan Publik Di Kalangan PNS Pada Instansi Pemerintahan Kabupaten Pasaman Barat. Skripsi. FIS, UNP hal (tidak dipublikasikan)