

**MOTIVASI PNS DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA
INSTANSI PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK**

SKRIPSI

*Diajukan kepada tim penguji skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara
Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh:

EKO SAPUTRA
NIM 16084/2010

PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

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

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Motivasi PNS dalam Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah
Kabupaten Solok.
Nama : Eko Saputra
NIM : 2010/16084
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 21 Juli 2014

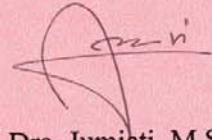
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI


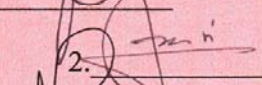
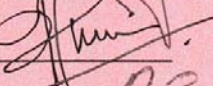
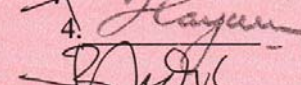
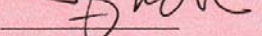
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Senin 21 Juli 2014 pukul 09.00 s/d 11.00 WIB

Motivasi PNS dalam Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok.

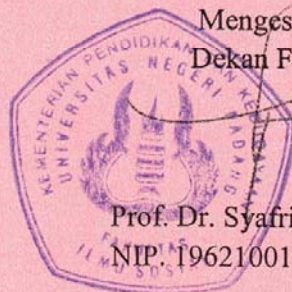
Nama : Eko Saputra
NIM : 2010/16084
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 21 Juli 2014

Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D	1. 
Sekretaris : Dra. Jumiati, M.Si	2. 
Anggota : Prof. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D	3. 
Anggota : Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	4. 
Anggota : Adil Mubarak, S.IP. M.Si	5. 

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP



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

ABSTRAK

EKO SAPUTRA : NIM 2010/16084 Motivasi PNS dalam Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa tinggi tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena masih adanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat/publik yang diberikan oleh pihak PNS belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh PNS yang berada pada instansi pemerintah Kabupaten Solok yang berjumlah 6869 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan teknik *Multistage Random Sampling* dengan 144 orang PNS sebagai responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan pengukuran skala likert dan didukung dengan studi dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan frekuensi, persentase, dan rata-rata (mean).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat motivasi pelayanan publik PSM di kalangan PNS pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok berada pada kategori sedang atau cukup, dimana diperoleh nilai TCR PSM sebesar 67,2%. Sedangkan faktor-faktor yang menjadi motivasi PNS dalam memberikan pelayanan publik pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok lebih banyak ditujukan kepada pemenuhan kebutuhan tingkat dasar (rendah) yaitu kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keamanan. Temuan penelitian ini membuktikan hal yang demikian, dimana tujuan seseorang menjadi pegawai negeri lebih banyak didorong oleh motivasi untuk memenuhi kebutuhan tingkat rendah. Hal ini tentu saja akan berdampak pada motivasi pelayanan publik yang rendah di kalangan PNS yang pada akhirnya berdampak pula pada kinerja mereka yang rendah.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur ke hadirat Allah SWT Rabb semesta alam, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “ **Motivasi PNS dalam Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok** “.

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 Ibunda tercinta (Hustinar) dan Ayahanda (Syahwaldi), terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya yang telah menjadi motivator utama mendampingi penulis hingga penyelesaian skripsi ini. Dan kepada ketiga adinda tercinta Nila, Rizka dan Rizki Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada mereka. Selanjutnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik penulis, selanjutnya ucapan terimakasih kepada Bapak Drs. Syamsir, M.Si. Ph.D selaku pembimbing I yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing penulis, memberikan masukan-masukan yang berarti dan arahan yang jelas di tengah kesibukkan beliau 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 Prof. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D, Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si dan Bapak Adil Mubarak, 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 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 Bupati Kabupaten Solok 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, 1 Juli 2014
Penulis

Eko Saputra
NIM.16084

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi, Batasan, dan Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
1. Kajian Teoritis.....	9
2. Kerangka Konseptual.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C. Variabel Penelitian.....	29
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
E. Jenis, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	33
F. Validitas dan Reliabilitas.....	35
G. Metode Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum.....	40
B. Temuan Khusus.....	53
C. Pembahasan.....	79
D. Keterbasan Penelitian.....	85

BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	87
	B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN		92

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Data PNS Kantor Bupati Solok	31
Tabel 3.2	Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel.....	35
Tabel 4.1	Jumlah PNS Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2	Jumlah PNS Berdasarkan Golongan.....	46
Tabel 4.3	Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	50
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Kepegawaian.....	52
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bersih.....	53
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel Tingkat PSM.....	54
Tabel 4.11	Deskripsi Tingkat PSM berdasarkan Dimensi Ketertarikan kepada pembuatan Kebijakan Publik.....	55
Tabel 4.12	Deskripsi Tingkat PSM berdasarkan Dimensi Tanggung jawab kepada Kepentingan Publik.....	56
Tabel 4.13	Deskripsi Tingkat PSM berdasarkan Dimensi Perasaan simpati atau kekasihan.....	57
Tabel 4.14	Deskripsi Tingkat PSM berdasarkan Dimensi Pengorbanan diri.....	58
Tabel 4.15	Deskripsi Variabel Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi PNS dalam Pelayanan Publik.....	61

Tabel 4.16	Deskripsi Motivasi pemenuhan kebutuhan Fisiologis....	62
Tabel 4.17	Deskripsi Motivasi pemenuhan kebutuhan Keamanan..	63
Tabel 4.18	Deskripsi Motivasi pemenuhan kebutuhan Sosial.....	64
Tabel 4.19	Deskripsi Motivasi pemenuhan kebutuhan Pengakuan Atau Penghargaan.....	64
Tabel 4.20	Deskripsi Motivasi pemenuhan Aktualisasi Diri.....	65
Tabel 4.21	Uji Autokorelasi.....	69
Tabel 4.22	Faktor Kebutuhan Fisiologis yang Mempengaruhi PSM	70
Tabel 4.23	Faktor Kebutuhan Keamanan yang Mempengaruhi PSM	72
Tabel 4.24	Faktor Kebutuhan Sosial yang Mempengaruhi PSM....	73
Tabel 4.25	Faktor Pengakuan/Penghargaan yang Mempengaruhi PSM.....	74
Tabel 4.26	Faktor Kebutuhan Aktualisasi Diri yang Mempengaruhi PSM.....	75
Tabel 4.27	Faktor-faktor yang Mempengaruhi PSM PNS pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok.....	76

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas.....	66
Gambar 4.2	Hasil Uji Linearitas.....	67
Gambar 4.3	Hasil Uji Homoskedastisitas.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Angket Penelitian.....	92
Lampiran 2	Tabel Profil Responden.....	94
Lampiran 3	Tabulasi Data Penelitian.....	101
Lampiran 4	Surat Tugas.....	113
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian.....	114
Lampiran 6	Surat Izin Tugas Penelitian.....	115

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pegawai Negeri Sipil (PNS) dibentuk oleh negara antara lain adalah untuk menjalankan sistem administrasi negara itu sendiri. Oleh karena itu tidak ada suatu negara yang tidak memiliki pegawai negeri sipil sebab apabila suatu negara tidak mempunyai pegawai negeri sipil maka sistem administrasi dalam penyelenggaraan suatu negara tidak akan berjalan sebagaimana mestinya.

Selain itu PNS juga diharapkan mampu melaksanakan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada publik secara produktif, bermutu, responsif, adil dan merata serta bertanggung jawab. Agar dapat melaksanakan tugas atau kinerja sebagai mana dimaksud di atas maka diperlukan PNS yang berkemampuan secara profesional dan memiliki tanggung jawab dan motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik.

Karir sebagai PNS saat ini masih cenderung menjadi idaman dan harapan bagi masyarakat di Indonesia. Dalam pandangan sebagian besar masyarakat Indonesia profesi dan jabatan sebagai PNS dipandang sebagai profesi dan jabatan yang begitu dihormati dan dihargai tinggi serta diidam-idamkan oleh banyak orang (Fanani, 2005: 29). 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. Sedangkan menurut Sujatmoko (2006) dan Abdul Aziz Muslim (2006), menjadi PNS adalah idaman bagi sebagian

masyarakat Indonesia karena merupakan pekerjaan yang prestisius dan dipandang menjadi anggota kelompok *priyayi*. Oleh karena itulah PNS menjadi idaman yang menggiurkan bagi kalangan para pegawai.

Di sisi lain, istilah birokrasi sering diartikan sebagai pelayanan umum yang semestinya mencerminkan kepentingan-kepentingan umum namun dalam kenyataannya birokrasi lebih banyak tidak mengindahkan muatan moralitas kemanusiaan daripada mengaplikasikan kedalam realitas pelayanan yang sesungguhnya. Dalam situasi seperti ini birokrasi publik dan para pejabatnya lebih sering menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat.

Disamping itu, perkembangan kualitas pelayanan birokrasi atau PNS akhir-akhir ini cenderung menuju ke arah inefektifitas dan inefisiensi administrasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat baik dan bantuan birokrasi secara sepenuhnya. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Maka dari itu masyarakat sering dianggap selalu menerima setiap aktivitas birokrasi. Padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat (Dwiyanto, 2006:59).

Fakta empirik yang terjadi tentang rendahnya kualitas pelayanan publik juga diungkapkan oleh hasil *Survei Governance* dan Desentralisasi yang dilakukan UGM (Universitas Gadjah Mada) diantaranya membuktikan bahwa praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten dan Kota di Indonesia masih belum memenuhi kualitas yang diharapkan (Dwiyanto, 2002) yang ditandai dengan :

1. Tidak adanya kepastian biaya, waktu, dan cara pelayanan. Prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak warga sebagai pengguna;
2. Banyaknya biro jasa hampir di setiap instansi pelayanan publik yang menunjukkan besarnya *opportunity cost* bagi masyarakat untuk mengurus pelayanan publik;
3. Adanya diskriminasi pelayanan oleh para pejabat birokrasi baik menyangkut faktor pertemanan, afiliasi politik, etnis dan agama. Diskriminasi menurut etnis dan agama cenderung lebih buruk;
4. Rendahnya peranan masyarakat dan *stakeholders* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah memonopoli pengaturan, penyelenggaraan, distribusi dan pemantauan dan masyarakat ditempatkan sebagai pengguna yang pasif;
5. Birokrasi dan para pejabatnya sering gagal menempatkan dirinya sebagai abdi masyarakat dan justru menjadikan dirinya sebagai penguasa yang lebih menuntut pelayanan dari pada melayani masyarakat.

Kondisi seperti ini diduga ada kaitannya dengan persoalan rendahnya *motivasi pelayanan publik (public service motivation)* di kalangan para PNS dalam

menjalankan fungsi mereka sebagai aparatur negara dan pelayan masyarakat, disamping kelemahan dalam aspek lain seperti kemampuan kerja, kondisi lingkungan kerja, dan sebagainya. Gejala rendahnya motivasi pelayanan publik dan kinerja aparatur pemerintah tersebut juga terjadi pada beberapa instansi pemerintahan di Indonesia termasuk di Kabupaten Solok .

Rendahnya motivasi pelayanan publik (MPP) dan kinerja aparatur pemerintah ini tentu saja ada kaitannya dengan berbagai faktor yang mempengaruhi. Adapun faktor-faktor tersebut antara lain tidak adanya keinginan, tidak terampil, tidak adanya kesadaran serta kurangnya penghargaan dalam bentuk imbalan, pengakuan dari pimpinan dalam rangka menciptakan kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah dan pembangunan dalam meningkatkan pelayanan publik maka perlu dilakukannya pembinaan Pegawai Negeri Sipil untuk meningkatkan motivasi pelayanan publik pada instansi pemerintah (Fanani, 2005). Hal ini bertujuan agar tumbuhnya kesadaran dalam diri seorang pegawai yang dilihat dari motivasi dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan pengamatan penulis sesuai dengan kondisi di lapangan yang penulis amati masih ada keluhan-keluhan yang di rasakan oleh masyarakat dalam berhubungan dengan PNS dalam urusan pelayanan kepada publik. Masih ada pegawai yang kurang berkeinginan untuk melayani seseorang yang menjadi tanggung jawab dari seorang abdi masyarakat (PNS). Hal ini menyebabkan sering masyarakat merasa mengeluh terhadap pelayanan diberikan oleh kalangan PNS terutama di instansi pemerintahan di Indonesia yang masih belum berjalan maksimal di terima oleh masyarakat di lapangan, kekesalan masyarakat terhadap PNS misalnya adanya

rasa arogan, acuh tak acuh, kurang peduli, kurang ramah dan lebih parahnya mereka malah ingin dilayani daripada melayani masyarakat sebagaimana itu adalah sebagian tugas dan pokok fungsi dari PNS itu sendiri.

Banyaknya kejanggalan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik tersebut juga sering dirasakan oleh masyarakat. Ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. Adapun kejanggalan tersebut berdasarkan fakta di lapangan, begitu juga melalui pengaduan di berbagai media massa maupun elektronik. Informasi yang ditemukan secara langsung itu mengungkapkan kurangnya motivasi pelayanan publik yang dilakukan PNS menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

...“Pelayanan yang mahal, kaku dan berbeli-belit sikap dan tindakan aparat pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan masih terjadi di berbagai instansi-instansi pemerintahan”. (*Padang Ekspres, Jumat, 21/12/2012 13:38 WIB*)

Berdasarkan hasil wawancara awal pada tanggal 10 Desember 2013 dengan salah satu pegawai (PNS) Bapak Andi di instansi Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal mengungkapkan bahwa :

.....“ Fakta yang menjadi faktor dasar rendahnya motivasi dalam pelayanan publik, yaitu kurangnya pemahaman dasar tentang pelayanan atau abdi kepada masyarakat sehingga mengakibatkan para PNS hanya bisa melayani semampu pengetahuan saja tanpa melihat pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dari kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai dari tingkatan petugas pelayanan sampai ketinggian penanggung jawab instansi. PNS cenderung bangga dengan jabatannya sebagai PNS dari pada melayani masyarakat/publik dengan profesionalitas yang memang kewajiban dari tugasnya sebagai PNS”.

Berbeda dengan tanggapan yang di lontarkan oleh salah satu pegawai (PNS) RSUD Solok Bapak Ramli salah seorang Staf Kepegawaian yang mengatakan

....“ maksudnya disini adalah PNS itu bekerja fokus kepada apa yang nanti akan di pertanggungjawabkan kepada atasannya saja. Sementara itu untuk hal melayani publik yang seharusnya lebih diutamakan ini menjadi hal yang

diabaikan dan dilalaikan, ini dilakukan karna kebanyakan PNS ingin mencari posisi aman dalam hal posisi dan jabatan yang didudukinya.

Merujuk pada fenomena negatif dan pemberitaan yang terkait tentang PNS, serta keterangan-keterangan yang ditemui di lapangan maka diperlukan suatu penelitian untuk melakukan kajian secara lebih mendalam tentang bagaimana tingkat motivasi pelayanan publik yang ada dikalangan PNS yang berada di bawah Pemda Kabupaten Solok dan apa motivasi yang mempengaruhi PNS dalam memberikan pelayanan publik pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok.

B. Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dilakukan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya keinginan dan kesadaran PNS dalam memberikan pelayanan kepada publik di instansi Pemerintah Kabupaten Solok.
2. Rendahnya kualitas pelayanan publik oleh PNS pada di instansi Pemerintah Kabupaten Solok.
3. Sulitnya masyarakat memperoleh pelayanan publik yang maksimal dan baik di instansi Pemerintah Kabupaten Solok.
4. Adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh PNS di instansi Pemerintah Kabupaten Solok.
5. Adanya diskriminasi dan sikap pandang bulu dalam pengurusan yang menyangkut pelayanan publik di instansi Pemerintah Kabupaten Solok.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan mengingat keterbatasan kemampuan penulis bahkan luasnya aspek yang diteliti dan agar penelitian ini lebih terarah,

maka penelitian ini dibatasi pada tingkat dan faktor yang mempengaruhi motivasi PNS dalam pelayanan publik pada instansi Pemerintah Kabupaten Solok.

3. Rumusan Masalah

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

1. Seberapa tinggi tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi motivasi PNS dalam pelayanan publik di instansi Pemerintah Kabupaten Solok ?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mendeskripsikan tingkat motivasi pelayanan publik Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Solok.
2. Untuk mengidentifikasi dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi PNS dalam memberikan pelayanan publik pada instansi Pemerintah Kabupaten Solok.

D. Manfaat penelitian

Dari penelitian yang akan dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat terutama :

1. Bagi Penulis

Bagi penulis sendiri secara akademis dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan penulis dalam menganalisa yang terjadi dan sekaligus

membandingkan dengan teori yang telah dipelajari selama ini di bangku perkuliahan.

2. *Bagi Instansi dan Pegawai*

Secara praktis hasil penelian ini diharapkan akan memberikan masukan serta sebagai bahan informasi dan acuan dalam dalam rangka untuk meningkatkan manajemen pelayanan publik serta pengetahuan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

3. *Bagi Pihak Lain*

Harapannya hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang tertarik dengan permasalahan yang serupa terkait dengan masalah dalam peningkatan kualitas motivasi pelayanan publik dikalangan PNS.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mendiskripsikan dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi PNS dalam memberikan pelayanan publik pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok. Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, diambil kesimpulan bahwa:

1. Tingkat motivasi pelayanan publik atau PSM Pegawai Negeri Sipil pada beberapa Bagian Instansi Pemerintah Kabupaten Solok terbukti hanya berada pada kategori sedang. Hal ini terbukti dan hasil olah data yang didapat dari hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa rata-rata PSM dari PNS hanya 3,36 dalam rentang 1-5 dan tingkat capaian responden (TCR) motivasi pelayanan publik atau PSM mereka hanya berada pada tingkat 67,2%.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi PNS dalam pelayanan publik pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok setelah diolah data dengan SPSS 16 antara lain faktor kebutuhan fisiologis tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap motivasi pelayanan publik (PSM) di kalangan PNS Kabupaten Solok karena kontribusi hanya sebesar 0,03 % dengan taraf signifikansi 24,5%. Faktor kebutuhan keamanan tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap motivasi pelayanan publik (PSM) di kalangan PNS Kabupaten Solok karena kontribusi hanya sebesar 1,8% dengan taraf signifikansi 5,7%. Faktor kebutuhan sosial mempengaruhi secara

signifikan terhadap motivasi pelayanan publik (PSM) di kalangan PNS Kabupaten Solok karena kontribusi sebesar 12,4% dengan taraf signifikansi 0.000. Faktor pengakuan/penghargaan tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap motivasi pelayanan publik (PSM) di kalangan PNS Kabupaten Solok karena kontribusi hanya sebesar 1,8% dengan taraf signifikansi 5,5%. Faktor kebutuhan aktualisasi diri mempengaruhi secara signifikan terhadap motivasi pelayanan publik (PSM) di kalangan PNS Kabupaten Solok karena kontribusi sebesar 13,3% dengan taraf signifikansi 0.000.

3. Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang lebih banyak mendukung motivasi PNS pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok untuk memberikan pelayanan publik lebih banyak ditujukan kepada
 1. Faktor kebutuhan sosial kontribusi sebesar 12,4%, namun pengaruh ini dinilai rendah dan
 2. Kebutuhan aktualisasi diri kontribusi sebesar 13,3%, namun pengaruh ini dinilai rendah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya maka melalui penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran 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 (67,2 %), untuk itu diharapkan bagi PNS yang ada pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok agar lebih meningkatkan lagi motivasi pelayanan publik PSM dengan cara

meningkatkan kesadaran diri sendiri bahwa melayani publik merupakan tanggung jawab atas statusnya sebagai PNS.

2. Berdasarkan hasil olah data statistik diperoleh tingkat kontribusi variabel pemenuhan kebutuhan sosial dan kebutuhan aktualisasi diri yang menjadi faktor yang mempengaruhi Motivasi PNS dalam memberikan pelayanan publik pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok. Faktor pemenuhan lain seperti kebutuhan fisiologis, keamanan, pengakuan/penghargaan untuk ditingkatkan melalui pembinaan-pembinaan motivasi bekerja yang baik dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kewajiban sebagai PNS (pelayan publik).
3. Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih belum sempurna karena masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang penulis lakukan. Untuk itu, peneliti selanjutnya diharapkan mampu menyempurnakan penelitian ini, dengan mengungkap variabel lain yang mempengaruhi motivasi pelayanan publik di kalangan PNS.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek (edisi revisi V)*. Yogyakarta: Rineka cipta.
- _____. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta.
- A.S, Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Crewson, P.E. 1997. Public Service Motivation: Building Empirical Evidence of Incidence and Effect” *Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART)*. (4) p. 499-518.
- Dwiyanto, A., dkk. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif (edisi kedua)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fanani, Ahmad Zainal. 2005. *Kiat-kiat Sukses Menjadi PNS*. Cetakan ke-4. Jogjakarta: DIVA Press.
- Lovelock, C., Wirtz, J. (2010). *Service Marketing People, Technology, Strategy (6th ed.)* United States of America: Pearson Prentice Hall.
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Maslow, Abraham H. 1987. *Motivation and personality*. New York: Harper & Row Publisher, Inc
- 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