

Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik

Triono¹, Andi Agustang², Andi Muhammad Idkhan³, Rifdan⁴

¹Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar.

²Program Studi Doktor Sosiologi, Universitas Negeri Makassar.

³Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Negeri Makassar.

⁴Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar.

Article Info

Article history:

Received 19 November 2021

Publish 23 November 2021

Keywords:

Motivasi Kerja,

Pegawai,

Pelayanan Publik

Abstrak

Motivasi kerja sangat penting dalam sebuah organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis motivasi kerja dalam pelayanan publik. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kajian pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 2 faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai dalam pelayanan publik yaitu faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri seorang pegawai yang mendorong untuk berprestasi. Faktor intrinsik diantaranya; prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), pengembangan potensi individu (*advancement*), tanggung jawab (*responsibility*). Faktor ekstrinsik adalah faktor yang timbul dari luar diri pegawai yang mampu mempengaruhi motivasi kerja seseorang pegawai, faktor ekstrinsik antara lain: gaji, kondisi kerja, dan supervisi.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Triono

Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar.

Email: andiagust63@gmail.com.

1. PENDAHULUAN

Di dalam organisasi, masalah yang sering dihadapi adalah mengapa beberapa pegawai bekerja lebih baik dari pada yang lain, merupakan suatu pertanyaan yang terus menerus muncul dan selalu dihadapi para pimpinan unit kerja, ada pegawai mempunyai kemampuan dan keterampilan serta semangat kerja yang sesuai dengan harapan organisasi, adakalanya pegawai yang mempunyai kemampuan dan keterampilan tetapi tidak mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga kinerja tidak sesuai dengan harapan organisasi, hal ini kiranya dapat dipahami, karena dalam suatu organisasi terdiri dari individu-individu yang mempunyai latar belakang dan tujuan yang berbeda satu sama lainnya dengan tujuan organisasi.

Menurut [1] motivasi pegawai diperlukan sebagai daya pendorong yang menciptakan kegairahan kerja. Lebih lanjut, menurut [2] salah satu cara mengoptimalkan kinerja pegawai adalah dengan pemberian balasan jasa berupa insentif dan motivasi kerja. Menurut Schiffman dan Kanuk dalam [3] mendefinisikan motivasi sebagai daya gerak dalam diri individu yang mendorongnya untuk melakukan tindakan yang disebabkan oleh adanya tegangan yang diakibatkan oleh belum terpenuhinya suatu kebutuhan. Jika pegawai merasakan bahwa motivasi kerja mereka cukup tinggi, maka kinerja merekapun dapat ditingkatkan [4].

Menurut [5] motivasi adalah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi. Motivasi dapat memberi energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur serta meningkatkan kegairahan dan kebersamaan. Masing-masing pegawai bekerja menurut aturan atau ukuran yang ditetapkan dengan saling menghormati, saling membutuhkan, saling mengerti dan menghargai hak dan kewajiban masing-masing dan totalitas kerja operasional. Motivasi yang diberikan kepada para pegawai dapat berupa upah atau gaji,

kenaikan pangkat dan lain-lain. Dengan motivasi itu para pegawai diharapkan dapat menciptakan semangat kerja sehingga para pegawai dapat meningkatkan produktifitas kerjanya.

Motivasi kerja dapat ditingkatkan bila ada kesinambungan antara tujuan pribadi dan tujuan organisasi. selain itu perlu juga seorang pemimpin / pimpinan memberikan motivasi kepada pegawai agar apa yang menjadi motif dan harapannya dapat terpenuhi sehingga pegawai dapat memberikan apa yang terbaik bagi dirinya, waktu, dan tenaganya secara penuh dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja. Dalam suatu organisasi lebih-lebih organisasi pemerintah, motivasi sengaja diciptakan untuk merangsang semangat kerja pegawai yang bekerja didalam organisasi tersebut sehingga dapat bekerja dengan sebaik-baiknya. Agar pegawai bekerja dengan baik maka pegawai diberi dorongan kerja sehingga didalam dirinya termotivasi untuk bekerja lebih keras untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan hidupnya.

Pada dasarnya suatu instansi bukan saja mengharapkan pegawai mau dan mampu bekerja secara giat, tetapi bagaimana memiliki motivasi yang tinggi dari setiap pegawai guna meningkatkan kinerjanya. Pegawai, merupakan faktor yang dominan dalam mencapai tujuan organisasi kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Parepare , sehingga perlu mendapat perhatian secara khusus. Pimpinan unit kerja atau instansi memiliki kewajiban untuk selalu memotivasi pegawai agar meningkatkan kinerjanya, dengan demikian kerjasama dan saling memahami tugas dan fungsi dari setiap unit kerja sangat diperlukan.

Pegawai di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Parepare sangat bervariasi keadaannya, mulai dari tingkat kemampuan hingga kemauan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan, memiliki motivasi yang berbeda-beda pula sebagaimana yang tersebut di atas. Dengan demikian, seorang pemimpin unit kerja atau instansi harus memiliki visi kedepan yang dapat dipergunakan sebagai gambaran yang akan dicapai oleh instansi yang bersangkutan. Ada beberapa hal yang menyebabkan motivasi seseorang menjadi tinggi, diantaranya adalah gaji atau upah (*reward*), prestasi, afiliasi, kekuasaan atau karier. Menurut hasil beberapa penelitian khususnya tentang SDM disebutkan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap peningkatan produktivitas kerja. Menurut [6] tanpa motivasi, pegawai tidak akan mampu menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan tuntutan atau standar yang telah ditentukan

Dengan demikian, pegawai dalam suatu organisasi dapat dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Namun pemberian motivasi kerja dapat menjadi sulit, karena apa yang dianggap penting bagi seseorang belum tentu penting bagi orang lain. Faktor internal (karakteristik pribadi) dalam motivasi meliputi kebutuhan, keinginan dan harapan yang terdapat di dalam pribadi. Faktor eksternal (karakteristik organisasi) terdiri dari lingkungan kerja, gaji, kondisi kerja, dan kebijaksanaan organisasi, dan hubungan kerja seperti penghargaan, kenaikan pangkat, dan tanggung jawab.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kajian pustaka. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran tentang motivasi kerja pegawai dalam pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi pustaka/ *library research* yaitu mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan. Atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Sumber data primer yang digunakan adalah buku maupun jurnal yang berkaitan motivasi kerja pegawai. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku tentang impementasi kebijakan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai adalah studi pustaka (*library research*). Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan mengumpulkan data-data dan sumber-sumber penelitian melalui buku, jurnal, majalah, surat kabar dan lain-lain. Studi pustaka digunakan dengan mengumpulkan data-data yang ada

kemudian memahami dari setiap kesimpulan dan mengambil sumber-sumber data tersebut untuk dijadikan literatur dan referensi dalam memahami dan menganalisa penelitian. Dalam penelitian ini, metode analisis yang dipakai adalah analisis isi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Motivasi kerja dimaksudkan sebagai salah satu kondisi psikis yang mendorong pegawai untuk melakukan aktivitas guna mencapai tujuan bersama. Pada dasarnya faktor-faktor motivasi dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu faktor internal dan faktor eksternal Prabu dalam [7], di dalam penelitian ini mengemukakan motivasi ada 2 faktor, yaitu:

a. Faktor Intrinsik

Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri seorang pegawai yang mendorong untuk berprestasi. Faktor intrinsik diantaranya; Prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), pengembangan potensi individu (*advancement*), tanggung jawab (*responsibility*), pada bagian berikut ini diuraikan aspek-aspek tersebut diatas berdasarkan hasil telaah dokumentasi, hasil pengamatan di lapangan serta hasil wawancara.

1) Prestasi

Prestasi merupakan capaian yang diraih di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, masing-masing atas kecakapan, usaha, dan kesempatan yang dimiliki oleh pegawai. Prestasi pegawai, merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dari uraian di atas, maka tampak jelas bahwa peranan motivasi dalam menunjang pemenuhan kebutuhan berprestasi sangat besar, atau dengan kata lain motivasi mempunyai hubungan yang positif terhadap produktivitas kerja. Hal ini sejalan dengan pendapat [8] yakni “hubungan antara motivasi dan produktivitas kerja adalah sesuatu yang positif, meningkatnya motivasi akan menghasilkan lebih banyak usaha dalam produktivitas kerja yang lebih baik, dan sebaliknya”.

2) Pengakuan

Pengakuan merupakan keadaan seseorang yang ingin diakui keberadaannya dan pengakuan yang diberikan oleh pimpinan di tempat mereka bekerja, baik pengakuan atas status maupun hasil kerja yang telah dicapai dengan berbagai cara yaitu; Langsung menyatakan keberhasilan di tempat pekerjaannya, lebih baik dilakukan sewaktu ada orang lain, surat penghargaan, memberi hadiah berupa uang tunai, memberikan medali, surat penghargaan dan hadiah uang tunai, memberikan kenaikan gaji promosi. Menurut Abraham H. Maslow dalam [2] dengan teori hierarki bahwa manusia butuh pengakuan (*esteem*).

3) Tanggung jawab

Tanggung Jawab dapat diartikan dimana pegawai dapat menyelesaikan seluruh pekerjaannya sesuai dengan aturan dan instruksi yang telah diberikan dengan baik. Semakin tinggi kedudukan seorang pegawai maka juga memiliki tanggung jawab yang besar tetapi dengan tanggung jawab yang ada pegawai akan berusaha untuk melaksanakan seluruh tanggung jawab yang diberikan dari pimpinan [9].

Menurut [10] tujuan akhir suatu organisasi secara keseluruhan adalah berhasilnya pelaksanaan seluruh tugas pekerjaan atau kegiatan yang ada dalam organisasi. Menurut [11] kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

4) Pengembangan potensi individu (*advancement*)

Pengembangan potensi individu merupakan peluang yang dimiliki pegawai untuk maju dan berkembang dalam pekerjaannya, seperti kenaikan jabatan, promosi, dan lain-lain. Pengembangan potensi individu terutama terkait penggunaan teknologi

informasi, hal tersebut disebabkan karena mereka menyadari pengembangan potensi diri sangat penting demi peningkatan kinerja.

b. Faktor Ekstrinsik

Faktor ekstrinsik adalah faktor yang timbul dari luar diri pegawai yang mampu mempengaruhi motivasi kerja seseorang pegawai, faktor ekstrinsik antara lain:

1) Gaji

Gaji merupakan suatu bentuk imbalan yang diberikan berupa uang atas hasil kerja pegawai. Pemberian gaji yang baik harus disesuaikan dengan beban kerja pegawai itu sendiri. Pemberian upah/gaji untuk memenuhi kebutuhan fisik minimal maupun kebutuhan hidup minimal. Motivasi dalam organisasi salah satunya berasal dari pemimpin. Karena suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal sebagian ditentukan oleh pemimpin. Suatu ungkapan yang mengatakan bahwa pemimpinlah yang bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan, merupakan ungkapan yang mendudukkan posisi pemimpin dalam suatu organisasi pada suatu posisi yang terpenting.

Kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap pegawai terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar rekan kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya [12]. Dapat dikatakan pula bahwa kepuasan kerja adalah dipenuhinya keinginan dan kebutuhan pegawai melalui kegiatan bekerja. Kebutuhan merupakan salah satu faktor yang penting untuk memotivasi pegawai karena sebagai manusia pasti memiliki aneka kebutuhan primer dan sekunder. Pegawai akan termotivasi jika kebutuhannya terpenuhi, dengan terpenuhinya kebutuhan maka akan timbul kepuasan kerja yang berdampak positif pada produktivitas kerja pegawai pada organisasi.

2) Kondisi kerja

Kondisi kerja merupakan keadaan tempat pegawai bekerja baik dari segi aspek fisik, psikologi, peraturan yang berlaku yang dirasakan oleh pegawai yang berdampak pada kepuasan kerja dan produktivitas pegawai. Tingkat kehadiran akan mempengaruhi dari semangat kerja pegawai, dengan adanya semangat kerja maka pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan dengan baik.

3) Supervisi

Supervisi merupakan indikator yang menekankan pada bagaimana atasan dapat memberikan arahan dan bimbingan dengan tepat kepada pegawai bawahannya sehingga pegawai dapat mengikutinya dengan baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa ada faktor yang mempengaruhi motivasi kerja Pegawai di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Parepare yaitu;

- a. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri seorang pegawai yang mendorong untuk berprestasi. Faktor intrinsik diantaranya; Prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), pengembangan potensi individu (*advancement*), tanggung jawab (*responsibility*).
- b. Faktor ekstrinsik adalah faktor yang timbul dari luar diri pegawai yang mampu mempengaruhi motivasi kerja seseorang pegawai, faktor ekstrinsik antara lain: gaji, kondisi kerja, dan supervisi.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. Ami Jayanti and N. Nazwirman, "Model Kinerja Pegawai: Kepemimpinan, Budaya Kerja, dan Motivasi Kerja dengan Kepuasan kerja variabel intervening," J. Ilm. Manaj. dan Bisnis, vol. 21, no. 2, pp. 157–173, 2020, doi: 10.30596/jimb.v21i2.4582.
- [2] N. Ardian, "Pengaruh Insentif Berbasis Kinerja, Motivasi Kerja, Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai UNPAB," vol. 4, no. 2, pp. 119–132, 2019.

- [3] P. S. A. Surya Wijaya, Sumardjo, “Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pusdiklat Pegawai Departemen Sosial RI,” *J. Penelit. dan Pengemb. Kesejaht. Sos.*, vol. 12, no. 2, pp. 71–85, 2007.
- [4] R. I. Poetri, B. Mantikei, and T. Kristiana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya,” *J. Environ. Manag.*, vol. 1, no. 3, pp. 179–186, 2020.
- [5] R. N. Muh. Nasrullah, Rudi Salam, Dwi Pratiwi, “Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Keyahbandaran Utama Makassar,” *J. Ilm. Manaj. dan bisnis*, vol. 18, no. 2, pp. 206–211, 2017.
- [6] M. Alfian, R. Niswaty, M. Darwis, S. H. Arhas, and R. Salam, “Motivasi Kerja Pegawai pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Gowa,” *J. Public Adm. Gov.*, vol. 1, no. 2, pp. 35–44, 2019.
- [7] A. Purwanto, M. Asbari, M. Prameswari, M. Ramdan, and S. Setiawan, “Dampak Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Perilaku Kerja Inovatif Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas,” *J. Ilmu Kesehat. Masy.*, vol. 9, no. 01, pp. 19–27, 2020, doi: 10.33221/jikm.v9i01.473.
- [8] H. Akib, “Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana,” *Adm. Publik*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2010.
- [9] R. Endang Sri Wahyuni, “Analisis Kinerja Aparat Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Pemerintah Kabupaten Bengkalis),” *Inovbiz J. Inov. dan Bisnis*, vol. 4, no. 101–112, 2016.
- [10] R. Fransiska, “Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Sosial Kota Palangkaraya,” *J. Komun. Bisnis dan Manaj.*, vol. 5, no. 1, pp. 89–102, 2018.
- [11] Umar, “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat,” *J. JISIPOL*, vol. 4, no. April, pp. 101–120, 2020.
- [12] Edyanto and Karsiman, “Leadership Bupati dalam Pembangunan di Kabupaten Tambrauw (Studi Kepemimpinan Bupati Tambrauw),” *Sosio e-kons*, vol. 10, no. 2, p. 143, 2018, doi: 10.30998/sosioekons.v10i2.2693.