



## Motivasi PNS dalam Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok

**Eko Saputra**

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Indonesia, [ekosaputra1511@gmail.com](mailto:ekosaputra1511@gmail.com)

Corresponding Author: [ekosaputra1511@gmail.com](mailto:ekosaputra1511@gmail.com)

**Abstract:** *This study aims to find out and analyze how high the level of public service motivation is among Civil Servants (PNS) at Solok Regency Government Agencies. The results showed that the level of motivation for PSM public services among civil servants at Solok Regency Government Agencies was in the moderate or sufficient category, where the PSM TCR value was 67.2%. While the factors that motivate civil servants in providing public services to Solok Regency Government Agencies are more aimed at fulfilling basic (low) level needs, namely physiological needs, and security needs. The findings of this study prove this, where a person's goal of becoming a civil servant is driven more by the motivation to meet low-level needs. This of course will have an impact on low public service motivation among civil servants which in turn will also have an impact on their low performance.*

**Keyword:** *Civil Servant, Motivation, Public Service.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa tinggi tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok. 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 Kunci:** Pegawai Negeri Sipil, Motivasi, Pelayanan Publik.

## PENDAHULUAN

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<sup>1</sup>. 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.

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 dari pada 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, aparatur 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<sup>2</sup>.

Menurut teori Maslow seseorang akan memiliki motivasi apabila ia belum mencapai tingkat kepuasan tertentu dalam kehidupannya. Namun apabila keperluan berkenaan telah terpuaskan maka ia tidak lagi menjadi faktor yang memotivasi. Maslow mengemukakan bahwa kebutuhan manusia dapat dikategorikan dalam lima hirarki kebutuhan, yaitu: *kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan keselamatan dan keamanan, kebutuhan sosial atau rasa memiliki, kebutuhan akan penghargaan ("esteem"), dan kebutuhan akan aktualisasi diri*.<sup>3</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dan hasil temuan penelitian terdahulu dan pendapat beberapa ahli tentang faktor-faktor apa yang mempengaruhi motivasi PNS dalam

<sup>1</sup> Fanani. 2005. Kiat-kiat Sukses Menjadi PNS, Cetakan Ke-4. Jogjakarta : Diva Press.

<sup>2</sup> Dwiyanto, Agus. 2006. Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaborasi. Yogyakarta: UGM

<sup>3</sup> Maslow, Abraham H. 1987. Motivasi and Personality. New York : Harper & Row Publisher,

memberikan pelayanan publik pada instansi Pemerintah Kabupaten Solok. Maka dalam hal ini peneliti ingin mendeskripsikan dan mengidentifikasi tentang Faktor-faktor apa yang mempengaruhi PNS dalam pelayanan publik pada instansi Pemerintah Kabupaten Solok.

Rumusan masalah utama yang di ajukan dalam penelitian ini adalah Seberapa tinggi tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi Motivasi PNS dalam pelayanan publik pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Motivasi**

Menurut BKKBN (1998), besar rumah tangga adalah jumlah anggota keluarga yang terdiri dari

Setiap manusia pada hakekatnya mempunyai sejumlah kebutuhan yang pada saat-saat tertentu menuntut pemuasan pada hal-hal yang dapat memberikan pemuasan pada satu kebutuhan itu sendiri. Alternatif model/pendekatan yang dapat digunakan dan memberikan kemudahan dalam memahami kompleksitas manusia adalah dengan menganalisis dan mengidentifikasi kebutuhannya yang beraneka ragam.

Menurut Hasibuan (2002: 95), motivasi berasal dari kata dasar motif, yang mempunyai arti suatu perangsang, keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Wahjosumidjo (2000: 25) motivasi adalah pertemuan antara dorongan internal dan pengaruh eksternal. Motivasi merupakan suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang (faktor instrinsik) dan itu sangat rentan terhadap pengaruh pemimpin, kolega dan faktor-faktor luaran lainnya (faktor ekstrinsik). Dalam birokrasi yang *good governance* kedua pendekatan ini dapat diterapkan sehingga dapat disusun program motivasi yang relevan.

Motivasi kerja adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja (Amirullah dan Hanafi, 2002: 146). Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual.

### **Pegawai Negeri Sipil (PNS) Secara Umum**

Di dalam masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang makin penting, meskipun negara Indonesia menuju kepada masyarakat yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia, tidaklah berarti mengabaikan manusia yang melaksanakan kerja tersebut.

Demikian juga halnya dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi kearah pencapaian tujuan yang ditentukan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan.

Secara umum yang dimaksud dengan pegawai adalah orang yang bekerja di suatu perusahaan atau lembaga dan di gaji dengan uang. Atau pegawai dapat diartikan juga sebagai orang yang bertugas sebagai pekerja pada suatu perusahaan atau lembaga untuk melakukan operasional tempat kerjanya dengan balas jasa berupa uang.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan

masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.<sup>4</sup>

Pelayanan publik menurut Subarsono adalah: serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah dan akte kematian, dan lain sebagainya”.<sup>5</sup>

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, dikatakan pendekatan kuantitatif dikarenakan pendekatan yang digunakan di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisa data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik Sedangkan dikatakan sebagai penelitian deskriptif karena penelitian ini menghubungkan dua variabel atau lebih.<sup>6</sup> Penelitian ini dilaksanakan di beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kabupaten Solok, dengan jumlah Populasi yaitu keseluruhan subjek yang akan diteliti sebanyak 6869 PNS<sup>7</sup> dan diambil sampel dengan menggunakan teknik *Multistage Random Sampling*, dikarenakan oleh populasi penelitian ini mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara profesional.

Alat uji statistik yang digunakan untuk menganalisis hipotesis dalam penelitian ini adalah Analisis Uji TCR, Uji t (t-test), Uji Anova, Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer karena data diperoleh secara langsung dari pegawai (PNS) yang menjadi responden, teknik pengumpulan data yang digunakan ialah angket kuisioner dan teknik dokumentasi, instrumen penelitian ini berbentuk kuisioner dengan model *Skala Likert*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Motivasi menurut Sondang Siagian menjelaskan bahwa motivasi pada dasarnya merupakan suatu proses psikologi yang sangat fundamental sifatnya. Menurutnya pula, motivasi bukanlah merupakan hal yang selalu terwujud dalam bentuk yang konkrit dan tidak dapat dilihat Banyak para ahli yang mengungkapkan pendapatnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi PSM (*Public Service Motivation*) para pegawai, oleh sebab itu penulis mengutip dari pendapat Maslow (1987). Menurutnya bahwa seseorang pegawai terdorong mencapai tujuan tertentu disebabkan karena ia mempunyai kebutuhan yang muncul dari dalam dirinya sendiri guna mencapainya. Menurut Maslow hal-hal yang memotivasi seseorang dalam bekerja, termasuk dalam pelayanan publik itu ada beberapa macam dalam rangka memenuhi kebutuhan. Maslow menyebutkan PSM dipengaruhi oleh berbagai latar belakang dari seorang individu yang berkenaan dengan lima hal, salah satunya adalah Kebutuhan Fisiologis, Kebutuhan Keamanan, Kebutuhan Sosial, Kebutuhan Pengakuan/Penghargaan serta Kebutuhan Aktualisasi Diri<sup>8</sup>. Serta menurut Muhamad Ali Embi adapun pembagian faktor-faktor yang mempengaruhi PSM tersebut yaitu bersifat intrinsik, seperti mendapatkan kepuasan batin dalam bekerja, keinginan mengabdikan kepada Negara, dan ada kemungkinan pula bahwa mereka juga didorong oleh berbagai faktor

---

<sup>4</sup> Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.

<sup>5</sup> Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hal. 141

<sup>6</sup> Arikunto, Suharsimi. 2006. Metodologi Penelitian Yogyakarta: Penerbit Bina Aksara

<sup>7</sup> Solok Dalam Angka. 2013. Badan Pusat Statistik Sumatera Barat

<sup>8</sup> Siagian, Sondang P. 2009 Kiat meningkatkan produktivitas kerja. Jakarta : Rineka Cipta

ekstrinsik seperti faktor keuangan, keamanan bekerja (job security), kepentingan promosi jabatan, dan sebagainya<sup>9</sup>.

Berdasarkan pendapat yang diungkapkan oleh Maslow dan Muhamad Ali Embi di atas, maka dalam penelitian ini penulis hanya meneliti faktor kebutuhan apa saja yang mempengaruhi motivasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan nantinya akan juga diketahui berapa besarkah tingkat Motivasi pelayanan publik di kalangan PNS pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok.

### **Tingkat Motivasi Pelayanan Publik di Kalangan PNS pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok**

Setelah dilakukannya penelitian terhadap Pegawai Negeri Sipil pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok dan dilanjutkan dengan analisis data, tingkat motivasi pelayanan publik di kalangan PNS pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok dapat dinyatakan bahwa motivasi pelayanan publik tergolong atau terkesan cukup baik, yaitu hanya berada pada rata-rata 3,36 dalam rentang skor 1-5 dan tingkat capaian responden (TCR) motivasi pelayanan publik atau PSM mereka hanya berada pada tingkat 67,2 %. Kondisi ini jelas sangat berbeda dengan temuan-temuan penelitian yang banyak dilakukan di negara-negara maju yang pada umumnya menemukan bahwa motivasi pelayanan publik di kalangan PNS terkesan lebih baik.

Artinya skor rata-rata kinerja motivasi pelayanan publik di negara-negara tersebut telah mencapai target untuk menjadi pelayan publik yang optimal (baik). Hal ini senada dengan pendapat Jurkiewickz, Massey, dan Brown dalam Syamsir, dkk (2009:85) berpendapat bahwa orang-orang pegawai negeri sipil itu lebih menempatkan dirinya kepada kepentingan dan keamanan dalam bekerja. Karakteristik kepentinagn ini mencakupi kebutuhan terhadap keamanan kerja yang tinggi, pilihan terhadap aktivitas yang rutin, arah yang jelas dan pengawasan yang teliti, dan ketidakinginan kepada resiko. Selain itu pekerjaan di sektor publik juga erat kaitannya dengan prestise (*prestige*) bagi diri seseorang.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut di atas, secara umum dapat dipahami bahwa orang-orang yang ingin bekerja di sektor publik atau mereka yang ingin bekerja sebagai pegawai negeri sipil adanya indikasi kurang termotivasinya untuk memberikan pelayanan kepada publik. Dengan hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik para PNS Kabupaten Solok lebih rendah dibandingkan dengan pegawai publik di negara-negara maju<sup>10</sup>. Dan pendapat senada juga dikemukakan oleh Fanani yang mengatakan bahwa Pekerjaan sebagai PNS di Indonesia masih merupakan idola dan harapan dari banyak orang. Dalam pandangan sebagian besar masyarakat Indonesia status dan jabatan sebagai PNS dipandang sebagai status dan jabatan yang begitu dihormati dan dihargai tinggi serta diidolakan oleh banyak orang<sup>11</sup>

Dengan demikian dapat dipahami bahwa, motivasi para PNS di Pemerintah Kabupaten Solok untuk menjadi pegawai negeri sipil (PNS) memang terkesan cukup baik, karena motivasi mereka untuk menjadi PNS tidak didorong oleh motivasi untuk melayani publik, akan tetapi motivasi mereka untuk menjadi PNS termotivasi oleh hal-hal yang lain diluar untuk melayani publik seperti motivasi yang hanya mementingkan kebutuhan-kebutuhan yang bersifat luaran. Sementara motivasi ideal yang seharusnya dimiliki oleh seorang PNS adalah motivasi untuk melayani publik, akan tetapi hal seperti keinginan mengabdikan kepada negara dan masyarakat, dan keinginan untuk mendapatkan kepuasan batin lainnya hal ini malah diabaikan.

---

<sup>9</sup> Syamsir dan Ali Embi. 2009. Public Service Motivation Teori dan Praktek. Padang: Penerbit Sukabina Press.

<sup>10</sup> Sujatmoka Muhammad. 2006. Rekrytmen PNS . Editor : Fajar Nursaid. Jakarta : Piramedia

<sup>11</sup> Fanani. 2005. Kiat-kiat Sukses Menjadi PNS, Cetakan Ke-4. Jogjakarta : Diva Press.

## **Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi PNS dalam pelayanan publik pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok**

Dari hasil uji data sebelumnya dapat kita lihat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi PNS pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok yaitu hirarki kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keamanan yang menjadi faktor-faktor yang memotivasi PNS dalam memberikan pelayanan kepada publik yang termasuk ke dalam pemenuhan tingkat rendah (dasar) dengan kategori tinggi. Sedangkan hirarki kebutuhan sosial, kebutuhan pengakuan/penghargaan, serta kebutuhan aktualisasi diri yang menjadi prioritas utama dalam memotivasi PNS dalam pelayanan publik dikategorikan rendah atau cukup artinya rata-rata PNS Kabupaten Solok dalam memberikan pelayanan kepada publik hanya ingin mendapatkan kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keamanan sehingga terjadi kualitas pelayanan publik yang hanya berada pada kategori cukup dan juga berakibat kepada rendahnya kinerja mereka dalam melayani publik (masyarakat) hal ini berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Jika hal ini dihubungkan dengan teori yang ada maka tentu saja hal ini tidak sejalan dengan apa yang seharusnya terdapat dalam pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang menjadi tugas dan fungsi utama dari seorang PNS. Hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Maslow (1987) yang menyatakan bahwa dalam masyarakat yang sedang berkembang, motivasi kehidupan masyarakatnya, termasuk motivasi dalam bekerja, lebih banyak ditujukan kepada pemenuhan kebutuhan tingkat dasar (rendah) dibandingkan masyarakat yang sudah maju yang lebih mementingkan keperluan tingkat tinggi seperti kebutuhan sosial, kebutuhan terhadap pengakuan, dan kebutuhan aktualisasi diri<sup>12</sup>.

Temuan penelitian ini juga membuktikan hal yang demikian, dimana tujuan seseorang menjadi menjadi pegawai negeri sipil lebih banyak didorong oleh motivasi untuk memenuhi kebutuhan tingkat rendah. Hal ini juga berdampak pada motivasi pelayanan publik yang rendah di kalangan PNS yang pada akhirnya berdampak pula pada kinerja mereka yang rendah.

Sebagaimana diketahui bahwa motivasi pelayanan publik pada dasarnya dan sepatutnya harus lebih banyak didorong dan diarahkan pada pencapaian hal-hal yang bersifat intrinsik seperti pengabdian kepada masyarakat, bangsa, dan negara, berbanding hal-hal yang bersifat ekstrinsik, seperti keinginan mendapatkan ganjaran, keuangan, rasa aman, prestise dan lain-lain. Namun yang terjadi di kalangan PNS pada Instansi Pemerintah Kabupaten Solok adalah cenderung kepada hal yang sebaliknya, dimana motivasi pelayanan publik di kalangan mereka lebih banyak mengarah kepada dan didorong oleh hal-hal yang bersifat ekstrinsik berbanding intrinsik.

Hasil penelitian ini juga dapat dijelaskan dengan teori yang dikemukakan oleh Clayton Aldefer. Menurut Clayton Aldefer (dalam Siagian, 2009), sesuai dengan tingkat dan martabat manusia, maka mempertahankan dan melanjutkan *eksistensinya* secara terhormat adalah keperluan yang sangat mendasar bagi setiap orang. Artinya, setiap orang perlu mempertahankan keberadaannya antara lain dengan cara memenuhi kebutuhan dasar, seperti kebutuhan fisiologi dan keselamatan. Selain itu, sesuai dengan sifat dasar manusia sebagai makhluk sosial, ia menghubungkan keberadaannya dengan keberadaan orang lain dan memerlukannya dalam kehidupannya. Oleh karena itu dapat dimaklumi bahwa tujuan orang untuk menjadi pegawai negeri dikalangan PNS pada instansi pemerintah Kabupaten Solok lebih banyak didorong oleh tujuan untuk memenuhi kebutuhan tingkat dasar (rendah) atau ekstrinsik, yaitu keperluan fisiologi dan keselamatan bukan untuk memenuhi kebutuhan

---

<sup>12</sup> A.S Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.

tingkat tinggi atau intrinsik yang menjadi prioritas utama dalam memotivasi pelayanan publik untuk kalangan PNS pada instansi pemerintah Kabupaten Solok<sup>13</sup>.

## 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.

## REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2006. Metodologi penelitian. Yogyakarta: Bina Aksara.
- A.S, Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif ( edisi kedua). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Daltim, A. (2021). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR WILAYAH ATR/BPN PROVINSI SUMATERA BARAT. *UNES Journal Of Swara Justisia*, 5(1), 8-18. doi:10.31933/ujsj.v5i1.193
- Fanani, Ahmad Zainal. 2005. Kiat-kiat Sukses Menjadi PNS. Cetakan ke-4. Jogjakarta: DIVA Press
- Oktarina, N., Setiawan, D., Andalusia, A., & Syam, M. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PESERTA BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI SUMATERA BARAT. *UNES Journal Of*

---

<sup>13</sup> Siagian, Sondang P. 2009. Kiat meningkatkan produktivitas kerja. Jakarta : Rineka Cipta

- Swara Justisia*, 6(4), 422-432. doi:10.31933/ujsj.v6i4.296
- Maslow, Abraham H. 1987. *Motivation and personality*. New York: Harper & Row Publisher, Inc Siagian,
- Rini Larono, S. (2019). ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 1(1), 18-32. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.217>
- Sondang P. 2009. *Kiat meningkatkan produktivitas kerja*. Jakarta : Rineka cipta
- Siregar, A. (2021). OPTIMALISASI PERAN TIM SABER PUNGLI KOTA SAWAHLUNTO DALAM PENCEGAHAN PUNGUTAN LIAR DI SEKTOR PELAYANAN PUBLIK. *UNES Law Review*, 4(1), 114-120. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v4i1.206>
- Steviani, D. (2020). IMPLEMENTASI NILAI KEBANGSAAN BHINNEKA TUNGGAL IKA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *UNES Journal Of Swara Justisia*, 4(3), 261-268. doi:10.31933/ujsj.v4i3.180
- Syamsir, dkk.(2009). *Public Service Motivation Teori dan Praktek*. Padang: Sukabina Press.
- Syamsir, dkk. 2013. *Pembinaan Motivasi Pelayanan Publik Di Kalangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Instansi Pemerintahan Di Provinsi Sumatera Barat*. Penelitian Fundamental. Universitas Negeri Padang.
- 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. Padang Dalam Angka. 2012. BPS dan Bappeda Kota Padang.