



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Hubungan Sosio-demografi dan Motivasi Pelayanan Publik Pegawai  
di Kecamatan, Kota Bandung (Studi Kasus Kecamatan Cidadap,  
Coblong dan Sukajadi)**

Skripsi

Oleh

Rd Novi Sismayanti

2012310054

Bandung

2017



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Hubungan Sosio-demografi dan Motivasi Pelayanan Publik Pegawai  
di Kecamatan, Kota Bandung (Studi Kasus Kecamatan Cidadap,  
Coblong dan Sukajadi)**

Skripsi

Oleh

Rd Novi Sismayanti

2012310054

Pembimbing

Hubertus Hasan Ismail., Drs., M.Si

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Persetujuan Skripsi**

Nama : Rd Novi Sismayanti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2012310054  
Judul : Hubungan Sosio-demografis dan Motivasi Pelayanan  
Publik pegawai di Kecamatan, Kota Bandung (studi kasus,  
Kecamatan Cidadap, Coblong dan Sukajadi)

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Selasa, 17 Januari 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua Sidang merangkap anggota**



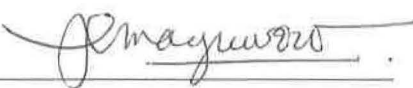
Deny M. Tri Aryadi, Drs., M.Si

**Sekretaris merangkap pembimbing**

Hubertus Hasan Ismail., Drs., M.Si.

**Anggota**

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si

  
:  
  
:  


Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rd Novi Sismayanti

NPM : 2012310054

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Hubungan Sosio-demografis dan Motivasi Pelayanan Publik  
Pegawai kecamatan, Kota Bandung (Studi Kasus Kecamatan  
Cidadap, Coblong dan Sukajadi )

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 25 januari 2017

  
  
Rd Novi sismayanti

## **ABSTRAK**

Nama : Rd Novi Sismayanti

NPM : 2012310054

Judul : Hubungan Sosio-demografis dan Motivasi Pelayanan Publik Pegawai di Kecamatan, Kota Bandung (Studi kasus Kecamatan Cidadap, Coblong dan Sukajadi)

---

Judul penelitian ini adalah Hubungan Sosio-demografis dan Motivasi Pelayanan Publik Pegawai di Kecamatan, Kota Bandung (Studi kasus Kecamatan Cidadap, Coblong dan Sukajadi). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan hubungan Sosio-demografis dengan motivasi pelayanan publik di tiga kecamatan, Kota Bandung yaitu kecamatan Cidadap, Coblong dan Sukajadi. Penelitian ini menggunakan teori James L. Perry dengan menggunakan dimensi yang telah dikembangkan oleh Kim dan Vendeneeble, yaitu ketertarikan berpartisipasi dalam kepentingan publik, komitmen terhadap nilai-nilai publik, rasa iba atau tersentuh, dan kesediaan membantu orang lain.

Penelitian ini bersifat korelasional, yang menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 responden yaitu pegawai kecamatan, Kota Bandung. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai sebagian besar pegawai di ketiga kecamatan mempunyai tingkat motivasi pelayanan publik yang tinggi. Diurutkan berdasarkan yang tertinggi ke rendah yaitu dimensi , ketertarikan untuk berpartisipasi dalam kepentingan publik, komitmen terhadap nilai-nilai publik, komitmen untuk kepentingan publik, kesediaan membantu orang lain, dimensi rasa iba atau tersentuh, Dan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia dan pendidikan dengan motivasi pelayanan publik.

Kata kunci: sosio-demografis, motivasi pelayanan publik

## **ABSTRACT**

*Name : Rd Novi Sismayanti*

*NPM : 2012310054*

*Title : The Relationship Between Sosio-demographic and Public Service Motivation for Employee in Kecamatan, Bandung (Case study, Kecamatan Cidadap, Coblong dan Sukajadi)*

---

*The title of this research is the relationship between sosio-demographic and Public service motivation in Kecamatan, Bandung (Case study, kecamatan Cidadap, Coblong dan Sukajadi). The research aims to measure and describe the relationship sosio-demographic and public service motivation in three kecamatan, are in kecamatan Cidadap, Coblong, and Sukajadi. This research uses the theory of public service motivation by James L. Perry and also using dimensions that have been developing by Kim and Vendeneeble, which are the dimensions of attraction to public participation, commitment to public values, compassion, and self-sacrifice.*

*This is correlation research, which uses data collection of questionnaires, employees kecamatan, Bandung, the obtained data analyzed by using quantitative research methods.*

*The results of this research showed that of most of the employees kecamatan had public service motivation level high. Sorted by highest to lower the dimensions of attraction to public participation, commitment to public values, commitment to the public interest, self sacrifice, compassion,. And there is no significant relationship between the characteristics of the socio-demographic with public service motivation.*

*Key Words: Socio-demographic, public service motivation*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul “Hubungan Sosio-demografis dan Motivasi Pelayanan Publik Pegawai kecamatan, Kota Bandung” Karya tulis ini diajukan guna memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, Kota Bandung. Penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, banyak kesalahan yang mungkin penulis buat. Setiap saran dan kritik yang membangun diharapkan agar dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik. Dengan penulisan karya tulis ilmiah ini, penulis menyadari bahwa akan sulit terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah serta anugerah-Nya, dan Baginda Rasul Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah senantiasa menjadi tempat pertama bagi penulis untuk mencurahkan berbagai hal, terimakasih banyak atas segala pertolongan, kasih sayang, dan cinta yang Engkau berikan, bersyukur telah mengenal-Mu. Untuk kedua orangtua penulis Bapak tercinta H. Elang Saputra dan Ibu Hj. Zaenab, terimakasih banyak Bapa dan Mama atas segalanya yang kalian berikan, doa, cinta, kasih sayang, perjuangan dan dukungan yang tiada hentinya. Ucapan terima kasih disampaikan juga kepada :

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Dr. Tutik Rachmawati, SIP., MA., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
4. Bapak Hubertus Hasan, Bapak Handoko, Bapak Kristian W. Wicaksono, Bapak Pius Suratman Kartasmita, Bapak Deny Marcelinus Tri Aryadi, Bapak Pius Sugeng, Bapak Ulber Silalahi, Bapak Dudung, Ibu Gina Ningsih Yuwono, Ibu Ani Susana, dan segenap Dosen pengajar serta pegawai Tata Usaha yang telah memberikan pembelajaran, baik moral maupun materil kepada penulis selama berada di Program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
5. Kakak-kakak tercinta Lusi Rostika Sari dan Lisa Rostika Sari, Adikku Andri Wijaya Kusuma, juga ketiga keponakanku tersayang Fahria, Fairel dan Ismael, dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat serta motivasi terbesar bagi peneliti untuk menyelesaikan pendidikan. Terimakasih banyak karena selalu memberikan doa dan dukungan dalam segala hal, penulis bersyukur terlahir dan menjadi bagian dari kalian.
6. Bapak Yana, Ibu Ati, Ibu Cucu, Ibu Dwi, dan semua pihak atas keramahannya menerima dan membantu penulis untuk bisa melakukan penelitian di Kecamatan, Kota Bandung.



7. Spesial untuk Steven David Julye, yang senantiasa selalu membatu dan memberikan dukungan serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku tersayang Elsa Priana, Anggita, Motes, Rangga, Dinda Amelia, Nataya Anindita, Fita Hapsari, Pradita pebriani yang selalu memberikan semangat selama mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman administrasi Publik Angkatan 2012 terimakasih untuk segala kenangan indah yang selalu menyenangkan selama di UNPAR.
10. James L. Perry & Vandenabeele, yang telah memudahkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini, dimana pun kalian berada terimakasih banyak untuk segalanya. Allah SWT akan selalu memberikan rahmat-Nya dan melindungi setiap orang yang begitu banyak membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga hasil penelitian skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, 05 Januari 2017

Rd Novi Sismayanti

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK.....</b>	<b>9</b>
2.1. Pengertian Motivasi Pelayanan Publik.....	9
2.2. Motif Pelayanan Publik.....	11
2.2.1. Motif menurut Perry dan Wise .....	11
2.2.2. Motif menurut Kim dan Vandenabeele .....	13
2.3. Dimensi Motivasi Pelayanan Publik .....	14
2.3.1. Ketertarikan untuk pembuatan kebijakan publik ( <i>attraction to public policy making</i> ).....	15
2.3.2. Komitmen untuk kepentingan publik dan kewajiban warga negara( <i>commitmen to public interest and civic duty</i> ) .....	15
2.3.3. Perasaan Kasihan ( <i>compassion</i> ).....	15
2.3.4. Kesiediaan membantu oranglain ( <i>self-sacrifice</i> ).....	16
2.4. Ketertarikan untuk berpartisipasi dalam kepentingan publik ( <i>Attraction to public participation</i> ) .....	16
2.4.1. Komitmen terhadap nilai-nilai publik ( <i>Commitment to public values</i> ). .....	17
2.4.2. Rasa Iba atau tersentuh ( <i>Compassion</i> ).....	19
2.4.3. Ketersediaan Membantu Orang Lain ( <i>Self sacrifice</i> ) .....	20
2.5. Hubungan Faktor Sosio-Demografi dan Motivasi Pelayanan Publik .....	21
2.5.1. Motivasi pelayanan publik dan usia .....	22
2.5.2. Motivasi pelayanan publik dan pendidikan.....	22
2.6. MODEL PENELITIAN .....	23

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	24
3.1. Rancangan Penelitian.....	24
3.2. Populasi dan sampel.....	24
3.3. Pengukuran .....	25
3.3.1. Operasionalisasi Variabel .....	25
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.3.3. Skala Pengukuran .....	28
3.3.4.1. Uji Reliabilitas Instrumen.....	29
3.3.4.2. Uji Validitas Instrumen.....	32
3.4. Metode Analisis Data.....	34
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM KECAMATAN CIDADAP, COBLONG DAN SUKAJADI KOTA BANDUNG</b> .....	38
4.1. Visi dan Misi Kecamatan .....	38
4.1.1. Visi dan Misi Kecamatan Sukajadi.....	38
4.1.2. Visi dan Misi Kecamatan Coblong.....	40
4.1.3. Visi dan Misi Kecamatan Cidadap .....	40
4.2. Struktur Organisasi .....	41
4.3. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan yang Memberikan Pelayanan	
Sub.Bag.Umum dan Kepegawaian .....	42
4.4 Kondisi Kecamatan .....	47
4.4.1. Kecamatan Sukajadi .....	47
4.4.2. Kecamatan Coblong .....	47
4.4.3. Kecamatan Cidadap.....	48
4.5. Jenis Pelayanan.....	49
<b>BAB V MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI KANTOR KECAMATAN KOTA BANDUNG</b> .....	52
5.1. Ciri-ciri Demografis.....	53
5.2. Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Kecamatan, Kota Bandung .....	55
5.2.1. Dimensi Ketertarikan untuk Berpartisipasi dalam Kepentingan Publik ( <i>Attraction to public participation/APP</i> ).....	55

5.2.2. Dimensi Komitmen terhadap nilai-nilai Publik ( <i>Commitmen to public values/CPV</i> ).....	59
5.2.3. Dimensi merasa iba atau tersentuh ( <i>Compassion/COM</i> ).....	66
5.2.4. Dimensi kesediaan membantu orang lain ( <i>self sacrifice/SS</i> ) .....	69
5.3. Motivasi Pelayanan publik pegawai Kecamatan Cidadap, Cobleng dan Sukajadi berdasarkan setiap dimensi .....	72
5.4. Hubungan Ciri-Ciri Sosio-Demografis Dengan Motivasi Pelayanan Publik	77
5.4.1 Hubungan Usia dengan Motivasi Pelayanan Publik.....	78
5.4.2 Hubungan Pendidikan dengan Motivasi Pelayanan Publik.....	80
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	82
6.1. Kesimpulan .....	82
6.2. Saran.....	83
Daftar Pustaka .....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Sosiodemografi .....	26
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas .....	33
Tabel 5.1	Ciri-Ciri Demografis Pegawai Kecamatan Cidadap, Coblong, dan Kecamatan Sukajadi .....	53
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Pendapat Pegawai Mengenai Dimensi Ketertarikan Untuk Berpartisipasi Dalam Kepentingan Publik (APP).....	54
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Mengenai Dimensi Komitmen Terhadap Kepentingan Publik (CPV1) .....	60
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Mengenai Dimensi Komitmen Terhadap Nilai-Nilai Publik (CPV2).....	63
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Mengenai Dimensi Merasa Iba Atau Tersentuh (Compassion/COM).....	66
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Mengenai Dimensi Ketersediaan Membantu Orang Lain (Self Sacrifice/SS) .....	69
Tabel 5.7	Tingkat Motivasi pelayanan publik pegawai kecamatan berdasarkan dimensi .....	73
Tabel 5.8	Tabel silang motivasi pelayanan publik untuk dimensi ketertarikan untuk berpartisipasi dalam kepentingan publik (APP) .....	73
Tabel 5.9	Tabel silang motivasi pelayanan publik untuk dimensi komitmen terhadap kepentingan publik (CPV1) .....	74
Tabel 5.10	Tabel Silang Motivasi Pelayanan Publik untuk Dimensi Komitmen Terhadap Nilai-nilai Publik (CPV2).....	75
Tabel 5.11	Tabel Silang Motivasi Pelayanan Publik untuk Dimensi Rasa Iba atau Tersentuh (COM).....	75
Tabel 5.12	Tabel Silang Motivasi Pelayanan Publik untuk dimensi Kesiediaan Membantu Orang Lain (SS) .....	76

Tabel 5.13 Tingkat Motivasi pelayanan publik pegawai Kecamatan Cidadap, Coblong dan Sukajadi, Kota Bandung.....	74
Tabel 5.14 Koefesien Korelasi Variabel Sosio-demografi dengan Motivasi Pelayanan Publik.....	76
Tabel 5.15 Hasil Uji Signifikansi Hubungan Sosiodemografi dengan Motivasi Pelayanan Publik dengan Menggunakan uji T pada Tingkat Signifikansi (0,05.....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Kuesioner

Lampiran II Tabel Rumusan Pertanyaan

Lampiran III Surat Keterangan telah melakukan Penelitian

Lampiran III Kartu Bimbingan

Lampiran IV Data Kuesioner responden

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>1</sup> Dengan demikian, pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara dan setiap penduduk sesuai dengan kebutuhan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Layanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan peraturan-undangan yang berlaku sangat ditentukan oleh pegawai pemerintah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan. Pegawai yang mempunyai tugas dalam pelayanan hendaknya mempunyai orientasi yang lebih mengedepankan kepentingan dan kebutuhan yang dilayani sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Orientasi yang lebih mengedepankan kepentingan masyarakat oleh Perry dan Wise disebut motivasi pelayanan publik, motivasi pelayanan publik adalah sebagai kecenderungan seseorang individu merespon motif yang secara unik dan biasanya terdapat dalam institusi-institusi publik.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>2</sup> Perry, James, L. and Lois Recascino Wise. 1990. “*The Motivational Bases of Public Service*”. *Public Administration Review* 50 (May/June): 367-373.



Menurut Perry dan Wise motivasi pelayanan publik seseorang ditentukan oleh motif normatif, motif afektif, dan motif rasional. Motif normatif adalah motif yang berlandaskan norma-norma sosial yang termasuk didalamnya ada loyalitas dan tugas untuk melayani kepentingan pemerintah, motif afektif adalah motif yang menunjukkan individu untuk berbuat baik kepada orang lain, dan motif rasional adalah alasan individu untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik adalah untuk kekuasaan atau pencitraan diri sendiri.<sup>3</sup>

Selain faktor motif, terdapat juga faktor lainnya yang dapat menentukan motivasi pelayanan publik, menurut Perry<sup>4</sup> bahwa motivasi pelayanan publik dapat dipengaruhi yaitu salah satunya adalah faktor sosio-demografis yang melekat pada pegawai yang meliputi usia dan pendidikan. Faktor sosio-demografis ini dapat memberikan dampak positif maupun negatif terhadap motivasi pelayanan publik. Dikatakan bahwa "Usia memiliki hubungan positif sederhana dengan motivasi pelayanan publik. Selanjutnya Tingkat pendidikan yang tinggi memiliki hubungan dengan motivasi pelayanan publik, artinya semakin tinggi sistem pendidikan dipandang sebagai komponen kunci dari masyarakat sipil yang menginformasikan hubungan antara individu dan masyarakat karena itu diharapkan untuk menanamkan motivasi pelayanan publik".<sup>5</sup>

Berdasarkan beberapa teori dan hasil penelitian terdahulu diatas, dapat dipahami bahwa seyogyanya motivasi yang seharusnya ada dikalangan pegawai

---

<sup>3</sup> Perry, James.L and Annie Hondeghem. *Motivation in Public Management:the call of public service*. (Oxford. 2008). Hlm 81.

<sup>4</sup>Syamsir. *Public Service Motivation and Socio Demographic Antecedents among Civil Service in Indonesia*, 2014. Hlm 4

<sup>5</sup> Perry, James.L and Annie Hondeghem. *Motivation in Public Management:the call of public service*. (Oxford. 2008). Hlm 102

birokrasi atau PNS adalah motivasi yang lebih mementingkan kepentingan masyarakat, dan bukan motivasi yang mengarah kepada perilaku yang bertentangan dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat, yaitu seperti kepentingan pribadi pegawai.

Namun apabila dibandingkan dengan kondisi di Indonesia, keadaannya pada umumnya berbanding terbalik. Artinya motivasi yang dimiliki pegawai lebih banyak berorientasi pada kepentingan pribadi atau ganjaran yang lebih ekstrinsik. Salah satu aspek yang harus diperhatikan adalah motivasi orang-orang yang ingin bekerja di sektor publik atau menjadi PNS yang akan sangat menentukan motivasi pelayanan publik yang nantinya akan berpengaruh juga pada kualitas pelayanan yang diberikan. Sayangnya masih banyak orang-orang memiliki motivasi ingin bekerja menjadi PNS itu dikarenakan ingin memperoleh kekayaan, mengharapkan kompensasi, jaminan hari tua, status dll. Sehingga menghasilkan pegawai birokrasi yang memiliki motivasi yang rendah.<sup>6</sup>

Tidak menutup kemungkinan pada lembaga pemerintah yang menyediakan pelayanan publik yaitu Kecamatan. Kecamatan adalah penyelenggara pelayanan publik yang banyak berurusan dengan masyarakat luas, karena berkaitan dengan pelayanan bidang administrasi kependudukan warga kecamatan yang bersangkutan.

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

---

<sup>6</sup> Syamsir, Ali Embi Muhamad. Urgensi Public Service Motivation dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima(2011). Hlm 50

Beberapa fenomena hasil wawancara dengan warga kecamatan yang memerlukan layanan di kecamatan, terdapat indikasi bahwa pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan publik masih diwarnai oleh berbagai motif. Kondisi tersebut seperti yang diungkap dari hasil penelitian dahulu dan wawancara dengan warga kecamatan pengguna layanan sebagai berikut:

- Dalam memberikan pelayanan kepada warga kecamatan, masih ada pegawai kecamatan yang lebih mengutamakan kepentingan sendiri dan kepentingan organisasinya, Hal ini seperti yang diungkapkan oleh warga kecamatan yang datang ke kecamatan untuk memperoleh pelayanan sebagai berikut: *“saya kecewa dengan pelayanan yang diberikan kantor kecamatan, saya menilai bahwa pegawai kecamatan lebih mementingkan kepentingan pribadinya, terlihat pada saat saya datang ke kantor kecamatan untuk mengurus kartu keluarga, saya disuruh datang besok lagi karena salah satu pegawai nya bilang bahwa bapanya sudah pulang bu, jemput anaknya sekolah, padahal kantor belum tutup pada saat saya datang, yang merasa di rugikan kan saya sendiri mana saya sudah datang jauh-jauh malah disuruh pulang lagi besok saja”*.<sup>7</sup>
- Masih banyak pegawai kecamatan tidak memberikan pelayanan publik berdasarkan ketentuan pelayanan yang berlaku dikantor kecamatan tersebut. Hasil wawancara bersama warga kecamatan, yang mengungkapkan bahwa: *“ kan saya datang ke kantor kecamatan untuk mengurus surat kartu*

---

<sup>7</sup>Wawancara dengan warga kecamatan yang akan mengurus kartu keluarga pada tanggal 12 oktober 2016, pukul 11.30 WIB

*keluarga, bapaknya sih bilang penetapan standar di kantor sih bilangnya selesai nya 8 hari, tapi ini saya mau ngambil masih belum beres juga suratnya, sedangkan surat udah lewat dari 8 hari harusnya sudah selesai, berarti bapak tersebut yaitu sebagai salah satu pegawai kecamatan sudah melanggar keputusan penetapan standar yang di buat oleh kantor kecamatan itu sendiri dong, saya menilai sih pegawai masih kurang memperhatikan kepentingan warga nya seperti saya ini contohnya”<sup>8</sup>*

- Pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada warga kecamatan berdasarkan rasa iba atau kasihan. Dari wawancara yang saya lakukan terhadap warga kecamatan, yang mengungkapkan bahwa: *“ketika saya datang ke kantor kecamatan saya langsung dilayani oleh pegawai bagian pelayanan, lalu saya kurang memenuhi persyaratan yaitu menfoto copy kartu keluarga saya yang lama, lalu saya ditawarkan menfoto copy di dalam kantor yang memang ada mesin foto copy, menurut saya ibu tersebut tersebut sangat baik sekali mau membantu saya yang datang sudah jauh apalagi umur saya sudah lumayan tua”<sup>9</sup>*
- Masih ada pegawai kecamatan yang memberikan bantuan kepada yang memerlukan pelayanan seperti terungkap dari hasil wawancara sebagai berikut: *“kalau memberikan pelayanan itu sudah menjadi kesadaran saya sebagai pegawai negeri sipil atau disebutnya abdi negara, dan memang saya dalam memberikan pelayanan kepada warga itu tidak mengharapkan*

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan warga kecamatan pada tanggal 17 oktober 2016, pukul 14.00 WIB

<sup>9</sup> Wawancara dengan warga kecamatan pada tanggal 03 oktober 2016, pukul 10.40 WIB

*imbalan apapun dari warga karena memang saya sudah digaji oleh pemerintah, menurut saya membantu warga memang sudah menjadi kewajiban saya dan saya merasa puas apabila pelayanan yang saya berikan dapat memenuhi kebutuhan warga yang membutuhkan pelayanan dikecamatan, karena saya tidak mau memakan gaji buta”<sup>10</sup>.*

- Dalam memberikan pelayanan pegawai yang usianya lebih muda menunjukkan keramahan terhadap warga kecamatan yang datang memerlukan layanan. Seperti terungkap dari hasil wawancara dengan warga kecamatan sebagai berikut: *“ketika saya datang ke kantor kecamatan saya langsung dilayani oleh pegawai yang memang usianya jauh lebih muda dari pegawai yang lainnya, dalam meja pelayanan saya langsung ditanyakan ada keperluan apa dan bisa dibantu dengan muka yang ramah menurut saya, dan saya memang lebih senang di layani oleh pegawai yang lebih muda selain ramah menurut saya lebih komunikatif dan jelas dalam berkomunikasi”<sup>11</sup>.*
- Pegawai kecamatan yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi cenderung tertarik untuk membantu warga kecamatan yang kesulitan memperoleh pelayanan. Seperti terungkap dari hasil wawancara dengan beberapa warga kecamatan sebagai berikut: *“saya lebih suka dilayani oleh bapak-bapak itu neng, berbeda dengan mba-mba yang ada disebelahnya, pas saya datang ke kantor kecamatan saya langsung di persilahkan duduk karena antrian masih lumayan banyak berbeda dengan mba-mba itu neng*

---

<sup>10</sup>Wawancara dengan pegawai kantor kecamatan pada tanggal 04 oktober 2016, pukul 15.20 WIB

<sup>11</sup> wawancara dengan warga kecamatan pada tanggal 19 januari 2017, pukul 13.45 WIB

*terkesan seperti bodo amat ketika saya datang*<sup>12</sup>. Pegawai Bapak-bapak yang dimaksud warga kecamatan itu adalah memiliki tingkat pendidikan sarjana sedangkan pegawai perempuan memiliki tingkat pendidikan diploma III.

Berdasarkan berbagai fenomena tersebut di atas, dengan menggunakan teori *public service motivation* yang dikemukakan oleh Perry dan Wise, dan telah dikembangkan oleh Kim dan Vandenberg dengan empat dimensinya, maka pertanyaan penelitian (*Research Questions*) dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat motivasi pelayanan publik pegawai kecamatan Sukajadi, Cidadak, dan Coblong, Kota Bandung.
- b. Dimensi apa yang menonjol dari motivasi pelayanan publik yang berlangsung di Kecamatan Sukajadi, Cidadak, dan Coblong, Kota Bandung.
- c. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara sosio-demografis dan motivasi pelayanan publik pegawai kecamatan Sukajadi, Cidadak, Coblong, Kota Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dijelaskan tujuan penulisan adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan tingkat motivasi pelayanan publik dikalangan pegawai kecamatan Sukajadi, Cidadak dan Coblong, Kota Bandung berdasarkan

---

<sup>12</sup> wawancara dengan warga kecamatan pada tanggal 20 januari 2017, pukul 13.30 WIB

dimensi ketertarikan berpartisipasi dalam kepentingan publik, komitmen terhadap nilai-nilai publik, rasa iba atau kasihan dan ketersediaan membantu orang lain.

- b. Mendeskripsikan dimensi apa yang menonjol dari motivasi pelayanan publik yang berlangsung di kecamatan Sukajadi, Cidadap dan Coblong, Kota Bandung.
- c. Menguji hubungan faktor sosio-demografi dengan motivasi pelayanan publik pegawai kecamatan Sukajadi, Cidadap, Coblong, Kota Bandung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan manfaat praktis maupun teoritis bagi pihak-pihak yang membutuhkan, secara umum yaitu:

- a. Memberikan kontribusi pemikirin bagi administrasi publik khususnya mengenai motivasi pelayanan di kecamatan Kota Bandung.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan salah satu masukan dan pertimbangan khususnya untuk meningkatkan motivasi pelayanan publik di kecamatan Kota Bandung.