

KEDISIPLINAN PEGAWAI

**Dalam Tinjauan Motivasi Pelayanan Publik
Melalui Tanggung Jawab dan
Reward and Punishment**

Adrianus Aprilius,SE.,MM
Elisabeth Lia Riani kore,SE.,MM



Buku Referensi

**KEDISIPLINAN PEGAWAI
(DALAM TINJAUAN MOTIVASI
PELAYANAN PUBLIK MELALUI
TANGGUNG JAWAB DAN *REWARD AND
PUNISHMENT*)**

KEDISIPLINAN PEGAWAI (DALAM TINJAUAN MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI TANGGUNG JAWAB DAN *REWARD AND PUNISHMENT*)

Adrianus aprilius,SE.,MM
Elisabeth Lia Riani kore,SE.,MM



**KEDISIPLINAN PEGAWAI
(DALAM TINJAUAN MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI TANGGUNG JAWAB DAN *REWARD AND
PUNISHMENT*)**

Penulis:

Adrianus aprilius, SE., MM
Elisabeth Lia Riani kore, SE., MM

Editor:

Adrianus aprilius, SE., MM

Layouter :

Tim Kreatif PRCI

Cover:

Rusli

Cetakan Pertama : Januari 2022

Hak Cipta 2021, pada Penulis. Diterbitkan pertama kali oleh:

**Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
ANGGOTA IKAPI JAWA BARAT**

Pondok Karisma Residence Jalan Raflesia VI D.151
Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya – 085223186009

Website : www.rcipress.rcipublisher.org

E-mail : rumahcemerlangindonesia@gmail.com

Copyright © 2021 by Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
All Right Reserved

- Cet. I – : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2022

; 14,8 x 21 cm

ISBN : -978-623-448-007-8

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang
Hak Cipta Pasal 72

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta
Pasal 72

Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta terkait sebagai dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kami sehingga kami berhasil menyelesaikan Buku dengan judul Kedisiplinan Pegawai (Dalam Tinjauan Motivasi Pelayanan Publik Melalui Tanggung Jawab Dan Reward And Punishment)

Buku dengan judul Kedisiplinan Pegawai (Dalam Tinjauan Motivasi Pelayanan Publik Melalui Tanggung Jawab Dan Reward And Punishment) berisikan mengenai hasil penelitian mengenai Motivasi Pelayanan Publik Melalui Tanggung Jawab Dan Reward And Punishment Serta Dampaknya Pada Kedisiplinan Pegawai. Kami menyadari bahwa Buku ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan buku ini.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan Buku ini dari awal sampai akhir. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa meridhoi segala usaha kita. Amin.

Januari 2022, Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
---------------------	---

DAFTAR ISI.....	III
-----------------	-----

BAB I KONSEP MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK.....	1
--	---

A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	1
B. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	1
C. Konsep motivasi Pelayanan Publik.....	2

BAB II KONSEP TANGGUNG JAWAB.....	19
-----------------------------------	----

A. Pengertian Tanggung jawab.....	19
B. Macam-macam Tanggung Jawab.....	22
C. Ciri-ciri Tanggung Jawab.....	26

BAB III KONSEP <i>REWARD AND PUSRISMENT</i> DAN DISIPLIN KERJA	28
---	----

A. <i>Reward and Pusrisment</i>	28
B. Disiplin.....	31

BAB IV PENTINGNYA MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI TANGGUNG JAWAB DAN <i>REWARD AND PUNISHMENT</i> SERTA DAMPAKNYA PADA KEDISIPLINAN PEGAWAI.....	34
--	----

A. Pengantar	34
B. Pengukuran Variabel	39

1. Motivasi Pelayanan Publik.....	39
2. Tanggung jawab.....	40
3. Reward dan Punsishment.....	40
4. Disiplin Kerja.....	41
C. Kerangka Konseptual	42
1. Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Motivasi Pelayanan Publik.....	42
2. Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Pelayanan Publik.....	42
3. Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Disiplin Kerja 43	
4. Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Disiplin Kerja	43
5. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Disiplin Kerja	44
6. Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Disiplin Kerja melalui Motivasi Pelayanan Publik	45
7. Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Disiplin Kerja melalui Motivasi Pelayanan Publik ..	45
D. Metode Pemecahan Masalah	46

BAB V KARAKERISTIK RESPONDEN DAN HASIL UJI

KELAYAKAN INSTRUMEN.....50

A. Karakteristik Responden.....	50
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. 50	
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tiangkat Pendidikan.....	51
B. Hasil Kelayakan Instrumen	51

BAB VI ANALISIS DESKRIPTIF HASIL DARI PENELITIAN55

A. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tanggung Jawab	55
B. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reward And Punishment</i>	57
C. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi Pelayanan Publik	59
D. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Disiplin	60

BAB VII PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI TANGGUNG JAWAB DAN *REWARD AND PUNISHMENT* SERTA DAMPAKNYA PADA KEDISIPLINAN PEGAWAI.....62

A. Pengaruh Langsung	62
1. Pengaruh tanggung jawab terhadap motivasi pelayanan publik.....	63
2. Pengaruh reward dan punishment terhadap terhadap motivasi pelayanan publik.....	65
3. Pengaruh tanggung jawab terhadap disiplin	66
4. Pengaruh reward dan punishment terhadap disiplin	68
5. Pengaruh Motivasi pelayanan publik terhadap disiplin.....	70
B. Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)	72
1. Pengaruh tanggung jawab terhadap motivasi dan disiplin.....	72
2. Pengaruh reward dan punishment terhadap motivasi dan disiplin.....	74

DAFTAR PUSTAKA.....78

LAMPIRAN85

BAB I

KONSEP MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK

A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) menurut Hasibuan (2012), dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan setiap perusahaan. Pada sebuah organisasi perangkat daerah atau instansi pemerintah, manajemen sumber daya manusia terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) yang merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktek korupsi kolusi dan nepotisme.

B. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012) antara lain :

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan job description, job specification, dan job evaluation.
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas the right man in the right job.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaanperusahaan sejenis.

C. Konsep motivasi Pelayanan Publik

Teori Maslow dalam jumianty (2011) mengasumsikan bahwa orang berkuasa memenuhi kebutuhan yang lebih pokok (fisiologis) sebelum mengarahkan perilaku memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi (perwujudan diri). Kebutuhan yang lebih rendah harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum kebutuhan yang lebih tinggi seperti perwujudan diri mulai mengembalikan perilaku seseorang. Hal yang penting dalam pemikiran Maslow ini bahwa kebutuhan yang telah dipenuhi memberi motivasi.

Apabila seseorang memutuskan bahwa ia menerima uang yang cukup untuk pekerjaan dari organisasi tempat ia bekerja, maka uang tidak mempunyai daya intensitasnya lagi. Jadi bila suatu kebutuhan mencapai puncaknya, kebutuhan itu akan berhenti menjadi motivasi utama dari perilaku. Kemudian kebutuhan kedua mendominasi, tetapi walaupun kebutuhan telah terpuaskan, kebutuhan itu masih mempengaruhi perilaku hanya intensitasnya yang lebih kecil

Konsep penting lain dari teori motivasi yang didasarkan dari kekuatan yang ada pada diri manusia adalah motivasi prestasi menurut Mc Clelland dalam (Jumianty, 2011) seseorang dianggap mempunyai apabila dia mempunyai keinginan berprestasi lebih baik daripada yang lain pada banyak situasi. Mc. Clelland menguatkan pada tiga kebutuhan menurut Reksohadiprojo dan Handoko (dalam Jumianty, 2011) yaitu : 1) Kebutuhan prestasi tercermin dari keinginan mengambil tugas yang dapat dipertanggung jawabkan secara pribadi atas perbuatan-perbuatannya. Ia menentukan tujuan yang wajar dapat memperhitungkan resiko dan ia berusaha melakukan sesuatu secara kreatif dan inovatif. 2) Kebutuhan afiliasi, kebutuhan ini ditujukan dengan adanya bersahabat. 3) Kebutuhan kekuasaan, kebutuhan ini tercermin pada

seseorang yang ingin mempunyai pengaruh atas orang lain, dia peka terhadap struktur pengaruh antar pribadi dan ia mencoba menguasai orang lain dengan mengatur perilakunya dan membuat orang lain terkesan kepadanya, serta selalu menjaga reputasi dan kedudukannya

Konsep motivasi secara umum merujuk kepada kekuatan yang memberi dorongan, mengarahkan, dan mengekalkan tingkah laku seseorang individu. Sedangkan motivasi pelayanan publik atau PSM adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Perry, James L., and Porter, Lyman W. dalam Syamsir 2011). Artinya, konsep PSM menunjukkan bahwa seorang pegawai publik akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap altruistic. PSM adalah pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. PSM ini penting karena menjelaskan mengapa beberapa orang lebih memilih karir di sektor pemerintah dan non-profit meskipun di sektor swasta potensi karirnya secara

financial lebih menguntungkan.

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk kepada konsep *public service motivation (PSM)* seperti yang dikembangkan oleh para peneliti administrasi publik di Barat. Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seseorang pekerja atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada public (rakyat).

Menurut juniaty (2015) Motivasi pelayanan publik adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat.

James L.Perry dan Wise dalam Syamsir (2011) Mendefinisikan motivasi pelayanan publik atau PSM (*public service motivation*) sebagai kecenderungan seseorang individu untuk memberikan respons motif yang secara umum dan unik terdapat dalam institusi publik, yang meliputi ketertarikan kepada pembuatan kebijakan publik, tanggung jawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara, perasaan simpati atau kasihan, dan

sikap pengorbanan diri. Sementara ,*Crewson* mengemukakan bahwa PSM ialah orientasi pelayanan seseorang individu agar berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan.

Konsep motivasi pelayanan publik menurut *Vandenabeele* telah dikembangkan sebagai pengimbang terhadap motivasi kepentingan diri (*self- interest*) yang ditemukan dalam teori pilihan rasional. Sedangkan menurut *Willem, Vos, dan Buelens* konsep motivasi pelayanan publik diperkenalkan untuk menunjukkan motivasi yang berasaskan nilai-nilai dan sikap yang melampaui kepentingan diri sendiri atau kepentingan organisasi. *Crewson* mengemukakan bahwa PSM adalah orientasi pelayanan seseorang individu, minus orientasi ekonomis supaya berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan (*service orientation*). Setiap pegawai sektor publik memang seharusnya memiliki motivasi yang semata-mata hanya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik dan bukan untuk kepentingan dan kebutuhan pribadi semata-mata atau untuk kepentingan yang bersifat ekstrinsik.diri pribadi inilah yang dipahami sebagai motivasi pelayanan publik.

Salah satu temuan yang paling penting dalam penelitian menyangkut PSM ini adalah hasil penelitian *Perry dan Wise* (1990) terhadap para pegawai sektor publik dan para pekerja sukarela (*volunteers*) di Amerika Serikat. Kedua sarjana ini telah berhasil memberikan dan mendudukkan definisi atau konsep PSM dan alat ukur yang berbeda dari konsep lain yang berkaitan dengan motivasi pada umumnya. Selain itu, menurut Perry dan Wise (1990) individu yang mempunyai tingkat PSM yang tinggi akan tertarik kepada pekerjaan pelayanan publik karena berbagai sebab, seperti kepentingan diri pribadi, pertimbangan etika, atau peluapan emosi. Mereka berasumsi bahwa PSM berkaitan erat dengan kecenderungan bekerja, prestasi kerja, dan pilihan kerja dari seseorang pegawai publik. Isyandi, B. (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa motivasi pelayanan public berpengaruh terhadap kedisiplinan.

Dasar-dasar teoritis dan kerangka PSM dan etos pelayanan publik juga berbeda. Berbeda dengan etos pelayanan publik, dasar dari PSM membangun teori motivasi yang berasal dari tiga jenis motif: afektif, normatif, dan rasional (Brewer, Selden, dan Facer , Perry dan Wise dalam suwardi dan wahyudi, 2010). Dari dimensi afektif, hal ini diklaim bahwa individu tertarik pada pelayanan publik seperti keyakinan tentang pentingnya pelayanan publik.

Perspektif normatif menunjukkan daya tarik didasarkan pada alasan etis seperti ekuitas dan keadilan, sedangkan perspektif rasional menunjukkan dasar yang sejalan dengan kepentingan individu untuk tertarik pada pembuatan kebijakan untuk mempromosikan kepentingan publik (Perry dan Wise 1990).

Hal ini berangkat dari etos pelayanan publik untuk membangun cara tradisional yang mendasar, yaitu, etos pelayanan publik, sebagaimana dimaksud dalam bagian sebelumnya, berkaitan dengan karakter dari suatu organisasi dan mengemban aspirasi dan ideologi normatif yang dimaksudkan untuk mengikat dan memotivasi mereka yang menjadi milik organisasi tersebut. untuk menegakkan etos pelayanan publik, Namun, motif keuntungan dapat meletakkannya di bawah tekanan." Oleh karena itu, meskipun etos pelayanan publik dan PSM keduanya konstruksi yang didasarkan pada premis bahwa beberapa individu sangat tertarik dan termotivasi oleh pelayanan publik bekerja, mereka adalah konstruksi yang berbeda. Selain itu, berbeda dengan etos pelayanan publik, telah ada upaya untuk mengukur PSM secara empiris.

Motivasi seorang pegawai publik yang lebih mengutamakan kepentingan orang lain atau kepentingan negara daripada kepentingan diri sendiri Berdasarkan atas

rangka kerja ini, Perry seterusnya mengembangkan skala pengukuran yang terkenal dan dapat mengukur tingkat PSM berdasarkan empat dimensi, yaitu: 1) ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*), 2) tanggungjawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*), 3) perasaan simpati atau kasihan (*compassion*), 4) dan pengorbanan diri (*self-sacrifice*).

Sementara menurut Rainey dalam Syamsir dan embi (2011), selama lebih dari tiga dekade yang lalu beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa para pegawai di sektor publik menempatkan penilaian lebih rendah terhadap ganjaran keuangan dan menempatkan penilaian lebih tinggi terhadap sifat *altruistic* atau motif yang berkenaan dengan pelayanan publik. Motivasi pelayanan publik merupakan karakteristik atau ciri khas dan sepatutnya terdapat di kalangan pegawai publik.

Namun bukan berarti bahwa ia hanya semata-mata terdapat di kalangan pegawai sektor publik saja.

Berbagai hasil penelitian tentang PSM di negara-negara maju, terutama Negara negara Barat, menunjukkan bahwa terbentuknya motivasi setiap individu untuk memilih pekerjaan sebagai pekerja publik dipengaruhi oleh berbagai faktor dan keadaan atau latar belakang kehidupan setiap

individu yang bersangkutan latar belakang organisasi (organizational antecedent).

Dalam salah satu kajian Perry dijelaskan pula bahwa motivasi pelayanan publik itu dipengaruhi oleh berbagai latar belakang dari seseorang individu yang berkenaan dengan lima perkara, yaitu:

1. Sosialisasi dalam keluarga (*Parental/Family Socialization*),
2. Sosialisasi Agama (*Religious Socialization*),
3. Profesionalisme (*Professional Identification*),
4. Ideologi Politik (*Political Ideology*), dan
5. Korelasi atau karakteristik Demografi (*Demographic Correlates*).

Para peneliti yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan hal ini hanyalah penelitian dan penelitian Lewis dan Frank yang mencoba melihat pengaruh faktor ideologi politik (*political ideology*) terhadap tingkat PSM para pegawai di Amerika Serikat.

Rainey dan dan Steinbauer dalam junianty (2015) mengungkapkan bahwa PSM adalah motivasi umum yang dimiliki oleh seorang birokrat untuk mementingkan kepentingan masyarakat guna melayani kebutuhan masyarakat, bangsa, Negara atau demi kemanusiaan. Sementara itu, Vandenabeele, Scheepers dan Hondeghem

mendefinisikan PSM sebagai suatu kepercayaan (*belief*), nilai-nilai(*values*) dan sikap (*attitudes*) yang didasarkan atas kepentingan pribadi atau kepentingan organisasi yang concern terhadap kepentingan entitas politik yang lebih luas dan yang mendorong melalui interaksi dengan public serta motivasi untuk mencapai target.

Motivasi merupakan konsep yang interaktif dan saling terkait dengan beberapa variable. Motivasi terbentuk karena adanya kepercayaan, nilai-nilai dan sikap, serta kemungkinan (peluang) yang akan diterima oleh seorang pegawai. Motivasi inilah nantinya yang akan tercermin dalam perilaku sehari-hari para pegawai. *Beliefs* adalah seperangkat kepercayaan yang dimiliki setiap pegawai. *Values* berarti system nilai yang dianut pegawai. Sedangkan, *attitudes* adalah sikap atau watak pegawai. Motivasi yang tinggi dapat dimiliki oleh seorang pegawai yang memiliki *beliefs*, *values*, dan *attitudes* yang positif serta ditunjang dengan kemungkinan-kemungkinan yang diharapkan bisa tercapai

Dalam perspektif teori PSM, pelayanan publik diasosiasikan sebagai pemilik motif yang memiliki citra positif. Motif yang dimaksudkan disini adalah kekurangan psikologis atau kebutuhan yang memaksa individu untuk mengeliminasi. PSM adalah bagian dari proses perilaku yang mewarnai motif pelayanan publik berperilaku yang

menguntungkan publik. Seorang PNS memiliki jiwa dan semangat untuk memberikan kemampuan terbaik yang dimilikinya karena dia telah ditunjuk sebagai pemegang tanggung jawab sebagai pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, motivasi yang harus dimiliki seorang PNS adalah motivasi untuk bekerja sebaik-baiknya dalam memberikan pelayanan kepada publik, bukan berorientasi pada kepentingan individu maupun golongan.

Motivasi PNS dalam perspektif teori PSM dibentuk oleh faktor *reward* instrinsik dan ekstrinsik. *Reward* instrinsik merupakan kepuasan seorang PNS karena telah melakukan suatu pekerjaan yang berarti misalnya, perasaan puas, bangga dan harga diri. Sedangkan *reward* ekstrinsik adalah *reward* yang diterima oleh PNS dari pemerintah, seperti kenaikan gaji, promosi, keamanan kerja, status dan pestise. PSM tidak hanya didorong oleh factor kompensasi semata, tetapi juga factor kepuasan (*satisfaction*). Kepuasan adalah sesuatu yang bisa dilihat. Kita tidak bisa mengidentifikasi apakah seorang PNS itu puas, bangga dan bahagia dengan pekerjaan yang mereka lakukan atau tidak. Butuh kajian skala pengukuran yang cermat untuk melihat apakah mereka puas dengan pekerjaannya atau tidak.

Lebih lanjut lagi Perry menjelaskan PSM tidak memandang factor *reward* sebagai instrument penting dalam

meningkatkan motivasi PNS karena motivasi dibentuk oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik. Selama ini, pemerintah cenderung hanya menekankan pada faktor ekstrinsik, yaitu dengan menaikkan gaji, tunjangan, promosi tanpa memperhatikan faktor kepuasan PNS terhadap pekerjaannya. Sudah bisa ditebak bahwa hasilnya tidak akan efektif karena PNS diposisikan sebagai manusia ekonomi yang hanya mementingkan aspek materi semata. Padahal, PNS juga ingin dihargai eksistensinya, ingin mengerjakan sesuatu yang sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, sehingga mereka puas telah mengabdikan kepada bangsa dan Negara. Artinya, PNS memiliki nilai-nilai *altruism*, yakni nilai-nilai mengerjakan sesuatu demi kepentingan orang banyak.

Begitu pula motivasi pelayanan publik berkaitan sangat erat dengan sikap atau sifat *altruisme*, yaitu suatu sifat dan perilaku yang suka menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan dan hanya semata-mata termotivasi untuk mensejahterakan orang lain atau rakyat pada umumnya. Seseorang yang memiliki sifat *altruisme* berarti ia tidak mementingkan diri sendiri dan tidak pernah menuntut imbalan atau bayaran dari sesuatu yang ia kerjakan untuk orang lain. Orang-orang yang mempunyai sifat seperti ini akan bersikap dan berperilaku hanya semata-mata ingin menolong dan memberi keuntungan kepada orang lain.

Oleh sebab itu dapat dipahami bahwa seseorang yang memiliki sifat-sifat patriotisme atau nasionalisme dan altruisme akan memungkinkannya untuk mempunyai tingkat PSM yang lebih tinggi dibandingkan yang lain, karena seseorang yang memiliki sifat-sifat seperti ini pastilah akan lebih mengutamakan kepentingan orang lain dan berusaha untuk menyinkronkan kepentingan diri sendiri.

Dimensi atau indikator-indikator dalam motivasi pelayanan publik menurut perry dan wise (1990) yaitu:

1. Dimensi pertama erat kaitannya dengan motivasi untuk mencapai prestasi, yang memungkinkan seseorang individu memperoleh kepuasan batin/pribadi.
2. Dimensi kedua erat kaitannya dengan motif atau keinginan untuk melayani kepentingan public, yang dapat berupa kepentingan individu dalam program atau pelayanan publik tertentu disebabkan adanya pendirian atau keyakinan yang tulus dan kasih sayang terhadap kepentingan sosial. Sikap kasih sayang tersebut juga erat kaitannya dengan motivasi pelayanan public.
3. Dimensi ketiga, yaitu *compassion* (perasaan belas kasih). Motif ini dicirikan oleh adanya keinginan untuk menolong orang lain. Artinya, motif ini mencakupi sifat mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), sikap ikut merasakan perasaan orang lain (*empathy*), keyakinan moral (*moral conviction*), dan keinginan-keinginan *prosocial* lainnya.

4. Sementara dimensi keempat, yaitu *self-sacrifice* (pengorbanan diri) mencakupi sikap kecintaan pada tanah air (*patriotism*), tanggung jawab kepada tugas (*duty*), dan kesetiaan (*loyalty*) kepada negara. Pendapat ini juga didukung oleh Brewer et.al. (2000) yang mengungkapkan bahwa sebagian individu memiliki norma dan emosi yang kuat untuk mengabdikan pada sektor publik. Motivasi atau etika pelayanan publik ini dipandang dapat menarik individu-individu tertentu untuk mengabdikan diri di sektor publik dan membantu mewujudkan perilaku kerja (*work behavior*) yang konsisten dengan kepentingan publik.

Konsep PSM adalah konsep yang interaktif dan dibentuk oleh tiga domain, yaitu institusi, PNS, dan perilaku. Institusi yang dimaksud disini adalah budaya, system dan mekanisme kerja yang terdapat pada suatu organisasi public. Pribadi PNS sendiri menunjukkan watak dan karakter masing-masing individu PNS. Watak dan karakter ini menjadi identitas masing-masing PNS dapat dilihat dari aktivitasnya. Sedangkan, perilaku adalah citra (*image*) yang keluar sebagai *output* dari budaya organisasi dan karakter individu PNS. Perilaku merupakan wujud dari perpaduan antara budaya, system dan mekanisme kerja yang ditransmisikan kepada masing-masing PNS dan berkolaborasi dengan ciri atau watak PNS itu sendiri. Perilaku PNS yang baik terbentuk karena secara institusi, organisasinya juga memiliki budaya, aturan (regulasi) dan system yang jelas dan ditunjang oleh

SDM yang memiliki karakter yang baik. Dari konsep ini, kita dapat mengetahui bahwa motivasi seorang PNS dibentuk karena proses interaksi institusi dan pribadi PNS.

Perilaku PNS merupakan output yang dapat menjadi indikator penilaian tingkat PSM seorang PNS, hal ini didasari pemikiran bahwa perilaku merupakan wujud dari perpaduan keinstitusian/institusi dan watak PNS itu sendiri. Perilaku juga merupakan hasil akhir yang diharapkan dapat ditingkatkan guna perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Perilaku dalam motivasi pelayanan publik dipengaruhi oleh keberadaan peran institusi atau institusi itu sendiri. Menurut March dan Olsen dalam moenir (2006) institusi tidak hanya mengidentifikasi dan membatasi perilaku alternatif perilaku individu, tetapi juga menjadi model preferensi individu. Ini berarti bahwa institusi langsung dan tidak langsung mempengaruhi motif perilaku individu. March dan Olsen dalam moenir (2006) berpendapat bahwa institusi menyampaikan standar perilaku individu. Standar ini membentuk bagaimana individu seharusnya bertindak. Hal ini ditunjukkan dalam „rutinitas, prosedur, konvensi, bentuk organisasi dan teknologi disekitar perilaku dibangun dan merujuk kepada keyakinan/kepercayaan, paradigma, kode, kebudayaan dan pengetahuan.

Konstruksi motivasi pelayanan publik dimulai pada tingkat institusi dan bagaimana motivasi menjadi akar atau dasar dari *content* institusi. Penengah antara institusi dan perilaku individu adalah konsep diri dan identitas penyusunnya

Mekanisme transimisi institusi publik terdiri atas 3 yaitu; sosialisasi, identifikasi sosial, budaya preferensi dan pembelajaran sosial. Melalui sosialisasi, institusi dipelihara dan dibagikan kepada peserta atau anggota. Untuk keterangan kelembagaan yang lebih rinci, Berger dan Luckmann"s dengan Realita Konstruksi Sosial. Melalui fase eksternalisasi, objektifikasi dan internalisasi – dan dengan cara mekanisme kontrol – individu disosialisasikan kedalam anggota institusi. Melalui identifikasi sosial, institusi didukung oleh anggotanya dengan menginternalisasi nilai, norma sikap dan struktur kelembagaan. Melalui budaya, individu belajar dari norma-norma yang mempengaruhi perilaku. Menurut (Oscar, dalam moenir 2006) Norma-norma didefenisikan sebagai penilaian internal - positif atau negatif – untuk mengambil jenis tindakan tertentu. Melalui pembelajaran sosial, pembelajaran sosial adalah proses dimana nilai-nilai dan pola perilaku ditransmisikan. Bandura menjelaskan dengan mengamati orang lain, bentuk aturan perilaku, dan peristiwa di masa depan akan menjadi kode

yang berfungsi sebagai panduan untuk mengambil tindakan.

Perilaku dalam motivasi pelayanan publik selain dipengaruhi oleh lembaga juga dipengaruhi oleh diri atau watak pelaku itu sendiri. Konsep diri dan identitas adalah dua hal penting yang menghubungkan antara institusi dan perilaku. Identitas adalah unsur penting dalam diri. Adapun regulasi diri dalam motivasi pelayanan publik menurut Bandura (1986) dalam moenir (2006) adalah fungsi dari 3 sub fungsi yaitu self-observation, judgmental processes, dan self-reaction.

BAB II

KONSEP TANGGUNG JAWAB

A. Pengertian Tanggung jawab.

Seorang pegawai dalam sebuah birokrasi atau institusi mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan yang keduanya merupakan mata rantai yang saling berkaitan. Hak merupakan berkaitan dengan apa yang menjadi miliknya setelah mereka melaksanakan kewajiban, sedangkan kewajiban bersifat apa yang harus dikerjakan. Dengan demikian seorang pegawai negeri mempunyai hak untuk mendapatkan penghasilan sesuai dengan peraturan yang berlaku, sedangkan kewajibannya adalah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan TUPOKSI nya dengan penuh tanggung jawab. Dengan demikian, tanggung jawab yang dimaksudkan disini adalah berkaitan erat dengan kewajiban seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara sungguh-sungguh secara konsekuen yang diberikan oleh seseorang/institusi.

Menurut Alex Nitisemito dalam Suwardi dan amin (2010) “Tanggung jawab dalam bekerja adalah melakukan pekerjaan secara tuntas, tidak menunda-nunda waktu, sehingga