

MOTIVASI DALAM MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI DINAS TATA RUANG KABUPATEN TANGERANG

Chairul Rahman

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Email : chairulrahman2001@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui peran organisasi dalam menumbuhkembangkan motivasi pelayanan publik di DTRB Kabupaten Tangerang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, unit analisis dalam penelitian ini adalah pegawai DTRB Kabupaten Tangerang. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data melalui wawancara dan observasi untuk mengetahui motivasi pelayanan publik di DTRB Kabupaten Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan motivasi pelayanan publik di DTRB Kabupaten Tangerang diukur Kabupaten Tangerang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, unit analisis dalam penelitian ini adalah pegawai DTRB Kabupaten Tangerang. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data melalui wawancara dan observasi untuk mengetahui motivasi pelayanan publik di DTRB Kabupaten Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan motivasi pelayanan publik di DTRB Kabupaten Tangerang diukur berdasarkan empat dimensi perry masih kurang. Oleh karena itu perlu peran organisasi untuk menumbuhkembangkan motivasi pelayanan publik beberapa diantaranya pemberian reward dan punishment kepada pegawai, pegawai di dorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka, pegawai diberika sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan, menetapkan SOP dalam setiap program, dan pimpinan perlu memperbesar peluang promosi.

Kata Kunci : *Motivasi Pelayanan Publik, DTRB, Kualitas*

PENDAHULUAN

Salah satu mentalitas kerja yang kurang baik dan masih menggejala di kalangan masyarakat (angkatan kerja) Indonesia menurut Andi Hamzah (Syamsir dan Muh. Eli 2011:47) antara lain adalah keinginan bekerja instansi-instansi publik, sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan enggan bekerja di sektor produktif, seperti sektor swasta atau wiraswasta. Keinginan bekerja di instansi-instansi publik (PNS) ini sebenarnya tidaklah jelek. Hanya saja yang menjadi persoalan sekarang adalah bahwa kebanyakan orang menjadi pegawai publik (PNS) di Indonesia lebih sering dilandasi oleh orientasi dan mentalitas yang tidak benar – hanya sekedar ingin hidup senang, dalam artian bisa kerja ringan dan santai tapi mendapatkan gaji rutin, tunjangan, pensiunan, dan fasilitas lainnya secara gratis.

Selain persoalan mentalitas kerja yang kurang baik, persoalan lain yang juga menggejala di kalangan para pekerja di Indonesia, terutama PNS, adalah persoalan rendahnya kualitas pelayanan publik oleh PNS. Persoalan rendahnya kualitas pelayanan publik ini antara lain diduga

ada hubungannya dengan persoalan rendahnya motivasi pelayanan publik (public service motivation) di kalangan PNS yang sudah barang tentu berkorelasi pula dengan motivasi yang mereka miliki pada saat mereka melamar atau direkrut dan diseleksi menjadi PNS. (Syamsir dan Muh. Eli 2011: 47).

Demikian cepatnya perkembangan Kabupaten Tangerang berbagai macam upayadilakukan oleh pemerintah Kabupaten Tangerang untuk menciptakan perubahan dan perbaikan dalam berbagai sektor. Salah satu konsekuensi logis dari dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan ditindak lanjuti dengan penyempurnaan kelembagaan yang disesuaikan dengan kebutuhan Organisasi yang efektif, efisien dan proporsional yang diimplementasikan di Kabupaten Tangerang dengan membentuk sebuah Unit kerja yang khusus menangani penataan ruang dan memberikan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sesuai dengan kebutuhan Kabupaten Tangerang.

Pemerintah Kabupaten Tangerang semakin dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kondisi Rendah dan buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia juga dikemukakan oleh Miftah Thoha (2006) bahwa para pemimpin atau birokrat di Indonesia lebih menyenangi kekuasaan daripada melayani dan memperhatikan kepentingan rakyatnya. Masalah yang sering muncul adalah sikap aparatur yang kurang memiliki komitmen terhadap pelayanan kepada masyarakat dan lebih mementingkan pelayanan kepada atasan yang mungkin saja berbeda dengan kebutuhan masyarakat.

Permasalahan motivasi pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan oleh birokrasi (PNS) sangatlah penting dipahami dan diperhatikan karena ia sangat menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan tugas seorang pegawai. Motivasi dalam pekerjaan pelayanan pegawai publik ini telah sering menjadi perhatian banyak peneliti karena ia berhubungan sangat erat dengan prestasi kerja seseorang atau organisasi dalam mencapai berbagai tujuannya. Konsep motivasi pelayanan publik diungkapkan oleh Jamse L. Perry. Konsep motivasi secara umum merujuk kepada kekuatan yang memberi dorongan, mengarahkan, dan mengekalkan tingkah laku seseorang individu (Perry, James L., and Porter, Lyman W. 1982). Teori ini didasarkan pada pendapat bahwa terdapat orang-orang yang tertarik dan termotivasi untuk bekerja di sektor publik.

Ketika melihat konsep motivasi pelayanan publik di tandai dengan pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. Pada hakikatnya PNS adalah orang-orang pilihan dan pengemban tugas dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada semua warga negara. Namun sering kali sebagian besar PNS tidak mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Diasumsikan bahwa hal ini antara lain erat kaitannya dengan motivasi yang rendah/buruk untuk memberikan pelayanan publik.

Konsep Public Service Motivation (PSM) mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seorang pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik (masyarakat). (James L. Perry, 1990). Dalam Public Administration Review (2007:40) Moynihan dan Pandey mengungkapkan peran organisasi dalam mendorong motivasi pelayanan publik. Moynihan dan Pandey menggunakan sejumlah variabel organisasi yaitu budaya organisasi, red tape, hierarchy, reform orientation, dan length of organizational membership (lamanya menjadi anggota organisasi) dan dicobakan pada dua dari empat dimensi dari PSM yang diungkapkan Perry yaitu *attraction to policy making and commitment to public interest/civic duty*.

Stigma negatif menjadi lekat pada birokrasi pelayanan publik di Kabupaten Tangerang . Birokrasi di Tangerang cenderung lamban dan inefisien. Masyarakat banyak mengeluhkan karena lambannya kinerja birokrasi. Masyarakat sebagai objek penerima layanan yang pada

akhirnya akan merasakan langsung bagaimana kinerja dari pegawai. Berdasarkan yang kita amati bahwa selama ini pegawai pemerintah selaku pemberi layanan masih belum bekerja secara optimal. Menurut pengamatan penulis masih banyak masalah yang terjadi yang berhubungan dengan motivasi pegawai. Beberapa diantaranya :

1. Pemberian layanan yang masih tergolong lambat, tidak sesuai dengan waktu standar, sementara masyarakat terdesak untuk menyelesaikan perizinan tersebut.

2. Masih ditemukam beberapa oknum yang melakukan pungutan liar kepada masyarakat. Hal ini diperkuat melalui data Urus IMB, Diminta Oknum Pegawai DTRB Rp 63 Juta, Thursday, 07 August 2014 10:45) “ Seorang warga mengeluhkan besarnya biaya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk pembangunan ruko lantai dua. Besarnya biaya diterbitkan oleh Kepala Bagian Dinas Tata Ruang dan Bangunan (DTRB) Kabupaten Tangerang berinisial D.Hanya saja, jumlah yang diminta ke warga berbeda dengan yang tertera dalam aturan yang berlaku, yakni dalam Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Tangerang terkait pengurusan IMB. Adi Sasmito yang mengaku warga Kecamatan Batusari tersebut mengadukan kejadian ini ke Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Tangerang.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian tentang Motivasi Pelayanan Publik di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Tangerang, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran ataupun penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini memberikan gambaran kenyataan dari kejadian yang diteliti. Selain itu juga terbatas pada usaha mengungkap suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagai mana adanya, sehingga bersifat sekedar mengungkap fakta dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Ketertarikan Pada Pembuatan Kebijakan Publik

Dimensi pertama peneliti melihat ketertarikan yang ditunjukkan oleh pegawai akan proses politik dalam pembuatan kebijakan masih sangat kurang. Peneliti melihat bahwa sangat penting bagi pimpinan untuk menyosialisasikan dan mengedukasi setiap kebijakan publik yang ada, khususnya beberapa kebijakan Kabupaten Tangerang yang berkaitan dengan instansi tempat mereka bekerja. Ketika pegawai paham dengan setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan.

Dengan semakin baik dan intensif pola komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan pegawai, diharapkan mampu meningkatkan kompetensi pegawai melalui pemahaman yang komprehensif tentang implementasi dan evaluasi kebijakan. Demikian pentingnya pegawai dapat mendukung kebijakan yang dikeluarkan sehingga juga akan mendorong pegawai untuk paham dengan setiap program yang ditetapkan sebagai wujud dari kebijakan tersebut. Perlunya pegawai untuk disosialisasikan mengenai program-program tersebut sebelum program tersebut ditetapkan tidak hanya sampai pada tataran kepala bidang dan juga kepala seksi, tapi juga kepada seluruh pegawai.

Dengan begitu pegawai dapat memberikan masukan-masukan yang berkenaan dengan program tersebut, sehingga pegawai juga akan merasa lebih dilibatkan tidak hanya

sebagai pelaksana setelah program sudah ditetapkan, tapi mereka lebih memahami seperti apa program tersebut, tujuan program tersebut, apa peran dan tugas pegawai dalam program tersebut. Pada akhirnya ketika pegawai paham, pegawai akan bekerja melayani masyarakat lebih maksimal. Walaupun pegawai hanya dalam tataran implementasi dari kebijakan tapi akan menjadi sangat penting ketika mengetahui mengapa sebuah kebijakan diambil, sejauh mana pegawai terlibat dalam mewujudkan kebijakan tersebut, apa yang harus dilakukan pegawai untuk mendukung kebijakan tersebut dapat terwujud dan sejauh mana pegawai memberikan kontribusi yang positif untuk mendukung setiap kebijakan yang ada untuk instansi tempat mereka bekerja.

Peneliti melihat pimpinan juga perlu mengevaluasi secara berkala setiap program - program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun tahap dampak kebijakan. Dengan demikian seluruh elemen dalam organisasi dapat memahami apa yang menjadi kekurangan dan kelebihan dari kebijakan tersebut. Ketika kebijakan ini dianggap baik dan dapat bermanfaat untuk masyarakat pegawai akan merasa puas dan semakin termotivasi lagi untuk melayani dan ketika ada kekurangan pegawai dapat memperbaiki kinerja mereka.

B. Komitmen Terhadap Kepentingan Publik Dan Kewajiban Sebagai Warga Negara

Berdasarkan observasi dilapangan dan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai DTRB tidak sesuai dengan SOP. Seharusnya motivasi pegawai dilandasi rasa tanggung jawab sebagai seorang aparatur negara, mempunyai tugas utama untuk melayani masyarakat. Menjadi sebuah kewajiban bagi seorang pegawai negeri sipil untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pandangan masyarakat terhadap kinerja pegawai pemerintah pada umumnya masih jauh dari memuaskan, selama ini kinerja pegawai di DTRB Kabupaten Tangerang dinilai belum efektif dan efisien dan pelayanan yang ada pun belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Harapan bahwa pegawai DTRB Kabupaten Tangerang dapat memahami tanggung jawab dan kewajiban dalam melayani masyarakat, karena yang dinilai dari kinerja pegawai bukan hanya bagaimana melayani masyarakat dengan baik, tetapi juga berintegritas dan berkomitmen dalam menjalankan kewajiban dengan disiplin yang tinggi dan kerjasama yang baik didalam tim. Pegawai harus memahami pentingnya makna pelayanan dari pelayanan publik merupakan bagian dari tanggung jawab mereka. Ketika bekerja sebagai pegawai negeri sipil.

C. Sifat Empati (Compassion)

Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. Menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan itu. dalam hal ini pemerintah adalah lembaga yang memproduksi, mendistribusikan atau memberikan alat pemenuhan kebutuhan rakyat yang berupa pelayanan publik. dengan demikian secara eksplisit dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan publik merupakan jenis pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah. hal ini dapat dipahami mengingat pelayanan civil merupakan bagian dari fungsi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, melihat bahwa ukuran yang digunakan sebagian besar pegawai untuk menentukan bahwa mereka berhasil melaksanakan tugas dan tanggungjawab mereka dalam pekerjaan adalah berdasarkan kepuasan dari masyarakat yang mereka layani. Peneliti temukan dilapangan bahwa ada perlakuan khusus ketika masyarakat mempunyai kenalan yang bekerja di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Tangerang. Jika masyarakat mengenal salah satu pegawai, cenderung akan lebih diperhatikan. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan kode etik DTRB yaitu pelayanan berdasarkan s-o-p, komitmen terhadap pelayanan prima, optimalisasi sdm, efektifitas pengawasan internal, profesionalisme aparat berdasarkan kompetensi organisasi, pemberian sanksi bagi aparat yang melanggarkan, evaluasi pelaksanaan tugas, dan menumbuhkan antipati terhadap kkn.

Adalah sangat penting untuk meningkatkan rasa empati yang di tunjukkan oleh pegawai. Untuk meningkatkan motivasi pelayanan publik dari segi empati pimpinan perlu menanamkan sifat-sifat patriotisme, pimpinan perlu memberi pemahaman bahwa perlunya dukungan pegawai terhadap program-program. Dengan demikian pegawai akan memahami bahwa pentingnya fungsi mereka sebagai seorang pelayanan publik, bahwa masyarakat bergantung kepada layanan yang mereka berikan, pegawai akan sadar dengan pentingnya memberikan dukungan pada setiap program-program kepentingan publik, dengan memberikan dukungan tersebut melalui meningkatkan kinerja mereka, pegawai secara tidak langsung telah menunjukkan perasaan empati mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Motivasi Pelayanan Publik di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kabupaten Tangerang masih rendah. Untuk dimensi pertama peneliti melihat ketertarikan yang ditunjukkan oleh pegawai akan proses politik dalam pembuatan kebijakan masih sangat kurang. Peneliti melihat bahwa sangat penting bagi pimpinan untuk menyosialisasikan dan mengedukasi setiap kebijakan publik yang ada, khususnya beberapa kebijakan Kabupaten Tangerang yang berkaitan dengan instansi tempat mereka bekerja.

Ketika pegawai paham dengan setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan. Dengan semakin baik dan intensif pola komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan pegawai, diharapkan mampu meningkatkan kompetensi pegawai melalui pemahaman yang komprehensif tentang implementasi dan evaluasi kebijakan. Dalam dimensi kedua dijelaskan bagaimana tanggung jawab pegawai terhadap kepentingan publik. Peneliti melihat bahwa pelayanan di DTRB masih melandaskan pekerjaannya sebagai suatu kewajiban yang memaksa.

Saran

Untuk menumbuhkembangkan motivasi pelayanan publik kepada pegawai dari segi hierarchy yang perlu dilakukan adalah dengan mengoptimalkan setiap unit yang bekerja di DTRB Kabupaten Tangerang, setiap bagian di DTRB mempunyai tupoksi yang jelas untuk bisa mencapai tujuan dari DTRB Kabupaten Tangerang, bahkan tupoksi per orang pundiatur agar semakin mengarahkan seorang pegawai bekerja dengan baik. Untuk menumbuhkembangkan motivasi pelayanan publik pegawai dari segi Reform Orientation yaitu

dengan menetapkan SOP dalam beberapa program yang ada di DTRB Kabupaten Tangerang beberapa diantaranya menetapkan target hari capaian kerja untuk setiap unit yang dilewati, sehingga pegawai lebih jelas dan terarah dalam pekerjaannya, memberikan kebebasan pegawai untuk bisa bekerja secara fleksibel agar pegawai merasanya nyaman dengan pekerjaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- http://logowa.ui.ac.id/w/287_pentingnya-sdm-yang-berkualitas-dalam-pemerintahan/
<http://dwimirani.unsri.ac.id/index.php/posting/31>
<http://tentangpelayananpublik.blogspot.com/>
- Nazaruddin, 2012. Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah dan Diklat (BKDD) Kabupaten Maros. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta
- Pratomo, Heru Yogo, Yeasy Darmayanti, Dandes Rifa. "Pengaruh Public Service Motivation, Individual Job Satisfaction Dan Organization Citizenship Of Behavior Terhadap Kinerja Di Lingkungan Pemko Padang".
- Perry, James L.. "Measuring Public Service Motivation An Assessment Of Construct Realibility and Validity". Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART). Volume 6 No.1.p 5-23.
- Puput Tri Komalasari, Moh. Nasih, dan Teguh Prasetio. "Pengaruh Public Service Motivation Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintahan". Jurnal Manajemen Teori dan Terapan 2009.
- Purwanto, dyah Ratin Sulistyastuti. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Gava Media.
- Rusfa, Ananda Amalia. 2014. Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Panakkukang Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang dan Burhanudin. 2011. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: CapsSuwatno, Donni
- Juni Priansa. 2013. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Syamsir dan Muhammad Ali Embi. "Urugensi Public Service Motivation dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima". Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011.
- Thoha, Miftah. 2007. Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya). Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Tim Prima Pena. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Surabaya: Gita Media Press.
- Yudiatmaja, Wayu Eko. 2012. Dinamika Administrasi Negara Kontemporer (Konsep dan Isu). Yogyakarta: Capiya Publishing.