

Urgensi *Public Service Motivation* pada Pelayanan e-KTP (Studi Kasus pada Pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang)

Serin Anggraeni Putri¹, Udin Syamsudin², Thita Moralitha Mazya³

¹⁻³Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia

email; 2001010071@students.unis.ac.id, syamsudi0909@gmail.com, tmazya@unis.ac.id

Korespondensi penulis : 2001010071@students.unis.ac.id

Abstract Public services such as e-KTP are still faced with various problems that have a negative impact on the quality of service for the community. One of the root problems of public service providers is the lack of public service motivation from employees to provide the best service. There are five dimensions of success in public service motivation that play an important role, namely interest in public policy, commitment to the public interest, empathy, self-sacrifice, and belief in justice. These values should be possessed by public employees as public service providers in order to provide the best service to the community. The purpose of this study was to determine the value of Public Service Motivation in e-KTP services at the Tangerang Regency Population and Civil Registry Office using a qualitative approach through observation, interviews, and documentation. The results of the study showed that PSM in e-KTP services at the Tangerang Regency Population and Civil Registry Office was still not optimal, as shown in the results of the following values: 1) Interest in making public policy is low, because employees tend to be passive and lack initiative in being involved in the policy process. 2) Commitment to the public interest is also lacking, reflected in slow service. 3) The nature of compassion is quite good, as seen in the priority of services for those in need at the Tangerang Regency Population and Civil Registry Office. 4) Self-sacrifice is still lacking, with employees reluctant to work extra time. 5) Trust in justice is still not optimal, as seen from complaints about injustice in service.

Keywords : relatedness, commitment, empathy, sacrifice, justice, public service, e-KTP

Abstrak Pelayanan publik seperti e-KTP masih dihadapkan dengan berbagai masalah yang berdampak negatif terhadap kualitas layanan bagi masyarakat. Salah satu akar permasalahan oleh penyelenggara layanan publik adalah kurangnya motivasi pelayanan publik dari pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Terdapat lima dimensi sukses udalam motivasi pelayanan publik yang berperan penting, yaitu ketertarikan pada kebijakan publik, komitmen terhadap kepentingan publik, empati, pengorbanan diri, dan keyakinan pada keadilan. Nilai-nilai ini seharusnya dimiliki oleh pegawai publik sebagai penyelenggara layanan publik agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui nilai Public Service Motivation (motivasi pelayanan publik) dalam pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PSM pada pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang masih belum maksimal hal ini sebagaimana ditunjukkan dalam hasil dari nilai nilai berikut: 1) Ketertarikan dalam pembuatan kebijakan publik rendah, karena pegawai cenderung pasif dan kurang inisiatif dalam terlibatdi proses kebijakan. 2) Komitmen terhadap kepentingan publik juga kurang, tercermin dari pelayanan yang lambat. 3) Sifat belas kasih cukup baik, seperti terlihat dalam adanya prioritas layanan bagi yang membutuhkan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang. 4) Pengorbanan diri masih kurang, dengan pegawai yang enggan bekerja ekstra waktu. 5) Kepercayaan terhadap keadilan masih belum optimal, terlihat dari adanya keluhan mengenai ketidakadilan dalam pelayanan.

Katakunci : ketertarikan, komitmen, empati, pengorbanan, keadilan., pelayanan Publik, e-KTP

1. PENDAHULUAN

Masyarakat membutuhkan berbagai macam layanan dalam kehidupan sehari-hari, baik dari sektor swasta maupun pemerintah. Layanan pemerintah dapat mencakup berbagai macam bidang dan layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, provinsi, dan

kabupaten/kota. Pelayanan publik dianggap sebagai bagian penting dari menjalankan fungsi pemerintahan. Negara bertanggung jawab untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara dan penduduknya melalui penyediaan pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Pegawai publik harus mampu menghadapi berbagai karakteristik masyarakat dan memiliki dorongan kuat untuk memberikan pelayanan berkualitas. *Public service motivation* mengacu pada dorongan seseorang di sektor pelayanan publik untuk melayani masyarakat dengan baik. Motivasi ini mendorong pegawai atau aparatur sipil melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan dedikasi, integritas, dan tanggung jawab. Perry dan Wise (1990) menyatakan bahwa Public Service Motivation berarti kecenderungan individu untuk menanggapi motif yang berasal secara utama atau khusus dari lembaga dan organisasi publik. Menurut Vandenberg (2007), public service motivation mencakup sikap, keyakinan, dan nilai-nilai yang melampaui kepentingan pribadi atau organisasi untuk kepentingan negara. Hal ini dapat memotivasi pegawai untuk bertindak sesuai kebutuhan. Motivasi untuk pegawai publik seharusnya berpusat pada kepentingan masyarakat daripada kepentingan organisasi atau individu.

Merujuk pada berbagai teori dan hasil penelitian yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa motivasi yang seharusnya dimiliki oleh pegawai publik adalah motivasi yang menekankan pengabdian kepada kepentingan umum, yakni motivasi intrinsik. Motivasi ini harus menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Pegawai publik seharusnya selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dan bertindak sebagai pelayan, bukan meminta untuk dilayani oleh masyarakat, seperti yang sering terjadi dalam birokrasi di Indonesia (Syamsir & Ali Embi, 2011). Menurut Mimba et al. (2007) dalam Yuliani et al. (2021) menyatakan bahwa rendahnya motivasi pelayanan publik menyebabkan inefisiensi pengelolaan dana, meningkatnya korupsi, dan penurunan kualitas layanan. Penurunan kualitas pelayanan terjadi pada Disdukcapil Kabupaten Tangerang. Hal ini dibuktikan dengan menurunnya angka indeks kepuasan masyarakat Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tangerang menunjukkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 80,75% pada semester kedua tahun 2023, turun 0,75% dari semester pertama tahun 2023. (lihat tabel 1)

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tangerang 2023

Waktu Pelaksanaan Survey IKM	Hasil IKM	Mutu
Semester 1 Tahun 2023	81,5%	B (Baik)
Semester 2 Tahun 2023	80,75%	B (Baik)

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang(2023)

Penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta pelayanan yang dianggap kurang efisien ini salah satunya dapat disebabkan oleh kurangnya motivasi atau dorongan pegawai terhadap pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. Berdasarkan hasil penelitian Negara & Febrianti (2019) ditemukan bahwa kinerja yang kurang optimal disebabkan oleh kurangnya disiplin dan motivasi pelayanan publik, sehingga pegawai cenderung melakukan tindakan yang kurang peduli terhadap masyarakat. Dengan adanya fenomena tersebut maka, peneliti tertarik untuk membahas mengenai Public Service Motivation pada pelayanan e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Masalah pada penelitian ini adalah bagaimana *Public Service Motivation (PSM)* di Disdukcapil Kabupaten Tangerang dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat dan bagaimana upaya Disdukcapil Kabupaten Tangerang dalam menghadapi tantangan dan hambatan dalam pelaksanaan Public Service Motivation (PSM) terhadap pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Motivasi Pelayanan Publik (PSM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat serta untuk mengetahui upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam mengatasi kendala Motivasi Pelayanan Publik (PSM) pada pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

2. METODE

Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016) metode deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang mengacu pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk menyelidiki objek-objek yang bersifat alami (berbeda dengan penelitian eksperimen), dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses penelitian. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti dengan melakukan kajian mendalam terhadap

individu, kelompok, atau peristiwa. Hasilnya disajikan dalam bentuk narasi yang mencerminkan keadaan sebenarnya. Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian ini untuk memastikan data yang diperoleh relevan. Peneliti yang mengumpulkan data tanpa menggunakan teknik yang tepat akan menghasilkan data yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2016). Pengumpulan data adalah salah satu tahap krusial dalam sebuah penelitian, baik dalam penelitian kuantitatif maupun kualitatif. Teknik pengumpulan data yang baik akan menghasilkan informasi yang akurat dan relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Beberapa teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Masing-masing teknik ini memiliki karakteristik dan kegunaan yang berbeda, tergantung pada tujuan penelitian dan jenis data yang ingin dikumpulkan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yakni melalui observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Informasi yang dikumpulkan oleh peneliti berasal dari orang-orang yang memiliki keterkaitan langsung dengan masalah penelitian. Pengolahan data dilakukan dengan triangulasi. Wawancara adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden untuk mendapatkan informasi yang mendalam. Wawancara bisa bersifat terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada tingkat kebebasan dalam merumuskan pertanyaan dan bagaimana responden memberikan jawabannya. Wawancara dapat memberikan informasi yang mendalam, namun juga menuntut keahlian peneliti dalam mengajukan pertanyaan, mendengarkan, dan merespons jawaban responden.

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek atau fenomena yang sedang diteliti. Melalui observasi, peneliti dapat melihat dan mencatat perilaku, interaksi, serta situasi yang terjadi dalam konteks tertentu. Observasi dapat dibagi menjadi beberapa jenis: Observasi dapat memberikan data empiris yang sangat akurat tentang perilaku dan interaksi manusia, tetapi sering kali memerlukan waktu yang cukup lama untuk dilakukan.

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan bahan-bahan tertulis, gambar, video, atau dokumen lainnya sebagai sumber informasi. Data dari dokumentasi bisa berupa catatan sejarah, laporan resmi, surat kabar, jurnal, foto, rekaman video, dan sebagainya. Teknik dokumentasi biasanya digunakan untuk melengkapi data dari wawancara atau observasi, atau untuk mengonfirmasi data yang sudah dikumpulkan sebelumnya. Dokumentasi sangat bermanfaat untuk penelitian yang membutuhkan data historis atau arsip, serta untuk memastikan validitas data yang telah diperoleh dari teknik lain.

Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi memberikan kelebihan yang berbeda-beda dalam penelitian. Wawancara memberikan kedalaman informasi dari perspektif subjek, observasi memberikan data langsung tentang perilaku dan interaksi, sedangkan dokumentasi menyediakan catatan tertulis atau visual yang dapat mendukung analisis lebih lanjut. Dengan menggabungkan ketiga teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih lengkap, valid, dan kaya untuk dianalisis dalam mencapai tujuan penelitian.

Proses analisis diawali dengan triangulasi. Triangulasi merupakan salah satu teknik dalam penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data. Teknik ini dilakukan dengan cara menggabungkan berbagai sumber data, metode, atau perspektif yang berbeda untuk menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Dalam konteks penelitian kualitatif dan kuantitatif, triangulasi membantu peneliti memverifikasi data dengan mengonfirmasikan hasil dari berbagai sudut pandang, sehingga dapat meminimalkan bias atau kesalahan interpretasi. Triangulasi secara umum diartikan sebagai proses penggunaan lebih dari satu metode atau sumber data untuk memvalidasi hasil penelitian. Konsep ini diadopsi dari ilmu navigasi, di mana triangulasi digunakan untuk menentukan posisi yang akurat dengan menggabungkan pengamatan dari beberapa sudut pandang. Dalam penelitian, triangulasi bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, lengkap, dan akurat mengenai suatu fenomena dengan menggabungkan data yang diperoleh melalui pendekatan yang berbeda. Menurut *Denzin (1978)*, triangulasi memiliki empat jenis utama, yaitu triangulasi data, triangulasi metode, triangulasi teori, dan triangulasi peneliti. Setiap jenis triangulasi ini berperan dalam memastikan bahwa hasil penelitian dapat diandalkan dan mencerminkan realitas yang lebih kompleks.

Setelah melakukan triangulasi dilakukan reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan terakhir penarikan/validasi kesimpulan data. Analisis data adalah proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari lapangan melalui wawancara, observasi, atau dokumentasi. Dalam proses ini, peneliti mengorganisir data yang telah dikumpulkan ke dalam kategori tertentu, menjelaskan dalam unit analisis, mengidentifikasi pola, memilah data yang relevan dan yang tidak diperlukan, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang akurat dan dapat dipercaya (Sugiyono, 2016).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Public Service Motivation Pada Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Public Service Motivation (PSM) atau motivasi pelayanan publik merupakan konsep yang merujuk pada dorongan individu untuk melayani kepentingan publik dan berkontribusi dalam kebaikan masyarakat. Dalam konteks pelayanan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), PSM memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan publik, serta memastikan tercapainya tujuan pelayanan publik secara efektif dan efisien (Vandenabeele, 2007)).

Pelayanan e-KTP di Indonesia merupakan salah satu bentuk layanan publik yang sangat esensial. Sebagai identitas resmi penduduk Indonesia, e-KTP memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan seperti akses terhadap layanan perbankan, kesehatan, pendidikan, dan administrasi lainnya. Oleh karena itu, penting bagi para pegawai pelayanan publik yang terlibat dalam proses pembuatan e-KTP memiliki motivasi yang tinggi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Motivasi pelayanan publik menjadi fondasi bagi para pegawai untuk melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi. Dalam pelayanan e-KTP, pegawai yang memiliki motivasi tinggi akan berupaya memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional, serta berusaha meminimalkan birokrasi yang dapat menghambat proses pelayanan. Hal ini sangat penting mengingat e-KTP adalah dokumen vital yang diperlukan oleh setiap warga negara Indonesia.

Kualitas pelayanan publik, termasuk dalam pembuatan e-KTP, sangat dipengaruhi oleh tingkat motivasi pegawai yang melayani. Pegawai yang memiliki tingkat PSM yang tinggi cenderung lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, memiliki empati yang tinggi, dan termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efisien. Mereka memahami bahwa keterlambatan atau kesalahan dalam pelayanan e-KTP dapat berdampak besar terhadap kehidupan masyarakat yang memerlukan dokumen tersebut untuk berbagai keperluan.

PSM juga mempengaruhi keinginan pegawai untuk memperbaiki sistem yang ada. Pegawai yang termotivasi untuk melayani kepentingan publik akan berusaha mencari solusi atas masalah yang sering muncul dalam proses pembuatan e-KTP, seperti keterlambatan atau tumpang tindih data. Dengan demikian, motivasi pelayanan publik dapat mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan e-KTP, sehingga pelayanan menjadi lebih baik dan efisien.

Kepercayaan publik terhadap pemerintah sering kali bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk pelayanan e-KTP. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima, kepercayaan mereka terhadap pemerintah cenderung meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat merusak kepercayaan publik dan memunculkan ketidakpuasan serta keluhan (Perry & Hondeghem, 2008)

PSM memainkan peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik ini. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi untuk melayani publik akan berusaha memberikan pelayanan terbaik, menjaga integritas dalam proses pelayanan, dan memastikan bahwa setiap warga negara diperlakukan secara adil dan profesional. Hal ini sangat penting dalam pelayanan e-KTP, di mana dokumen tersebut diperlukan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa pandang bulu.

Meskipun PSM sangat penting dalam pelayanan e-KTP, tantangan tetap ada dalam meningkatkan motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang optimal. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya penghargaan dan insentif bagi pegawai yang memiliki kinerja baik. Dalam beberapa kasus, pegawai pelayanan publik dihadapkan pada beban kerja yang tinggi dan sumber daya yang terbatas, yang dapat menurunkan motivasi mereka untuk bekerja secara maksimal.

Selain itu, birokrasi yang kaku dan kurangnya otonomi dalam pengambilan keputusan juga dapat menghambat pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan pelatihan yang memadai, dan memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja baik agar PSM dapat terus ditingkatkan.

Public Service Motivation (PSM) merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Indonesia. Dengan adanya PSM yang tinggi, pegawai pelayanan publik akan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan profesional, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Selain itu, PSM juga berperan dalam memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah dan mendorong perbaikan sistem pelayanan yang berkelanjutan (Liu, B., Tang, T. L. P., & Zhou, Y. 2017). Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan PSM di kalangan pegawai pelayanan publik harus menjadi prioritas dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Dalam melakukan pelayanan publik, Public service motivation (PSM) diperlukan guna mendorong pegawai untuk dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. Menurut Perry dan Wise (1990) perlu menerapkan empat hal yakni, ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan

publik (*attraction to public policy*), komitmen terhadap kepentingan publik (*commitment to the public interest*), sifat empati (*compassion*), dan pengorbanan diri (*self sacrifices*). Kemudian Mulyawan (2023) menambahkan satu dimensi lainnya yakni percaya pada keadilan dunia (*belief in just world*). Berdasarkan hasil penelitian, dengan menggunakan pendekatan tersebut diketahui sebagian besar tingkat motivasi (PSM) di Disdukcapil Kabupaten Tangerang masih cenderung kurang baik. Hal ini terlihat dari aspek berikut:

- **Ketertarikan Terhadap Pembuatan Kebijakan Publik (*Attraction To Public Policy*)**

Dimensi ketertarikan terhadap kebijakan publik adalah keinginan untuk mencapai kesuksesan yang membuat orang merasa puas secara pribadi atau internal. Dimensi ini menganalisis seberapa tertarik pegawai sektor publik terhadap proses pembuatan kebijakan yang berdampak pada pelayanan publik, serta kinerja, komitmen, dan kepuasan mereka, serta kualitas dan efektivitas. Dimensi ini menggambarkan keterlibatan pegawai sektor publik dalam proses pembuatan kebijakan yang mempengaruhi pelayanan publik. Kinerja, komitmen, dan kepuasan pegawai sektor publik, serta kualitas dan efektivitas pelayanan publik, dapat dipengaruhi oleh ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa setiap pegawai Disdukcapil Kabupaten Tangerang tidak memiliki ketertarikan sepenuhnya terhadap pembuatan kebijakan publik. Ini karena pemimpin bertanggung jawab sepenuhnya atas semua urusan kebijakan. Para pegawai Disdukcapil Kabupaten melihat kebijakan sebagai sesuatu yang dikelola oleh atasan mereka (*top-down*). Pandangan ini mencerminkan bila pegawai hanya bersifat pasif dan tidak ada inisiatif untuk berpartisipasi dalam proses kebijakan tersebut. Adanya sistem *top-down* regulasi yang memungkinkan pimpinan bertanggung jawab atas semua urusan kebijakan menyebabkan kurangnya inisiatif pegawai terhadap proses pengambilan kebijakan. Meskipun demikian, Miao et al. (2019) menyatakan bahwa memiliki kemampuan untuk mempengaruhi kebijakan publik dapat membuat seseorang lebih tertarik untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik. Pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang tidak menunjukkan hal tersebut.

Ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*Attraction to Public Policy*) merupakan faktor penting yang mendorong individu untuk terlibat dalam proses perumusan kebijakan yang berdampak luas. Mereka yang tertarik pada kebijakan publik biasanya memiliki kepedulian mendalam terhadap isu-isu sosial, politik, dan ekonomi, serta ingin memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat. Menurut Perry (2016), motivasi untuk terlibat dalam kebijakan publik sering kali didorong oleh hasrat untuk melayani kepentingan umum dan

memengaruhi perubahan positif. Dengan demikian, ketertarikan ini berperan penting dalam membentuk kualitas kebijakan publik yang responsif dan berorientasi pada kesejahteraan publik.

- **Komitmen Terhadap Kepentingan Publik (*Commitment To The Public Interest*)**

Perry dan Wise (1990) mengatakan komitmen terhadap kepentingan publik adalah dorongan atau keinginan untuk melayani kepentingan individu dalam program atau pelayanan publik. Dimensi ini melihat tanggung jawab pegawai Disdukcapil Kabupaten Tangerang terhadap kepentingan masyarakat dan upaya lembaga tersebut untuk mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen terhadap kepentingan publik pegawai Disdukcapil Kabupaten Tangerang pada pelayanan e-KTP masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan e-KTP yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Tangerang lambat, dengan sistem nomor urut yang tidak sistematis, dan dengan pegawai yang kurang tanggap dalam melayani masyarakat. Selain itu, mengenai upaya lembaga untuk mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi mereka sendiri. Pegawai Disdukcapil Kabupaten Tangerang sering meninggalkan layanan dan tidak mengutamakan kepentingan masyarakat. Selain itu, ditemukan bahwa staf Disdukcapil Kabupaten Tangerang tidak memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Tangerang tidak memenuhi standar yang diharapkan. Meskipun standar pelayanan produk e-KTP yang ditetapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Tangerang tahun 2022 yang menetapkan jangka waktu 5 hari, tetapi beberapa masyarakat menerima e-KTP lebih dari seminggu atau bahkan sebulan. Ini menunjukkan bahwa pegawai tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan dan pedoman, yang menunjukkan kurangnya komitmen terhadap standar pelayanan, yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Bahwa tingkat komitmen yang rendah dapat menunjukkan kurangnya tanggung jawab individu dalam menjalankan tugasnya. Jika komitmen rendah, hal ini juga mencerminkan kurangnya tanggung jawab dalam bekerja. (Richard M. Steers & Osland dalam (Berthanila et al., 2023).

Komitmen terhadap kepentingan publik merupakan elemen kunci dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Pegawai publik yang memiliki komitmen tinggi terhadap kepentingan umum cenderung mengutamakan kesejahteraan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Hal ini memperkuat kepercayaan masyarakat dan meningkatkan legitimasi kebijakan yang diambil. Menurut Brewer & Selden (1998) komitmen

terhadap kepentingan publik mendorong pegawai untuk lebih transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, komitmen ini menjadi fondasi penting dalam membangun sistem pelayanan publik yang responsif dan berkeadilan.

- **Sifat Empati (*compassion*)**

Dalam pelayanan publik, sifat empati (*compassion*) adalah kemampuan pegawai untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan profesional tanpa mempertimbangkan hubungan pribadi. Menurut Perry dan Wise (1990), belas kasih adalah dorongan untuk membantu sesama, rasa saling berbagi, dan mengutamakan kepentingan orang lain (*altruisme*). Dalam penelitian ini, dilihat bagaimana pegawai Disdukcapil Kabupaten Tangerang merasa empati dengan masyarakat dan bagaimana mereka berusaha untuk bersikap sopan, ramah, dan penuh perhatian.

Pada aspek sifat empati (*compassion*) pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang terlihat sudah cukup baik. Karena karyawan Disdukcapil Kabupaten Tangerang telah menunjukkan empati dengan memberikan prioritas kepada kelompok masyarakat yang membutuhkan layanan khusus, seperti orang tua, ibu hamil, ibu menyusui, dan penyandang disabilitas. Selain itu, bagi orang tua yang tidak dapat mengurus e-KTP secara mandiri, Disdukcapil Kabupaten Tangerang menawarkan layanan jemput bola. Walaupun empati adalah sifat yang baik, Disdukcapil Kabupaten Tangerang harus mempertimbangkan beberapa hal. Misalnya, ada masyarakat yang menganggap pegawai tidak ramah, seperti tidak tersenyum atau melayani masyarakat dengan cara yang dipengaruhi oleh suasana hati mereka. Hal ini juga sesuai dengan Munawwarah & Prihatin Idris (2024) dimana dalam pelayanan publik, motivasi sangat penting tetapi adanya kondisi hati yang berbeda-beda dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Empati merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, yang memungkinkan pegawai untuk memahami dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Pegawai yang memiliki empati cenderung memberikan pelayanan yang lebih manusiawi, adil, dan inklusif. Menurut Lilius et al. (2022), empati dalam pelayanan publik meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga menciptakan rasa kepercayaan dan kepuasan yang lebih tinggi. Ketika pegawai mampu menempatkan diri dalam posisi orang lain, mereka lebih cenderung menyelesaikan masalah secara efektif dan berorientasi pada kepentingan umum.

- **Pengorbanan Diri (*Self Sacrifice*)**

Sikap pengorbanan (*self sacrifice*) diri dalam motivasi layanan publik adalah keinginan yang kuat dari mereka yang bekerja di sektor publik untuk memberi prioritas kepada kepentingan masyarakat. Pengorbanan diri (*self sacrifice*), menurut Perry dan Wise (1990), mencakup rasa tanggung jawab, patriotisme, dan kesetiaan kepada negara. Memberikan layanan yang baik kepada masyarakat adalah prioritas, menurut indikator dimensi ini. Layanan yang baik juga mencakup kesiapan untuk mengambil risiko demi kepentingan orang

lain dan berkorban demi kepentingan masyarakat. Dalam situasi ini, sikap pengorbanan diri menunjukkan bahwa pelayan publik rela mengorbankan waktu dan tenaga lebih untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan kebutuhan mereka terpenuhi, bukan hanya untuk kepentingan pribadi atau kenyamanan mereka sendiri.

Pada dimensi pengorbanan diri (*self-sacrifice*) Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, masih kurang baik. Kurangnya upaya pegawai untuk melayani masyarakat menunjukkan bahwa mereka belum sepenuhnya siap untuk memberikan layanan terbaik, terutama dalam situasi di luar rutinitas. Sebagai contoh, pegawai tidak akan membuka nomor antrian baru setelah nomor urut yang tersedia habis meskipun waktu kerja masih ada. Menurut Irawan & Faturahman (2019), pengorbanan dalam pelayanan tidak hanya melibatkan waktu dan tenaga, tetapi juga kesadaran untuk mencapai tujuan yang lebih bernilai, seperti kepuasan batin dalam membantu orang lain. Namun, pada pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, tidak terlihat adanya sikap pengorbanan diri, menunjukkan rendahnya komitmen pegawai untuk kepentingan masyarakat, yang pada akhirnya menghambat kualitas pelayanan publik.

Pengorbanan diri (*self-sacrifice*) merupakan karakteristik penting bagi para pegawai publik yang berdedikasi untuk melayani masyarakat. Mereka sering kali rela mengorbankan kepentingan pribadi, waktu, dan energi demi memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Van Witteloostuijn et al. (2023), pengorbanan diri dapat meningkatkan kinerja pelayanan, terutama dalam situasi darurat atau krisis. Pegawai yang bersedia mengorbankan diri menunjukkan komitmen terhadap kepentingan umum dan menjadi teladan bagi rekan kerja lainnya. Dengan demikian, pengorbanan diri dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat rasa solidaritas dalam organisasi.

- **Percaya Pada Keadilan Dunia (*Belief in Just a World*)**

Kepercayaan pada dunia yang adil, didefinisikan oleh Dalbert, Lipkus, Sallay, dan Goch dalam Mulyawan (2023) sebagai keyakinan bahwa setiap orang yang hidup di dunia akan mendapatkan apa yang pantas mereka terima. Akibatnya, seseorang percaya bahwa mereka

akan mendapatkan apa yang pantas mereka terima, sehingga dunia dianggap sebagai tempat yang adil. Seseorang yang memiliki sikap ini percaya bahwa ada hubungan antara apa yang mereka lakukan dan apa yang akan terjadi pada mereka. Sehingga, orang percaya bahwa kesuksesan adalah hasil dari kerja keras, kemampuan, dan motivasi yang tinggi.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, percaya pada keadilan dunia (*belief in just a world*) tampaknya masih kurang baik. Ini disebabkan oleh sikap nepotisme pegawai saat melayani Masyarakat. Artinya, pegawai memberi prioritas kepada kerabat atau kenalan mereka daripada melayani masyarakat secara umum. Dengan kata lain, orang-orang yang memiliki hubungan atau koneksi pribadi dengan pegawai di Kantor Dukcapil Kabupaten Tangerang cenderung mendapatkan pelayanan yang lebih baik atau lebih cepat daripada orang-orang yang tidak memiliki hubungan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Rahman (2023) yang menyatakan bahwa masyarakat yang memiliki kenalan di antara karyawan cenderung menerima pelayanan yang lebih diutamakan. Selain itu, ditemukan bahwa ada praktik jasa perantara, juga disebut calo. Masyarakat menginginkan proses yang lebih cepat dibandingkan jika mereka harus mengurus e-KTP sendiri, yang mengakibatkan keberadaan jasa perantara (calo) dalam pengurusan e-KTP. Adanya jasa perantara (calo) memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tangerang buruk. Hal ini sesuai dengan penelitian Dinda Isnaeni (2021) kehadiran calo memberikan gambaran mengenai kualitas produk pelayanannya masih kurang baik.

- **Upaya Dalam Menghadapi Hambatan Pada Pelaksanaan Public Service Motivation di Disdukcapil Kabupaten Tangerang.**

Pelaksanaan public service motivation dalam layanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang masih belum optimal. Berikut ini terdapat beberapa hambatan serta upaya yang dilakukan Disdukcapil dalam menghadapi hal tersebut:

1. Partisipasi pegawai dalam pembuatan kebijakan publik masih cenderung pasif. Sistem regulasi yang bersifat *top-down* menyebabkan kurangnya inisiatif pegawai untuk berperan aktif dalam proses pengambilan kebijakan, karena seluruh tanggung jawab kebijakan terpusat pada pimpinan. Untuk mengatasi hambatan ini, Disdukcapil Kabupaten Tangerang secara rutin melakukan evaluasi dan diskusi mengenai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan serta mengumpulkan masukan dari pegawai mengenai kebijakan yang dinilai efektif.
2. Masyarakat belum sepenuhnya memahami peraturan terkait pelayanan e-KTP yang sudah ditetapkan, yang menyebabkan kebingungan dan ketidakefisienan dalam pelayanan. Untuk

mengatasi masalah ini, Disdukcapil terus melakukan sosialisasi mengenai peraturan yang harus dipatuhi oleh masyarakat.

3. Terbatasnya waktu dan tenaga pegawai menjadi kendala dalam menangani tingginya permintaan pembuatan e-KTP. Disdukcapil Kabupaten Tangerang berupaya mengatasi tantangan ini dengan meningkatkan kinerja pegawai melalui pelatihan, pembagian tugas yang lebih efektif, dan penentuan prioritas dalam pekerjaan.

Pelaksanaan *Public Service Motivation* (PSM) kerap kali dihadapkan pada berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Salah satu hambatan utama adalah birokrasi yang kaku, yang dapat menghambat inisiatif pegawai untuk berinovasi dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Untuk mengatasi hambatan ini, organisasi publik perlu menerapkan pendekatan yang lebih fleksibel dan mendukung kreativitas pegawai dalam menyelesaikan masalah. Menurut penelitian Van Loon et al. (2023), lingkungan kerja yang kolaboratif dan dukungan manajemen yang baik dapat membantu mengurangi dampak birokrasi yang berlebihan.

Selain itu, rendahnya insentif dan pengakuan terhadap pegawai yang berprestasi juga menjadi hambatan dalam implementasi PSM. Pegawai yang merasa tidak dihargai cenderung kehilangan motivasi, sehingga kualitas pelayanan menurun. Salah satu upaya untuk mengatasi hal ini adalah dengan memperkuat sistem penghargaan dan insentif bagi pegawai yang menunjukkan dedikasi tinggi dalam melayani masyarakat. Hal ini tidak hanya meningkatkan motivasi pegawai, tetapi juga mendorong budaya kerja yang lebih baik di sektor publik. Dengan adanya dukungan lingkungan kerja yang kondusif dan sistem penghargaan yang jelas, hambatan dalam pelaksanaan PSM dapat diminimalisir, sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat.

4. KESIMPULAN

Public Service Motivation (PSM) memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. PSM mendorong pegawai untuk bekerja dengan dedikasi tinggi, menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Motivasi ini berkontribusi pada peningkatan responsivitas, efisiensi, dan keadilan dalam pelayanan. Dengan adanya PSM yang kuat, pegawai publik lebih termotivasi untuk menghadirkan inovasi dan penyelesaian masalah yang tepat sasaran, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, organisasi sektor publik perlu menciptakan lingkungan yang

mendukung PSM, termasuk dengan memberikan penghargaan dan insentif yang memadai bagi para pegawai yang berprestasi.

Public Service Motivation (PSM) berperan dalam membangun budaya kerja yang lebih baik di lingkungan pelayanan publik. Pegawai yang memiliki motivasi untuk melayani kepentingan umum cenderung memiliki rasa tanggung jawab yang lebih besar dalam menjalankan tugasnya. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas interaksi antara pegawai dengan masyarakat, di mana masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Selain itu, PSM dapat mengurangi praktik-praktik yang merugikan, seperti korupsi atau penyalahgunaan wewenang, karena pegawai yang termotivasi untuk melayani publik lebih cenderung menjaga integritas dan profesionalisme. Dengan demikian, PSM tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat sistem tata kelola yang baik dalam organisasi publik.

Penelitian menunjukkan bahwa tingkat PSM di Disdukcapil Kabupaten Tangerang secara keseluruhan masih belum optimal, terlihat dari rendahnya keterlibatan pegawai dalam kebijakan akibat sistem top-down, komitmen publik yang terbatas, serta kurangnya pengorbanan diri. Meski empati telah ditunjukkan melalui layanan prioritas, inkonsistensi sikap pegawai dan praktik nepotisme serta ketergantungan pada perantara (calo) menghambat keadilan layanan. Mengatasi tantangan ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Tangerang.

Upaya untuk menghadapi hambatan dalam penerapan PSM di Disdukcapil Kabupaten Tangerang telah mencakup evaluasi kebijakan, penyampaian informasi yang lebih baik, serta peningkatan kinerja melalui pelatihan dan penentuan prioritas kerja. Meski demikian, tantangan seperti partisipasi pasif, kurangnya pemahaman masyarakat, dan keterbatasan sumber daya tetap perlu diatasi agar pelayanan lebih efektif dan responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Berthanila, R., Zainuri, A., Mulyasih, R., Sururi, A., & Yulianti, R. (2023). Public Service Motivation Dalam Mewujudkan Desa Bebas Stunting : Studi Kasus Desa Mongpok. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 11(2), 364–374. <https://doi.org/10.30656/sawala.v11i2.7904>
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle Blowers in the Federal Civil Service: New Evidence of the Public Service Ethic. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8(3), 413–440. <https://doi.org/10.1093/OXFORDJOURNALS.JPART.A024390>
- Dinda Isnaeni, A. (2021). Model Pelayanan Administrasi Kependudukan Loker Desa Bebas Calo di Kabupaten Wonogiri.

- Irawan, A., & Faturahman, B. M. (2019). Public Services Motivation (PSM) in One Stop Integrated Services in Merauke Regency. *Journal of Governance*, 4(2). <https://doi.org/10.31506/jog.v4i2.6569>
- Miao, Q., Eva, N., Newman, A., & Schwarz, G. (2019). Public service motivation and performance: The role of organizational identification. *Public Money and Management*, 39(2), 77–85. <https://doi.org/10.1080/09540962.2018.1556004>
- Mulyawan, B. (2023). Belief In A Just World Terhadap Public Service Motivation. *Politeknik Imigrasi Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1). <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.407>
- Munawwarah, H., & Prihatin Idris, F. (2024). Analisis Motivasi dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kualitas Layanan Rawat Inap (Studi pada Dokter) di RSUD Latemmamala Soppeng. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 2024, 5(2), 69–78. <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1686>
- Negara, A. K., & Febrianti, R. W. (2019). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Perceived Organizational Support Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik Di Kota Tangerang. In *Dynamic Management Journal* (Vol. 3, Issue 2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/dmj.v3i2.1962>
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). Building theory and empirical evidence about public service motivation. *International Public Management Journal*, 11(1), 3–12. <https://doi.org/10.1080/10967490801887673/ASSET//CMS/ASSET/BB6DD18B-8FC0-45B4-9E37-877E3082C356/10967490801887673.FP.PNG>
- Perry, J. L. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(1), 5-22
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50, 367–373.
- Rahman, C. (2023). Motivasi Dalam Manajaemen Pelayanan Administrasi Publik Di Dinas Tata Ruang Kabupaten Tangerang.: Vol. XXI (Issue 2).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (24th ed.). ALFABETA.
- Syamsir, & Ali Embi, M. (2011). Urgensi Public Service Motivation Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima. In *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah*.
- Vandenabeele, W. (2007). Toward a public administration theory of public service motivation. *Public Management Review*, 9(4), 545–556. <https://doi.org/10.1080/14719030701726697>
- Van Witteloostuijn, A., Esteve, M., & Boyne, G. (2023). Public Service Motivation and Self-Sacrifice: A Multi-Level Perspective. *Public Management Review*, 25(3), 412-430.

- Van Loon, N. M., Vandenabeele, W., & Leisink, P. L. (2023). Overcoming Barriers to Public Service Motivation: Organizational Support and Job Characteristics. *Public Management Review*, 25(4), 532-554.
- Yuliani, F., M Sibarani, S. E., & Ebenheizer, S. (2021). Peran Employee Involvement dan Public Service Motivation, serta Mediasi Affective Commitment Terhadap Perceived Organizational Performance . *Jurnal Manajemen Dan Usahawan Indonesia* , 44(2), 116–130.