

# Public Service Motivation In Population Administration in Lemujut Village Government, Krembung District [Motivasi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Kependudukan di Pemerintahan Desa Lemujut Kecamatan Krembung]

Amilatul Laili<sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah \*<sup>2)</sup>

1) Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

2) Dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *The purpose of this research is to find out and understand the motivation for public services in population administration in the Lemujut Village Government, Krembung District. The research method used in this research is a qualitative descriptive approach research method using primary and secondary data in the form of written sentences obtained through interviews, observation, documentation, and obtained online from websites and journals. The results of this research show that there are 4 (four) indicators of Public Service Motivation in Population Administration in the Lemujut Village Government, Krembung District, namely: in the first indicator, namely interest in making policies which are implemented through Village Regulations (PerDes) in the Lemujut Village government which holds discussions. first with village officials but not yet linking the general public to the making of the Village Regulation. The second indicator, namely commitment to the public interest and obligations as a citizen, is a motive or desire to serve the public interest, which can take the form of public interests in public programs and services. The third indicator is the sense of empathy of officials in Lemujut Village, which according to several local residents is related to the problem of unequal aid. The fourth indicator, namely Sense of Sacrifice, the apparatus has understood its main duties and functions as a provider of public services. However, the implementation of indicators of responsibility for duties according to the community is still less than satisfactory.*

**Keywords** - Motivation; Service; and Public.

**Abstrak.** *Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami Motivasi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Kependudukan Di Pemerintahan Desa Lemujut Kecamatan Krembung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder berupa kalimat-kalimat tertulis yang didapatkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan didapatkan secara online dari website dan juga jurnal. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Motivasi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Kependudukan Di Pemerintahan Desa Lemujut Kecamatan Krembung terdapat 4 (empat) indikator yaitu : pada indikator pertama, yaitu ketertarikan dalam membuat kebijakan yang dilaksanakan melalui Peraturan Desa (PerDes) di pemerintahan Desa Lemujut yang melakukan diskusi terlebih dahulu dengan aparatur desa tetapi belum mengaitkan Masyarakat umum terhadap pembuatan PerDes tersebut. indikator kedua, yaitu komitmen pada kepentingan umum serta kewajiban selaku warga negara merupakan motif ataupun kehendak untuk melayani kepentingan publik dapat berbentuk kepentingan publik dalam program maupun pelayanan publik. Indikator ketiga, yaitu Rasa empati aparatur di Desa Lemujut yang menurut beberapa warga setempat terkait masalah bantuan yang tidak merata. Indikator keempat, yaitu Rasa Pengorbanan aparatur telah memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai pemberi layanan publik. Akan tetapi, implementasi dari indikator tanggungjawab terhadap tugas menurut masyarakat masih kurang memuaskan.*

**Kata Kunci** – Motivasi; Pelayanan; dan Publik.

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik secara umum melibatkan sejumlah isu-isu terkait dengan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh institusi pemerintah kepada masyarakat. Masalah pelayanan publik secara umum bisa meliputi kurangnya efisiensi dan responsivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat, birokrasi yang kompleks dan lambat, korupsi, kurangnya pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, dan kesenjangan dalam aksesibilitas layanan bagi semua lapisan masyarakat. Masalah ini bisa berdampak negatif pada kepuasan dan kesejahteraan masyarakat serta menurunkan tingkat kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Lambatnya respons dan layanan yang diakibatkan oleh birokrasi yang rumit dan prosedur yang panjang mengakibatkan masyarakat merasa kesulitan mendapatkan layanan baik secara fisik maupun nonfisik misalnya informasi yang mereka butuhkan tepat waktu. Selain itu, adanya aturan yang berlapis-lapis dan ketidakjelasan tugas tanggung jawab antar lembaga dapat

menyebabkan pelayanan menjadi terhambat. Oleh karena itu, efisiensi dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan. Tidak hanya mengenai efisiensi, pelayanan publik di Indonesia juga sering kali terjadi terkait aksestabilitas. Aksestabilitas yang terbatas mengakibatkan masyarakat terutama yang berada di daerah terpencil atau berpendapatan rendah, mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan publik karena terbatasnya infrastruktur dan fasilitas. Pelayanan publik yang tidak memadai dan tidak berkualitas dapat mengurangi manfaat yang diperoleh masyarakat dari program pemerintah.

Untuk mengatasi masalah-masalah ini, pemerintah perlu berkomitmen untuk melakukan reformasi birokrasi dengan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah menjadi acuan awal bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah dalam menetapkan standar pelayanan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan pemerintah[1]. Dalam Pasal 4 undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pada nilai-nilai dasar ASN yang terdiri dari Profesional, Tidak Berpihak, Memelihara serta Menjunjung Tinggi Standar Etika Yang Luhur, Dapat Mempertanggungjawabkan Tindakan serta Kinerjanya Terhadap Publik, Memberikan Layanan Kepada Publik Secara Jujur, Tanggap, Cepat, Tepat, Akurat, dan Santun. Nilai dasar tersebut akan diarahkan serta dijaga dengan peraturan yang berupa kode etik Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) yang ada dalam pasal 5 ayat (2) agar dapat bersikap/berperilaku etis seperti dapat melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggungjawab, dan berintegritas tinggi dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, melayani masyarakat dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan, memegang teguh nilai dasar ASN (Aparatur Sipil Negara), serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin Pegawai ASN[2]. Nilai dasar ASN harus dimiliki oleh ASN agar dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, oleh karena itu aparatur pemerintah bertugas memberi pelayanan terhadap masyarakat harus berorientasi kepada kepentingan masyarakat berdasarkan asas transparansi serta akuntabilitas.

Untuk memenuhi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik maka, kualitas pelayanan publik perlu ditingkatkan. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni kinerja pelayanan publik. Sehingga kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan maka diperlukan adanya motivasi pelayanan. Dalam rancangan motivasi pelayanan publik memfokuskan bahwa karyawan harus mempunyai kehendak mengabdikan dirinya untuk menjadi pelayan masyarakat. Permasalahan rendahnya kualitas pelayanan publik, diantaranya di sangka ada ikatan dengan permasalahan terkait rendahnya motivasi pada pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN)[3]. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ismaryati, S., 2010) menyimpulkan bahwa sebagian besar dari perubahan yang terjadi pada kualitas pelayanan publik merupakan kontribusi dari motivasi kerja pegawai yang memberikan pelayanan publik [4]. Permasalahan pelayanan publik yang terjadi di negara kita, menjadi salah satu peristiwa yang besar. Hal ini dapat dilihat dengan semakin rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat serta pemikiran yang kurang baik terhadap birokrasi publik. Tugas pemerintah yang seharusnya melayani atau memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan mudah, akan tetapi yang terjadi justru sebaliknya. Pelayanan terkesan dipersulit, sehingga masyarakat malas berurusan dengan birokrasi pemerintahan. Teori motivasi pelayanan publik ini dapat di implementasikan khususnya di negara Indonesia menjadi salah satu negara yang sedang berkembang. Di era Pemerintahan presiden Jokowi pada ini yang terus menerus melakukan reformasi birokrasi serta pelayanan publik, tampaknya ini menjadi kabar baik serta dorongan tersendiri untuk aparat sipil negara dalam upaya meningkatkan kinerjanya sebagai aparatur yang tugas pokok serta berfungsi salah satunya yaitu memberi pelayanan publik yang maksimal terhadap masyarakat[5]. Reformasi birokrasi yang dilakukan tidak hanya berada di tingkat pusat melainkan hingga tingkat daerah bahkan desa.

Pelayanan publik Pemerintah desa mempunyai peran penting sebagai pusat pelayanan masyarakat di tingkat desa. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa seharusnya sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang prima. Desa dalam konteks pelayanan mempunyai peran dalam usaha untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat perdesaan, baik dari segi administrasi maupun non administrasi [6]. Kepuasan pelayanan menjadi salah satu permasalahan yang sering ditemukan pada setiap instansi baik pada pemerintahan maupun sektor swasta, hal ini terkait dengan pola kinerja pegawai yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu pegawai membutuhkan motivasi guna meningkatkan kinerjanya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Qurbani dkk, 2020) yang menyimpulkan bahwa pegawai membutuhkan motivasi untuk meningkatkan kinerja karena apabila pegawai termotivasi dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga akan lebih baik lagi[7].

Penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Desa dilakukan oleh aparatur desa. Pemerintah Desa Lemujut terdapat 10 aparatur desa yang terdiri dari kepala desa, sekertaris desa, kasi pemerintahan, kasi kesejahteraan, kasi pelayanan, kaur TU & umum, kaur keuangan kaur perencanaan kepala dusun dengan rata rata pendidikan SMA. Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa masalah dalam motivasi pelayanan public diantaranya yaitu aparatur desa Lemujut saat pembuatan kebijakan dalam pelayanan merupakan urusan pimpinan seperti jam operasional kerja melayani masyarakat yang seharusnya dimulai pukul 08.00 WIB akan tetapi pegawai baru membuka pelayanan pada pukul 09.00 WIB. Hal tersebut tidak ada tindakan kebijakan dari seorang pimpinan serta tidak ada kertertarikan pegawai lainnya untuk melakukan tindakan. Dari segi komitmen pada kepentingan publik, kondisi yang

terjadi di Pemerintah Desa Lemujut pada tingkat komitmennya dalam melayani masyarakat masih tergolong rendah dibuktikan jam kedatangan yang tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan publik. Selain itu, berdasarkan wawancara masyarakat secara umum nilai rasa empati mereka terhadap masyarakat tidak sepenuhnya baik. Dalam jam operasional kerja aparatur desa Lemujut masih mementingkan kepentingan pribadi daripada melayani masyarakat serta sikap yang terkesan tidak ramah pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur desa Lemujut memiliki respon yang lambat ditandai dengan keluhan masyarakat yang sulit mendapatkan pelayanan disebabkan oleh keterlambatan jam kerja para aparatur desa. Berdasarkan data presensi kedatangan aparatur Desa Lemujut dapat dilihat Kepala Desa selalu hadir pukul 06.30 WIB atau sebelum jam operasional pelayanan sementara beberapa aparatur desa seperti Sie Pelayanan justru melebihi jam operasional seharusnya. Akibatnya, setiap pengurusan administrasi masyarakat harus menunggu kedatangan aparatur desa tersebut.

**Tabel 1 Rekapitulasi Kepengurusan Administrasi Kependudukan Desa Lemujut**

No	Layanan	Jumlah kepengurusan administrasi kependudukan		
		Maret	April	Mei
1.	Kartu keluarga	15	10	17
2.	Akta kelahiran	5	3	3
3.	Surat domisili	10	5	7
4.	KTP	8	5	10
5.	Akta Kematian	2	1	2

Sumber : Kantor Pemerintahan Desa Lemujut

Dalam tabel di atas dapat disimpulkan bahwa per bulan Maret jumlah kepengurusan administrasi kependudukan sebanyak (40), April (24), Mei (39). Dari hasil wawancara kepada beberapa warga, ada sebagian warga yang mengurus administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) dengan menggunakan calo. Masyarakat beralasan keterlambatan pegawai pelayanan serta urusan TU & umum tiba di balai desa pukul 09.00 WIB bahkan terkadang bisa lebih serta sikap kurang ramahnya pegawai kepada masyarakat. Sikap aparatur pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip dasar dan teori Public Service Motivation (PSM) sehingga mengakibatkan masyarakat memilih calo. Dapat dirasakan bahwa kondisi birokrasi pemerintahan pada saat ini dituntut untuk menjadi lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya dimana masih banyak di temukan instansi pemerintahan yang belum memenuhi standar kepuasan masyarakat. Misalnya ketidaktepatan waktu dalam melakukan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat[8]. Serta dapat dipahaami bahwa para karyawan di organisasi pemerintahan harusnya lebih mengedepankan kepuasan kerja yang bersifat intrinsik, seperti menyelesaikan pekerjaan, mencapai target pada suatu pekerjaan, prestasi kerja, otonomi serta peningkatan diri. Oleh sebab itu kepuasan kerja yang sebenarnya seorang aparatur sipil negara yaitu saat mereka mampu memberi kontribusi kepada organisasinya dan mampu memberikan pelayanan yang prima serta profesional terhadap masyarakat sampai menumbuhkan rasa kepuasan tersendiri dalam bentuk kepuasan batin. Oleh karena itu pada hakikatnya suatu Lembaga pemerintahan bukan saja mengharapkan karyawan dapat dan mampu bekerja secara giat, akan tetapi bagaimana karyawan memiliki motivasi yang tinggi agar dapat meningkatkan kinerjanya[9]. Penelitian mengenai motivasi pelayanan publik telah dilakukan oleh (Putra dkk. 2023); (Ratna dkk. 2021); (Abror, dkk. 2021); (Surendry dkk. 2022). Hasil penelitian terdahulu terdapat kesamaan yakni keluhan masyarakat mengenai lambatnya proses pelayanan serta tidak disiplinnya pegawai dalam waktu jam kerja dan kurangnya fasilitas sarana dan prasarana, kesimpulan tersebut sekaligus sebagai acuan bagi penulis menetapkan riset permasalahan yang belum menjadi kajian sebelumnya atau menjadi rekomendasi penelitian selanjutnya. Adapun kelebihan kajian ini yakni secara komperatif yakni mengenai motivasi pelayanan publik di pemerintah desa Lemujut. Tujuan penelitian ini yakni menganalisis dan mendeksripsikan motivasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

## II. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dimana penelitian ini dilakukan untuk mengetahui motivasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan. Fokus kajian mengenai pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Lemujut. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Desa Lemujut Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi lapangan yang dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara, Dan Dokumentasi. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan purposive sampling. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu : Kepala Desa Lemujut, Perangkat Desa Lemujut dan Masyarakat Desa Lemujut. Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu kinerja aparatur di Desa. Teknik penganalisisan data dalam penelitian menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman melalui : 1) Pengumpulan Data, data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan mengenai fenomena dan fakta dilapangan. 2) Reduksi Data, yaitu proses memilih, merangkum, pemfokusan data yang akan memberikan gambaran untuk mempermudah melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan. 3) Penyajian Data, mengumpulkan informasi yang terstruktur untuk memungkinkan penarikan kesimpulan. Awalnya, data kualitatif disajikan dalam bentuk naratif teks, tetapi seiring berjalannya waktu, metode penyajian data kualitatif semakin berkembang dan kini mencakup penggunaan grafik, diagram, dan matriks. 4) Penarikan Kesimpulan, melibatkan proses menyusun data sesuai dengan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Analisis hasil penelitian mengenai keberhasilan motivasi pelayanan publik ini menggunakan teori Perry and Wise (1990) *Public Service Motivation* (PSM) dengan empat indikator yakni ketertarikan dalam pembuatan kebijakan, komitmen kepada kepentingan publik, rasa empati, serta rasa pengorbanan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

*Public Service Motivation* (PSM) dapat diartikan sebagai kecondongan seseorang dalam merespons motif serta menjadi ciri khusus suatu lembaga serta organisasi pemerintahan yang mengarah pada kebutuhan psikologis, Perry dan Wise (1990). PSM mampu melakukan peranan penting, secara teori maupun praktis dalam manajemen pelayanan publik. Teori PSM memberikan pandangan bahwa pekerjaan publik seharusnya sebagai pemenuhan panggilan jiwa serta bukan hanya sekedar melakukan pekerjaan semata-mata[12]. Secara umum dijelaskan oleh Perry dan Annie (2008) sebagai kepercayaan nilai serta sikap di atas kepentingan pribadi serta organisasi, dengan tujuan agar karyawan maupun pelayan masyarakat mau melakukan tindakan yang baik terhadap orang lain serta sanggup untuk mengorbankan diri demi kebaikan organisasi maupun masyarakat[13]. Dengan kata lain, bahwa PSM ini bisa dilakukan ketika karyawan atau pekerja sektor pemerintah mendapatkan sesuatu dari yang dia kerjakan dalam melayani masyarakat. *Reward* tersebut bisa dalam bentuk banyak hal, seperti bonus, kenaikan jabatan dan lain lain. Selain itu, konsep PSM mencerminkan bahwa seorang pegawai atau pelayan publik akan membawakan diri untuk konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas[14].

Berdasarkan hal tersebut untuk motivasi pelayanan public pada penelitian ini dianalisis menggunakan teori PSM (*Public Service Motivation*) dari Perry & Wise (1990) yang terdapat 4 (empat) indikator antara lain : (a) Ketertarikan dalam membuat kebijakan (b) Komitmen terhadap kepentingan publik (c) Rasa Empati (d) Rasa Pengorbanan.

### A. Ketertarikan dalam membuat kebijakan

Ketertarikan dalam membuat kebijakan publik (*attraction to public policy making*), dari Perry dan Wise erat kaitannya dengan motivasi untuk mencapai prestasi. Kebijakan publik merupakan opsi pemerintah dari program yang akan di selenggarakan untuk masyarakat yang akan mempengaruhi motivasi seorang pegawai agar dapat mencapai prestasi dalam bekerja[15]. Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap pegawai dengan sub indikator yakni pandangan pada proses politik dalam pembuatan kebijakan, ketertarikan pada kehidupan para pembuat kebijakan, serta ketertarikan terhadap proses pembuatan kebijakan yang bersih, kondisi aktual yang terjadi di pemerintahan desa Lemujut yakni tingkat ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan tergolong sedang. Salah satu contoh dalam pembuatan Peraturan Desa (PerDes) di pemerintahan desa Lemujut memang melakukan diskusi terlebih dahulu dengan aparatur desa tetapi belum mengaitkan Masyarakat umum terhadap pembuatan PerDes tersebut. Berdasarkan jumlah undangan yang diberikan tidak semua hadir dan berpartisipasi aktif. Hal ini juga dilihat dari jawaban pada pertanyaan mengenai ketertarikan dalam membuat kebijakan publik yang diajukan. Pada Proses pembuatan kebijakan publik akan terjadi proses komunikasi antar elemen anatra lain aktor, struktur, dan organisasi. Kebijakan publik dipahami sebagai tujuan karena kebijakan publik merupakan alat untuk mencapai sebuah tujuan publik. Dapat diartikan, kebijakan publik merupakan seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh publik (masyarakat)[16].

Seperti yang dipaparkan oleh nur fadilah selaku sie pelayanan umum :  
 “seluruh perangkat desa beserta lembaga desa juga ikut melakukan diskusi saat pembuatan perdes jika tidak ada rembukan/diskusi maka tidak akan bisa jadi perdesnya”.

Pada gambar di bawah merupakan bukti saat pemerintah desa Lemujut sedang melaksanakan rembuk bersama yang membahas tentang kebijakan pembangunan desa seperti pembenahan jalan serta sarana poskampling di pemerintahan desa Lemujut guna meningkatkan pengelolaan keuangan yang transparans



Gambar 1. Arsip Data Pemerintahan Desa Lemujut

Berdasarkan hasil wawancara dengan sie pelayanan umum & TU di Pemerintahan Desa Lemujut menyatakan bahwa setiap pembuatan kebijakan di pemerintah desa Lemujut semua perangkat terlibat pada pembuatan kebijakan dan pelaksanaan kebijakan. Aparatur desa Lemujut memahami dalam proses pembuatan kebijakan publik terdapat kepentingan-kepentingan masyarakat. Aparatur desa Lemujut berharap jika kebijakan-kebijakan yang telah diambil akan membawa kesejahteraan bagi masyarakat selaku penerima layanan. Dalam hal ini kebijakan yang dimaksudkan ialah kebijakan secara umum tidak spesifik di pelayanan administrasi kependudukan. Seluruh perangkat desa ikut andil dalam membuat suatu kebijakan yang akan diimplementasikan di desa Lemujut. Pegawai di pemerintah desa Lemujut kadangkala memberikan kritik dan saran pada kebijakan yang akan atau telah diimplementasikan. Khususnya mengenai kebijakan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut diselenggarakan oleh pemerintah desa Lemujut dengan berpedoman pada SOP, UU Pelayanan Publik walaupun kondisi aktual terdapat beberapa ketidaksesuaian salah satunya pada jam operasional.

Pentingnya pegawai dalam bisa ikut serta mendukung kebijakan yang telah ditetapkan akan mendorong pegawai untuk lebih memahami dengan setiap kebijakan yang diterapkan. Sehingga pegawai dapat memberikan saran terkait pengambilan kebijakan-kebijakan tersebut. Selain itu, Karyawan juga merasa lebih dilibatkan bukan hanya sebagai pelaksana akan tetapi juga dalam proses pembuatan kebijakan dan respon positif dari Masyarakat selaku sasaran utama yang merasakan hasil dari suatu kebijakan. Hal ini seiring dengan penelitian yang dilakukan oleh [17] bahwa *attraction to public policy making* dapat ditunjukkan dengan sikap rasa terpicik untuk ikut membuat kebijakan publik, peduli dengan politisi, aktif dalam setiap rapat serta tertarik pada hal yang sedang terjadi di lingkungan kerja.

## B. Komitmen terhadap kepentingan publik

Komitmen pada kepentingan umum serta kewajiban selaku warga negara (*commitmen to public interest and civic duty*) merupakan motif ataupun kehendak untuk melayani kepentingan publik dapat berbentuk kepentingan publik dalam program maupun pelayanan publik tertentu faktornya yaitu sikap kasih sayang maupun keyakinan yang tulus kepada kepentingan sosial [17]. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu wujud dari komitmen terhadap kepentingan publik. Implementasi yang diharapkan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima. Menurut Mathis and Jackson (2001) komitmen karyawan merupakan tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada didalam organisasi tersebut[18]. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Desa Lemujut yakni kepercayaan dan penerimaan aparatur terhadap tujuan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di pemerintah desa Lemujut diperoleh bahwa aparatur memahami namun tidak mengikuti aturan yang ditetapkan. Aparatur desa memiliki keinginan untuk tetap berada dalam birokrasi pemerintah desa Lemujut, akan tetapi dalam perspektif kedisiplinan kinerja masih perlu ditingkatkan. Hal ini ditunjukkan dengan ketidaksesuaian jam kedatangan aparatur pelayanan.

Pada lingkungan kerja komitmen pegawai pada lembaga sangat penting, dikarenakan seberapa jauh komitmen pegawai pada suatu lembaga tempat mereka bekerja, sangat menentukan lembaga itu dalam mencapai tujuannya. Sebab itu berdasarkan hasil wawancara terhadap Masyarakat desa setempat dapat di simpulkan bahwa adanya perlakuan yang beda terhadap warga satu dengan yang lainnya.

Seperti yang dituturkan oleh warga yang berinisial D yang mengatakan:

*“ketika saya menyampaikan keluh kesah warga perihal bantuan aparatur desa terkesan menjawab dengan sinis”. Dilain sisi warga yang berinisial A mengatakan “bahwa pelayanan aparatur desa biasa saja, saat melayani administrasi pun tidak bertele-tele”.*

Dari 5 (lima) narasumber, 2 (dua ) yang berpendapat bahwa kinerja aparatur desa yang masih kurang loyal dalam melayani Masyarakat, sementara 3 narasumber berpendapat bahwa kinerja aparatur desa biasa saja tidak lambat dan juga tidak cepat pula. Hal ini menunjukkan masih kurangnya tingkat komitmen para aparatur desa dalam menjadi pelayan publik. Oleh sebab itu, semakin tinggi tingkat komitmen maka otomatis kinerja pegawai juga akan semakin meningkat, oleh karena itu komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan[19]. Pada saat pemintaan data terdapat respon yang kurang baik dari aparatur desa yang mengatakan bahwa data yang dibutuhkan tidak ada dengan bahasa yang terkesan kurang sopan dan tidak ramah. Tetapi, Ketika dilakukan permintaan yang sama di hadapan kepala desa, aparatur memberikan jawaban bahwa akan mencarikan data yang diminta. Menurut Greenberg dan Baron (2003), pegawai yang mempunyai tingkat komitmen organisasional yang tinggi merupakan pegawai yang akan lebih stabil serta lebih produktif sehingga akhirnya akan jauh lebih menguntungkan bagi suatu organisasi ataupun perusahaan. Albert O. Hirschman (2003), mengemukakan konsep "Exit, Voice, and Loyalty" yang dapat diterapkan pada konteks komitmen karyawan. Karyawan dapat memilih untuk keluar (*exit*) dari organisasi, menyuarakan pendapat atau permasalahan mereka (*voice*), atau menunjukkan loyalitas terhadap organisasi. Teori komitmen karyawan adalah suatu kerangka konseptual yang mencoba untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat komitmen yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Tingkat komitmen karyawan dapat memiliki dampak signifikan pada kinerja individu, produktivitas, dan stabilitas organisasi. Karyawan diharapkan memberikan kontribusi lebih banyak jika mereka merasa mendapatkan balasan yang adil dari organisasi [20]. Untuk kinerja aparatur pemerintah desa sendiri masih belum bekerja dengan baik, sebagai mana ditinjau dari segi kedisiplinannya dalam ketepatan waktu. Sebab, para petugas kerap datang terlambat dan sering pulang dengan waktu yang lebih awal dan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. sehingga waktu guna memberikan pelayanan kepada warga desa menjadi lebih sedikit. Hal ini menunjukkan komitmen aparatur terhadap kepentingan publik masih perlu ditingkatkan. Ketika seseorang diterima pada sebuah Lembaga pemerintahan mereka terikat dengan tanggung jawab serta tugas. Tugas dan tanggung jawab yang utama seorang karyawan yaitu mengabdikan kepada masyarakat. Karyawan harus belajar mengedepankan kepentingan masyarakat lebih dari kepentingan lainnya. Dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab berarti karyawan telah berhasil menyelesaikan tanggung jawab terhadap negara[21].

Dalam teorinya, Perry (1990) menyebutkan bahwa dalam motivasi pelayanan publik seorang karyawan harus mempunyai keyakinan serta kepercayaan penuh pada tugas dan tanggung jawab dengan dapat memposisikan kepentingan publik lebih tinggi dari pada kepentingan individu ataupun golongan. Hal ini menunjukkan arti dari seorang pengabdian masyarakat yang sesungguhnya karena-nya, seorang karyawan merupakan pelayan masyarakat Artinya, sudah menjadi kewajiban pegawai pelayanan publik membaktikan dirinya demi kemakmuran masyarakat. Seorang karyawan yang mempunyai komitmen terhadap kepentingan publik yang tinggi juga mempunyai kemauan pada hal-hal yang terjadi dilingkungan sekitarnya, mempunyai kontribusi pada lingkungan sekitar tanpa terbesit rasa egois, mempunyai kesadaran terkait pentingnya arti pelayanan publik, dapat memprioritaskan kepentingan masyarakat lebih dari kepentingan diri sendiri, serta mempunyai kesadaran bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab terhadap negara[15]. Motivasi kerja dapat ditingkatkan jika terdapat keselarasan antara tujuan pribadi dengan tujuan organisasi. Selain itu diperlukan juga seorang pemimpin/pimpinan yang memberikan motivasi terhadap pegawai agar apa yang menjadi motif dengan harapan dapat terpenuhi sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi terbaik bagi dirinya, waktu, dan tenaga secara penuh dalam upaya meningkatkan tingkat produktivitas kerja. Pada sebuah organisasi seperti Lembaga pemerintah, motivasi memang diciptakan untuk menumbuhkan rasa semangat kerja pegawai dalam lembaga tersebut sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik. Agar karyawan dapat bekerja dengan baik maka karyawan harus diberikan dorongan kerja sehingga muncul didalam dirinya motivasi untuk bekerja lebih giat untuk mencapai tujuan organisasi serta memenuhi kebutuhan hidupnya[9]. Berdasarkan hasil observasi di lapangan serta wawancara dengan masyarakat selaku penerima layanan dari pemerintahan desa lemujut merasa bahwa ada beberapa aparatur desa yang bertindak tidak sesuai SOP. Masyarakat berpendapat kadangkala aparatur kurang memiliki rasa tanggung jawab sebagai pelayanan masyarakat. Aparatur desa sering kali mengalami ketidaksesuaian pada jam operasional pada jam operasi pelayanan. Aparatur memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Citra pelayanan dari aparatur yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan citra organisasi. Masyarakat berharap, aparatur desa lemujut lebih memahami dan menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelayanan masyarakat yang pada hakikatnya tidak hanya tentang mengabdikan kepada Masyarakat dengan baik akan tetapi,

sinegritas serta komitmen aparatur sipil dalam menjalankan tugasnya. Bila merujuk konsep serta teori public service motivation dari Perry dan Wise, serta keterkaitannya dengan kinerja ASN, pada dasarnya ASN adalah pribadi-pribadi yang terseleksi dalam menjalankan tugas dan bertanggung jawab untuk memberi pelayanan prima terhadap masyarakat dalam rangka mencapai kinerja yang lebih optimal. Dengan kata lain *public service motivation* yang positif akan menghasilkan ASN yang berdedikasi tinggi terhadap tugas serta kewajibannya sehingga dapat menumbuhkan tingkat kinerja dari suatu organisasi tersebut[22].

### C. Rasa empati

Manusia merupakan makhluk hidup yang berkaitan antara satu orang dengan yang lain dalam latar kehidupan sosial. Manusia mempunyai hakikat mendalam yang artinya dia akan mengalami perkembangan dalam segala aspek sesuai dengan kemajuan peradaban sebuah zaman sehingga ia akan menjadi manusia yang mempunyai peran paling tinggi dalam kehidupan sosial[23]. Berdasarkan konsep ini, reformasi dalam pelayanan publik terus menerus dilakukan agar dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada masyarakat. Maka, penyelenggaraan layanan yang sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai layanan publik baik di tingkat pusat hingga ke tingkat desa harus diimplemetasikan. Salah satu dari nilai-nilai layanan publik yakni empati. Sifat empati (*compassion*) merupakan rasa kemauan untuk memberi pertolongan terhadap orang lain. Dapat diartikan, motif ini memuat sifat mengedepankan kepentingan orang lain (*altruism*), faktornya ialah tentang kepedulian untuk mau merasakan perasaan orang lain (*empathy*), kepedulian yang tinggi terhadap pelanggan, keyakinan moral (*moral conviction*), serta keinginan-keinginan *prosocial* lainnya[17]. Secara detail indikator empati terdiri dari lima hal yaitu: pemahaman mengenai perasaan orang lain, tingkat kepekaan pada seseorang, kepekaan terhadap bahasa non-verbal yang ditunjukkan oleh orang lain, kemampuan responsif terhadap masalah yang dihadapi, kemampuan mengendalikan diri dalam membantu seseorang[24]. Tanggung jawab sebagai pemberi layanan publik menuntut setiap aparatur memilih rasa empati yang tinggi karena heterogenitas penerima layanan. Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu warga yang mempunyai pengalaman kurang menyenangkan terkait sikap dari salah satu aparatur desa, warga tersebut menuturkan kepada aparatur desa bahwa tidak sedikit warga sekitar yang mempertanyakan masalah bantuan yang ada di desa lemujut yang menurut beberapa warga setempat bantuan tersebut tidak merata. Respon salah satu aparatur desa tersebut justru mempertanyakan hak dan jabatan salah satu warga tersebut. Pada hakikatnya bukan tentang jabatan atau hak Masyarakat boleh bertanya atau tidak melainkan sebuah kewajiban seorang aparatur pemerintah yang harus sigap dan siap merespon segala keluhan dari warga nya. Ketidakbijaksanaan aparatur desa dalam merespon keluhan dari Masyarakat membuat Masyarakat kecewa dan enggan untuk bertanya Kembali. Penerima layanan tidak berpatok pada suku, ras, agama, ataupun usia tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat yang berinisial E mengatakan bahwa :

*“ waktu itu saya melihat penduduk desa setempat sempat kebingungan dan sulit mengerti penjelasan dari aparatur desa mengenai administrasi kependudukan akan tetapi respon yang diberikan oleh aparatur desa terlihat kurang ramah”*.

Aparatur pelayanan administrasi desa Lemujut berdasarkan indikator pemahaman perasaan dan tingkat kepekaannya, masih perlu ditingkatkan hal ini ditunjukkan dengan kurang ramahnya aparatur dalam memberikan pelayanan. Walaupun demikian dari segi kepekaan bahasa non-verbal dan kemampuan mengendalikan diri dalam membantu seseorang memiliki pendapat yang memuaskan dari masyarakat. Jika terdapat masyarakat yang kesulitan dalam proses pelayanan administrasi maka, aparatur tidak segan memberikan bantuan dan penjelasan terkait kendala yang dihadapi. Hal ini juga menunjukkan aparatur memiliki kemampuan responsif terhadap masalah.

Berdasarkan paparan dari nur fadilah sebagai sie pelayanan umum mengatakan bahwa:

*“kami siap membantu di luar jam kerja apabila dibutuhkan pelayanan administrasi dengan syarat benar-benar darurat”*.

Aparatur Desa Lemujut yang terlihat terlambat pada saat jam kerja akan tetapi selalu merespon Masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan administrasi di luar jam kerja. Dibuktikan dengan hasil wawancara yang mengatakan bahwa kami selalu bersedia membantu masyarakat yang ingin membuat surat apapun yang berbentuk sangat penting dan mendesak, tetapi jika tidak begitu penting dan mendesak akan dibuatkan esok hari.

Masyarakat memberikan kritik dan saran agar aparatur desa Lemujut melakukan evaluasi kinerja secara berkala agar dapat melakukan pembenahan. Salah satunya dengan mengadakan pelatihan dan penetapan sistem *reward-punishment*. Sistem reward bertujuan agar aparatur lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerja, mematuhi SOP, dan memiliki sikap profesionalitas kerja yang sesuai dengan etika pelayanan publik. Usaha tersebut dilakukan agar dapat terwujudnya aparatur sipil negara yang berkompeten, berkualitas, profesional, berdedikasi tinggi, memiliki loyalitas, integritas, responsif dan akuntabel dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Hal ini dapat terwujud jika motivasi pelayanan publik dapat terimplementasi di kalangan pejabat publik sehingga mereka dapat mulai melayani masyarakat, mewujudkan kesejahteraan dan kebaikan bersama.[5]. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian [14] bahwa rutin memberikan motivasi, pelatihan dan pembinaan kepada ASN untuk meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat.

#### D. Rasa pengorbanan

Pengorbanan diri (*self-sacrifice*), merupakan sikap cinta tanah air (*patriotism*), indikatornya yaitu rasa bertanggungjawab terhadap tugasnya (*duty*), serta setia (*loyalty*) terhadap negara[17]. Dari segi indikator bertanggung jawab terhadap tugasnya fakta dilapangan memang desa sudah menjalankan tugas nya sesuai dengan aturan tugas pokok serta fungsinya tetapi ada beberapa sikap yang memang dianggap kurang bagi masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan. Selain itu sikap cinta tanah air pun ditunjukkan aparatur desa yang rela bekerja diluar jam kerja untuk kepentingan public.

Seperti yang dituturkan oleh warga yang berinisial Y yang mengatakan bahwa :

“ jika aparatur desa melayani masyarakat terkesan tidak mau tau dan saat melayani masyarakat terkesan beban bagi aparatur desa”.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap aparatur pelayanan diperoleh bahwa aparatur telah memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai pemberi layanan publik. Akan tetapi, implementasi dari indikator tanggungjawab terhadap tugas menurut masyarakat masih kurang memuaskan. Hal ini dikarenakan ketidakdisiplinan aparat terhadap waktu pelayanan. Masyarakat menganggap apatur pemberi layanan administrasi kependudukan perlu meningkatkan rasa tanggungjawabnya. Jika ditinjau berdasarkan loyalitas, aparatur masih kurang loyal. Hal ini ditunjukkan pada saat mendekati jam operasional berakhir akan tetapi terdapat masyarakat yang datang untuk meminta layanan, aparatur menanggapi dengan sikap yang kurang ramah. Hal ini dapat terlihat bahwa motivasi kerja masih rendah. Salah satu indikator yang menyebabkan rendahnya tingkat motivasi kerja perangkat desa selama ini yaitu ketidakjelasan sistem *reward-punishment*. Model motivasi yang dibangun harusnya dapat mengekspresikan secara detail apa yang dinilai salah, kurang baik, kurang standar di satu sisi serta apa yang baik, memenuhi standar dan mencapai prestasi. Dengan demikian struktur program motivasi akan dapat mudah dibuat untuk merespon kegagalan ataupun keberhasilan aparatur desa[25].

## IV. SIMPULAN

### Simpulan

Berhasil atau gagalnya motivasi pelayanan publik ditentukan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Kependudukan di Pemerintahan Desa Lemujut Kecamatan Krembung. Hasil dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa meskipun telah ada usaha dalam menerapkan kebijakan motivasi pelayanan publik, masih belum berhasil secara keseluruhan. Masih terdapat banyak kegiatan motivasi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan yang belum berjalan optimal.

Motivasi pelayanan publik atau *Public Service Motivation* (PSM) merupakan hal yang sangat penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika aparatur memiliki motivasi pelayanan yang baik maka kualitas pelayanan juga akan baik dan dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan indikator ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan, pelayanan administrasi kependudukan berada dalam kategori sedang, sedangkan pada indikator komitmen terhadap kepentingan publik masih perlu ditingkatkan. Kurang disiplinnya aparatur mengenai jam operasional layanan menjadi masalah yang harus dibenahi. Berdasarkan indikator rasa empati dan rasa pengorbanan, pelayanan administrasi kependudukan perlu ditingkatkan dari keramahan pelayanan serta rasa tanggungjawab terhadap tugas. Pemerintah desa Lemujut perlu melakukan evaluasi secara berkelanjutan terkait kinerja aparatur, menerapkan sistem *reward-punishment*, memberikan motivasi, pelatihan dan pembinaan agar dapat meningkatkan motivasi pelayanan publik. Peran seorang pemimpin juga amat penting dalam upaya meningkatkan motivasi pelayanan. Pemimpin perlu bertindak tegas dalam mendisiplinkan anggota organisasi agar dapat mencapai tujuan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkata dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, karya tulis ilmiah ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Pemerintah Desa Lemujut
2. Informan penelitian saya yang terdiri aparatur dan masyarakat desa Lemujut.
3. Berbagai sumber yang saya jadikan referensi dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari dalam penulisan karya tulis ilmiah ini masih terdapat kekurangan, untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan karya tulis ilmiah ini

## REFERENSI

- [1] R. C. Kurniawan, "Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah," *J. Ilm. Adm. Publik dan Pembang.*, vol. 7, no. 1, pp. 15–26, 2016.
- [2] B. Sujendra and N. Sihaloho, "Etika Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah," *KEMUDI J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 6, no. 01, pp. 27–36, 2021.
- [3] K. Reski, "Urgensi Nilai-Nilai Public Service Motivation Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo," *Public Adm. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 24–31, 2018.
- [4] S. Ismaryati, "Hubungan Motivasi Kerja Pegawai dengan Pelayanan Publik," *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 10, no. 022, pp. 154–170, 2010.
- [5] R. A. Haris, "Motivasi Pelayanan Publik (Public Service Motivation) Dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik," *Public Corner*, pp. 34–51, 2018.
- [6] I. Nursetiawan, "Peningkatan pelayanan Pemerintahan desa berbasis smart village," *Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, vol. 7, no. 1, pp. 112–120, 2020.
- [7] dkk Krisnaldly, "Tridharma manajemen," *Efisiensi Meningkatkan. Barang Habis Pakai Guna Meningkatkan. Kas Dan Menejemen Keuang. Yang Baik*, vol. 1, no. 2, p. 49, 2020.
- [8] N. Aini, "Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance," *J. Inov. Ilmu Sos. dan Polit.*, vol. 1, no. 1, p. 43, 2019.
- [9] T. Triono, A. Agustang, A. Muhammad Idkhan, and R. Rifdan, "Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik," *JISIP (Jurnal Ilmu Sos. dan Pendidikan)*, vol. 5, no. 4, pp. 1627–1631, 2021.
- [10] U. E. Heryana, A., & Unggul, "Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif," *Sist. Inf. Akunt. Esensi dan Apl.*, no. December, p. 14, 2018.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta, 2011.
- [12] A. Widyananda, N. Emilisa, and R. Pratana, "Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Job Satisfaction dan Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Badan Pusat Statistik," *J. Ekon.*, vol. 5, no. 1, pp. 13–24, 2014.
- [13] A. Asy, A. A. Hakim, and N. Hamid, "Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal PENGARUH PUBLIC SERVICE MOTIVATION DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI," *Muhammadiyah Riau Account. Bus. J.*, vol. 2, no. 2, 2021.
- [14] N. Wiska, A. Asrinaldi, and A. Zetra, "Motivasi Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan di Kantor Camat Padang Timur," *JIPAGS (Journal Indones. Public Adm. Gov. Stud.)*, vol. 6, no. 1, pp. 27–34, 2022.
- [15] O. Oktovianus and A. D. Saharuddin, "Tipologi Nilai-Nilai Motivasi Pelayanan Publik Di Pdam Kabupaten Mamasa," *MITZAL (Demokrasi, Komun. dan Budaya) J. Ilmu Pemerintah. dan Ilmu Komun.*, vol. 5, no. 1, 2021.
- [16] K. Reski, "Urgensi Nilai-Nilai Public Service Motivation Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo Urgence of Values Public Service Motivations of Employees in Sawerigading Regional Hospitals Palopo City," *Public Adm. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 24–31, 2018.
- [17] A. Setiawan, "ANALISIS PUBLIC SERVICE MOTIVATION (PSM) DAN KINERJA DOKTER DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TAMAN HUSADA BONTANG TAHUN 2017," Universitas Hasanuddin Makassar, 2018.
- [18] M. Busro, *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- [19] . Y., "Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Organizational Citizenship Behaviour (Ocb)," *Fokus Ekon. J. Ilm. Ekon.*, vol. 15, no. 1, pp. 183–200, 2020.
- [20] A. Nasichudin and M. Azzuhri, "3. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi pada karyawan PT Taspem (Persero) Cabang Malang)," *J. Ilm. Mhs. FEB*, vol. 8, no.

- 9, pp. 1–58, 2017.
- [21] D. Kasidi, “Motivasi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Rumas Sakit Umum Kabupaten Sampang,” *J. Ilmu-Ilmu Sos.*, vol. 20, no. 1, p. 794, 2023.
- [22] G. A. Nursanto, A. Febrianto, R. K. Astuti, V. Widhaningsih, H. Maulidia, and B. Hartati, “Public Service Motivation Leveling pada Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang,” *J-MAS (Jurnal Manaj. dan Sains)*, vol. 8, no. 1, p. 1, 2023.
- [23] Prayitno and Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.
- [24] A. W. Santi, S. Andrianie, and R. D. Ariyanto, “Pengembangan Skala Karakter Empati Siswa Kelas XI SMA,” *Nusant. Res. J. Hasil-hasil Penelit. Univ. Nusant. PGRI Kediri*, vol. 9, no. 1, pp. 39–50, 2022.
- [25] S. B. Helpiastuti, “Motivasi Kinerja Perangkat Desa : Pendekatan Untuk Good Governance,” 2016.

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*