

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Motivasi pelayanan publik pertama kali diperkenalkan oleh Rainey (1982) sebagai cara untuk melihat motivasi yang lebih spesifik pada pegawai di organisasi publik. Selanjutnya pada tahun 1990, definisi konseptual dan identifikasi tipologi motivasi pelayanan publik mencakup motivasi berbasis rasional, norma dan afektif (J. L. Perry & Wise, 1990). Perry (1996) selanjutnya mengembangkan skala pengukuran tipologi motivasi menjadi empat dimensi: ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, komitmen terhadap kepentingan publik dan tugas sipil, kasih sayang, dan pengorbanan diri. Kontribusi ini merupakan awal perkembangan teori motivasi pelayanan publik dengan berbagai pendekatan (J. L. Perry & Perry, 1996). Gelombang penelitian motivasi pelayanan publik di awal lahirnya teori ini lebih terfokuskan pada motivasi ekstrinsik seperti gaji, status, beban kerja, pension dan lain-lain (Kim, Vandenberg, & Kim, 2017).

Beberapa tahun terakhir, para peneliti terfokus pada karakteristik pegawai negeri altruisme, komitmen dalam pelayanan publik dan tugas sipil lainnya (Homberg, Vogel, & Weiherl, 2017). Teori motivasi pelayanan publik pertama kali dipopulerkan oleh Perry (1990) yang melihat terdapat kecenderungan motivasi individu pada

pegawai negeri dapat berpengaruh positif pada organisasi publik (J. L. Perry, Wise, & Perry, 1990)

Teori motivasi pelayanan publik kemudian dikembangkan oleh para psikolog untuk melihat perilaku pegawai negeri sipil (Kim et al., 2017). Dari sikap dan perilaku yang baik, diyakini dapat mempengaruhi kinerja yang lebih tinggi dan meningkatkan kepuasan masyarakat (Oynihan & Pandey, 2007) namun disisi lain juga meningkatkan perilaku altruistik misalnya bekerja secara sukarela (Christensen, Wright, Christensen, & Wright, 2017).

Pada tiga puluh tahun terakhir, beberapa hasil kajian empiris mengkonfirmasi hubungan motivasi pelayanan publik dengan komitmen organisasi dan kepuasan dalam bekerja (Brænder & Andersen, 2013; Leisink, Knies, & van Loon, 2018; Liu, Tang, & Tang, 2011) sementara beberapa peneliti melakukan kritik seperti misal (Bright, 2005; Wright & Wright, 2018). Namun begitu perkembangan studi motivasi pelayanan publik menjadi penting di organisasi publik.

Motivasi pelayanan publik yang dimiliki oleh pegawai negeri cukup tinggi karena terdapat beberapa faktor pendorong yang saling terkait (Kjeldsen, 2015). Pegawai negeri memiliki nilai altruistik yang tinggi sehingga memilih bekerja di organisasi publik (Christensen et al., 2017; Leisink, Knies, & van Loon, 2018; Taylor, 2010). Perry (1990) menekankan bahwa motivasi pelayanan publik merupakan atribut yang dinamis seiring dengan berjalannya waktu

namun para pegawai tetap memegang komitmen untuk bekerja di organisasi publik (J. L. Perry & Wise, 1990).

Perkembangan penelitian tentang motivasi pelayanan publik juga melihat faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan. Di Amerika Serikat, sosial budaya mempengaruhi pegawai negeri dalam bekerja (Norris, 2003; VanderWeele, 2017). Motivasi pelayanan publik juga ditentukan oleh berbagai atribut individu seperti karakteristik demografi (J. L. Perry & Wise, 1990).

Di Korea, konstruk motivasi pelayanan publik setiap individu dipengaruhi oleh bermacam faktor seperti dorongan ekonomi, sosial, Pendidikan, ideologi, dan sosial demografi lainnya (Choi, 2001). Para peneliti juga mengkaitkan motivasi pelayanan publik dengan sosialisasi keluarga, agama, profesionalisme, kesukarelaan dalam bekerja (Brewer, Selden, Facer, Brewer, & Selden, 2000; Bright, 2005). Selain itu pula para peneliti melihat faktor kelembagaan seperti arah kebijakan organisasi, budaya organisasi, kepemimpinan (Kjeldsen, 2015; Oynihan & Pandey, 2007).

Di California, motivasi pelayanan publik digunakan pada proses rekrutmen pegawai dan budaya organisasi. Motivasi pelayanan publik digunakan pada rekrutmen bertujuan untuk memahami aspek organisasi, nilai dan misi calon pegawai (Paarlberg, Perry, & Hondeghem, 2008). Nilai dan misi pegawai menjadi bermakna dan bermanfaat untuk desain pekerjaan organisasi.

Penelitian tentang motivasi pelayanan publik di pedesaan Australia lebih focus pada motivasi politikus dalam mencalonkan diri pada pemilu, terutama motivasi individu yang didedikasikan pada masyarakat (Balian & Gasparyan, 2017). Penelitian yang berkembang menunjukkan bahwa para politikus dimotivasi oleh kedekatan hubungan dengan masyarakat, garis keturunan, misi pribadi. Temuan ini sesuai dengan (Beslye & Gatak, 2005) dimana politisi melihat pelayanan publik sebagai misi pribadi.

Dorongan faktor ekstrinsik pada motivasi pelayanan publik berkembang di Cina. Sejauhmana sikap pegawai pada uang dapat memoderasi motivasi dan kepuasan kerja. Analisis faktor konfirmatori dan uji regresi menunjukkan bahwa uang memoderasi hubungan antara motivasi pelayanan publik dan kepuasan kerja (Liu et al., 2011). Individu yang memiliki kecintaan pada uang memiliki motivasi pelayanan dan kepuasan, dibandingkan mereka yang tidak memiliki kecintaan pada uang. Temuan ini tentu berlawanan dengan nilai-nilai budaya di China, latar belakang keadilan, latar belakang kelembagaan, etika dan budaya organisasi dan korupsi (Liu et al., 2011).

Di Indonesia, faktor anteseden pada motivasi pelayanan publik khususnya faktor sosio demografi, lembaga sosial, dan faktor organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Syamsir, 2014) menunjukkan beberapa faktor berkorelasi kuat pada motivasi pelayanan publik.

Beberapa peneliti telah menggunakan motivasi pelayanan publik sebagai kode altruism yang berarti kesediaan individu untuk terlibat dalam pengorbanan diri untuk kebaikan orang lain tanpa menerima imbalan atau manfaat imbal balik (J. L. Perry & Hondeghe, 2008). Hasil penelitian secara konsisten menyamakan motivasi pelayanan publik dengan altruism. Di Inggris misalnya, pengembangan konsep kebutuhan yang terkait insentif disikapi secara dini oleh dokter, perawat, guru, pegawai sosial dan pegawai negeri (Le Julian, 2010). Para profesional pelayanan publik berkomitmen untuk kesejahteraan sosial.

Di Amerika Serikat, sosialisasi keluarga khususnya sosialisasi orang tua menjadi pembentuk utama dalam sosialisasi dimasyarakat yang pada gilirannya terbentuk hubungan empiris antara pengalaman anak-anak dan perilaku altruistik di masa dewasa (Clary dan Miller 1986; Rosenhan 1970).

Maka dapat dirangkum faktor penentu motivasi pelayanan publik diantaranya adalah sosial demografi, latar belakang sosial dan anteseden organisasi atau kelembagaan (Oynihan & Pandey, 2007). Sosio demografi termasuk usia, tingkat pendidikan dan jenis kelamin. Latar belakang sosial termasuk sosialisasi keluarga, sosialisasi agama, profesionalisme. Anteseden organisasi termasuk didalamnya adalah budaya organisasi, birokrasi dan masa jabatan.

*Starting point* pada disertasi ini adalah melihat motivasi pelayanan publik sebagai atribut dinamis yang terbentuk dari berbagai latar belakang dan akan terbawa sampai di lingkungan organisasi publik. Motivasi pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti latar belakang sosial, nilai agama, aktivitas suka rela dan faktor sosial demografi. Kontribusi yang diberikan pada hasil penelitian disertasi ini analisis perbedaan konstruk motivasi pelayanan publik dan faktor pendorongnya di 4 negara yakni Indonesia, Malaysia, Thailand dan Filipina.

### **1.2.Rumusan Masalah**

1. Bagaimana latar belakang sosial, nilai agama dan aktivitas sukarela dapat mempengaruhi motivasi pelayanan publik?
2. Bagaimanakah variabel mediator mempengaruhi variabel latar belakang sosial, nilai religiusitas dan aktivitas suka rela terhadap motivasi pelayanan publik?

### **1.3.Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian:
  - a. Memberikan eksplanasi dan penjelasan teoritik tentang pengaruh latar belakang sosial, nilai religiusitas dan aktivitas suka rela pada motivasi pelayanan publik.
  - b. Memberikan eksplanasi dan penjelasan teoritik peran variable mediator pengaruh variable latar belakang sosial, nilai religiusitas dan aktivitas suka rela pada motivasi pelayanan publik.

2. Manfaat penelitian:

- a. Memberikan teoritik baru tentang pengaruh latar belakang sosial, nilai religiusitas dan aktivitas suka rela yang dapat mempengaruhi motivasi pelayanan publik.
  
- b. Memberikan teoritik baru tentang peran variable mediatori pengaruh variable latar belakang sosial, nilai religiusitas dan aktivitas suka rela pada motivasi pelayanan publik.

**1.4. Ringkasan Disertasi**

Berdasarkan rumusan masalah dan data-data yang telah dikumpulkan, maka disertasi ini dibagi menjadi enam bagian yang telah disesuaikan dengan panduan penulisan disertasi, dengan pokok-pokok bahasan sebagai berikut:

Bab I : Mengkaji, membahas dan menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Latar belakang masalah pada bab 1 menjelaskan secara rinci sejarah munculnya teori motivasi pelayanan publik, perkembangan teori dan perkembangan penelitian di berbagai negara serta penegasan pentingnya penelitian tentang motivasi pelayanan publik ditinjau dari 4 lokasi penelitian yakni Indonesia, Malaysia, Thailand dan Filipina. Pertanyaan penelitian pada disertasi ini terbagi menjadi 2 rumusan masalah yaitu menganalisis pengaruh latar belakang sosial, nilai religiusitas dan aktivitas sukarela pada motivasi pelayanan publik di 4 negara Asean. Rumusan kedua yaitu bagaimana sosio demografi

dapat mempengaruhi latar belakang sosial, nilai religiusitas dan aktivitas sukarela pada motivasi pelayanan publik di 4 negara. Manfaat penelitian ini memberikan kontribusi teori baru tentang latar belakang sosial, nilai religiusitas dan aktivitas sukarela pada motivasi pelayanan publik. Dan juga memberikan kontribusi pada teori tentang pengaruh variable mediator (demografi sosial) pada latar belakang sosial, nilai religiusitas dan aktivitas sukarela pada motivasi pelayanan publik.

Bab II : berisi tentang kerangka teori dan model penelitian. Sub bab kerangka teori diawali dengan penjelasan sejarah, definisi, perkembangan teori Motivasi pelayanan publik. Motivasi pelayanan publik pada disertasi ini menggunakan teori (J. L. Perry & Hondeghem, 2008; J. L. Perry et al., 1990). Teori motivasi pelayanan publik berdiri diatas 4 konstruk yakni ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, komitmen terhadap kepentingan publik dan tugas sipil, kasih sayang, dan pengorbanan diri.

Latar belakang sosial sebagai salah satu faktor anteseden pada motivasi pelayanan publik. Pada berbagai literatur, motivasi pelayanan publik berkaitan dengan latar belakang sosial khususnya Pendidikan, sosialisasi keluarga, ideologi, sosialisasi agama (Anderfuhren-biget, Giaouque, & Ritz, 2010) dan berakar pada kebutuhan manusia yang paling dalam yaitu untuk membangun hubungan sosial dan mendapatkan pengakuan.



Nilai religiusitas menjadi hal menarik dianalisis pada penelitian ini. Nilai religiusitas yang digunakan sebagai alat ukur bersama pada 4 Negara (Indonesia, Malaysia, Thailand, Filipina) mengacu pada teori religiusitas yang dikembangkan oleh (Djamaludin Ancok, 2005) yakni Dimensi ritual, dimensi ideologis, dimensi intelektual, dimensi penguasaan dan dimensi konsekuensi.

Keterkaitan aktivitas sukarela dengan motivasi pelayanan publik pada aspek prososial dari perilaku sukarela terkait dengan dimensi altruisme PSM (Eddy dkk., 2016). Aktivitas sukarela dalam disertasi ini focus pada 2 yaitu aktivitas kemanusiaan dan kegiatan amal.

Variable terahir pada disertasi ini adalah munculnya faktor demografi sosial sebagai variable mediator. Sosial demografi dalam penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, tingkat Pendidikan, pendapatan dan masa kerja (Heather, Michael, David, & Palina, 2018; Jones & Hill, 2003; Smith & Wang, 2016)

Bab III : bab 3 pada disertasi ini berisi tentang metodologi penelitian. *Mixed methods* dengan *model explanatory* merupakan pilihan metode yang digunakan dalam disertasi ini.

Bab IV: pada bab 4 ini berisi tentang data-data lapangan dan temuan penelitian yang didapatkan. Terdapat 2 jenis data yakni data kuantitatif merupakan hasil olah data dari kuisioneer yang telah disebarkan pada 750 responden di 4 negara dan dianalisis menggunakan alat analisis SPSS dan SEM Amos. Sedangkan data

kualitatif yaitu hasil wawancara dengan tehnik *semi-structured interviews* (Walidin AK, Idris, & ZA, 2015)

Bab V : pada bab 5 berisi tentang diskusi dan penjabaran implikasi teori dan lapangan. Diskusi yang dilakukan adalah dengan mengkonfirmasi temuan data lapangan dengan teori yang digunakan. Apakah sesuai teori atau tidak.

Bab VI : berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi

### **1.5. Publikasi ilmiah**

Sebagai persyaratan untuk kelulusan studi S3, Program Studi Ilmu Politik-Politik Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta telah mewajibkan mahasiswanya untuk melakukan publikasi ilmiah dengan kriteria tertentu. Hasil penulisan artikel dan publikasi ilmiah terkait disertasi ini telah dilakukan dan saat ini terdapat beberapa proses:

1. Artikel dengan judul “*Bringing Religious Value to the Publik Service Motivation*” telah terbit pada Jurnal internasional terindex Scopus Q3, *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, Volume 13 Issue 1 tahun 2020.
2. Artikel yang berjudul “*Does Affect Voluntary Significant to non-Profit Servant Motivation in Yogyakarta?*” telah terbit di Jurnal Nasional Terakreditasi Sinta 2, *Journal of Government and Civil Society*, Vol. 4 No. 1, April 2020
3. Artikel ke 3 yang berjudul “*Antecedents of Publik Service Motivation of Muslim-Majority Countries in Southeast Asia*”

- (Indonesia and Malaysia)*” telah dipresentasikan pada *International Conference on Sciences, Technology, and Social Science* di Kuala Lumpur Malaysia, 27-28 Desember 2019.
4. Artikel ke 3 juga telah terbit pada Jurnal Internasional terindex scopus Q4, *International Journal of Phsycosocial Rehabilitation*, volume 24, Juni 2020
  5. Artikel ke-4 “*How do social relation, voluntary, and religious faith affects civil servants motivation in South East Asia?*” telah tersubmit di beberapa jurnal internasional. Saat ini status under review pada jurnal internasional terindex scopus Q3. “*Cogent Psychology*”.
  6. Draft buku “Memahami Motivasi Pelayanan Publik di 4 Negara Asean” saat ini masih proses editing di *Umpo press*”