

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini berisi tentang kerangka teori, hipotesis dan model penelitian. Kerangka teori dibahas secara terperinci untuk memperlihatkan landasan dan cara penelitian terdahulu dilakukan. Pada kerangka teori, teori-teori terkait tema penelitian dijelaskan tidak hanya berfungsi sebagai landasan dalam melaksanakan penelitian, tetapi juga untuk memperlihatkan posisi peneliti yang pada gilirannya membantu peneliti untuk berkontribusi terhadap teori yang telah ada atau pun menemukan teori baru.

Penelitian tentang motivasi pelayanan publik sudah banyak dilakukan dengan pendekatan dan teori yang berbeda. Balian (2017), misalnya, menggunakan teori motivasi dengan teori ambisi untuk melihat faktor pendorong bagi para politisi di 6 komunitas di desa Armenia. Temuan yang didapatkan pada penelitian tersebut adalah para politisi bekerja bukan karena uang. Artinya mereka menyelesaikan tugas karena faktor dorongan tanggung jawab dan dedikasi yang muncul dalam dirinya sendiri. Selain itu, faktor jaringan kerja sama pada komunitas, garis keturunan, pengalaman kerja, juga memberikan kontribusi pada kuatnya motivasi pelayanan publik yang diberikan. Temuan lain terletak pada politisi *incumbent* (walikota). Politisi *incumbent* memberikan pelayanan publik kepada masyarakat karena termotivasi oleh reputasi.

Berbeda dengan Beatrice dan Heijde (2007) mengembangkan teori motivasi pelayanan publik dengan komitmen organisasi serta melihat

dampak keduanya pada kinerja pegawai pelayanan publik. Temuan dari penelitian ini adalah karakteristik pekerjaan berdampak langsung pada komitmen organisasi akan tidak berdampak langsung pada motivasi pelayanan publik. Pegawai pelayanan publik seharusnya memprioritaskan tugas dan kinerja serta memahami standar operasional dalam bekerja sehingga dapat menghindari konflik ambiguitas.

Temuan Beatrice dan Heijde (2007) menguatkan Crewson (1997) menemukan data empiris bahwa pegawai publik dalam memberikan pelayanan masyarakat termotivasi oleh rasa komitmen terhadap organisasi dan kebijakan. Terbukti bahwa motivasi pelayanan publik mempunyai signifikansi yang rendah terhadap hadiah, uang dan jabatan.

Dalam Perry (2000) melihat bangunan pertama pada motivasi pelayanan publik dapat dilihat 2 faktor yaitu faktor sosial dan faktor kelembagaan. Pemetaan faktor atesenden dalam (J. L. Perry & Perry, 1997) adalah latar belakang sosial dan atribut individu. Latar belakang sosial memberi pengaruh yang signifikan terhadap motivasi pelayanan publik. Faktor ini diantaranya adalah sosialisasi orang tua, identifikasi profesional, ideology politik dan karakteristik demografi seseorang seperti tingkat pendidikan, usia dan penghasilan. Pengembangan konstruk motivasi pelayanan publik dalam 4 indikator yaitu (J. L. Perry et al., 2008; J. L. Perry & Perry, 1996):

1. Komitmen terhadap kepentingan publik
2. Ketertarikan pada pembuatan kebijakan
3. Rasa kasih sayang

4. Pengorbanan diri.

Sedikit berbeda dengan pengembangan konstruk motivasi pelayanan publik yang ada di Amerika Serikat (Kim, Vandenabeele, & Kim, 2018), ketertarikan pada pembuatan kebijakan didasari pada nilai-nilai demokrasi dan partisipasi masyarakat. Sedangkan untuk konstruk lain yaitu komitmen terhadap kepentingan publik, rasa kasih sayang dan pengorbanan diri, dilandasi oleh nilai yang universal.

Di negara-negara muslim, faktor pendorong lain yang dapat membangun motivasi pelayanan publik adalah nilai religiusitas yang terinternalisasi dalam diri para pegawai pelayan publik. Di Indonesia misalnya, nilai religiusitas ini menjadi penting untuk dilihat kaitannya dengan motivasi pelayanan publik karena setiap manusia memiliki nilai religiusitas yang berimplikasi pada perilaku setiap hari. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Narjono, 2013). Pengaruh etika Islam dan motivasi kerja terinternalisasi pada pegawai menempatkan seorang pekerja lebih mendahulukan prestasi, dedikasi dan profesionalisasi diri. Seorang pegawai akan selalu dihadapkan pada kewajiban yang harus selalu tinggi etika dalam bekerja dan hak yang kemudian menjadi motivasi dalam bekerja. Pada artikel ini, menjelaskan bahwa paradigma spiritualistik mendorong potensi manusia untuk bekerja lebih produktif dan lebih positif untuk mencapai hasil kerja yang religius.

Kajian tentang Islam dan motivasi kerja juga dilakukan oleh (Pintak & Pintak, 2013) di beberapa negara Muslim yaitu Saudi Arabia, Pakistan dan Indonesia. Implementasi motivasi pelayanan publik dan nilai

religiusitas pada sikap profesionalitas jurnalis. Hasil temuan menunjukkan bahwa nilai keislaman dan identitas seseorang memberikan pengaruh yang kuat pada sikap profesionalitas jurnalis, akan tetapi nilai keislaman yang menjadi identitas tersebut, berbanding terbalik dengan sikap profesionalitas. Penelitian ini mendukung teori bahwa norma yang berlaku pada dunia jurnalis bersifat kontekstual, tidak dibentuk oleh hirarki akan tetapi dipengaruhi oleh kearifan local, budaya, politik dan agama.

Berbeda dengan Piatak (2013), (Richardson, Sinha, & Yaapar, 2013) melakukan perbandingan etika agama dan pekerjaan. Yang menarik dari penelitian ini adalah dilakukan perbandingan antara agama Islam dan Hindu. Pengambilan sampel agama Islam dan Hindu dilator belakangnya oleh semakin banyaknya tenaga kerja asing, di sebagian besar Negara *non-Barat*, nilai-nilai dan praktik keagamaan masih sangat banyak diterapkan bahkan di ruang sosial dan publik, bahkan di beberapa Negara terdapat komunitas agama yang dapat mengendalikan kegiatan sosial dan bahkan sosial politik (King, 2008). Data statistic Pew Research Center (2012) membuktikan bahwa secara individual, Islam dan Hindu adalah agama yang paling banyak dipraktikkan setelah Kristen. Hasil penelitian (Richardson et al., 2013) adalah terdapat kesamaan konsep dalam memaknai kerja yaitu Islam dan Hindu menganggap bekerja adalah ibadah. Doktrin kesatuan konsep Ketuhanan yang diyakini oleh Islam dan Hindu.

Doktrin Ketuhanan yang Esa dalam agama Islam merupakan doktrin fundamental yang kemudian dimanifestasikan pada kalimat syahadat. Konsep Tuhan yang satu menurut Islam adalah absolut dan tidak terbatas (Nasr, 2010, Shah-Kazemi, 2010). Sama dengan Islam, Hindu merupakan *Sanata Dharma*, mengadopsi perspektif realitas yang holistik, dengan manusia, organisasi, masyarakat, alam semesta, dan kosmos yang semuanya dipandang saling terkait dan terintegrasi (Ashok dan Thimmappa 2006). Lebih tepatnya, agama Hindu berpusat pada dua doktrin utama yang mendefinisikan dan membatasi manusia, dan yang mungkin terlihat bersifat rekursif (Richardson et al., 2013).

Pengaruh nilai religiusitas, juga dialami (Grigoriadis, 2017), nilai agama sangat penting pada proses pengadaan barang publik, karena dapat menghindarkan seseorang dari tindakan koruptif. Pada penelitian ini, Grigoriadis (2017) melihat terdapat 3 nilai normative yang menjadi dasar monatisisme ortodok yang berimplikasi kuat terhadap ekonomi yaitu solidaritas, ketaatan beragama dan disiplin universal. Penelitian ini mengambil lokasi di Indonesia dan Rusia. Di Indonesia, temuan dari penelitian ini adalah kepatuhan dan disiplin universal menjadi ekilibrium dengan solidaritas. Sedangkan di Rusia, data empiris menunjukkan bahwa hanya kedisiplinan universal yang menunjukkan nilai positif sedangkan solidaritas dan ketaatan tidak.

Pada artikel lain, (Kalantari, 2016) mengeksplorasi paradigma administrasi publik dari sisi yang berbeda, yaitu dengan melihat penerapan prinsip-prinsip keislaman sebagai landasan filosofi dan

kebijakan. Temuan dari penelitian ini adalah penerapan prinsip nilai kesilaman pada administrasi publik dapat mendorong pembangunan ekonomi dan perkembangan ilmu administrasi publik terutama di negara-negara mayoritas muslim. Temuan ini juga menguatkan hasil temuan penelitian (Kalantari, 2016) dan (Grigoriadis, 2017). Kajian tentang peran nilai religiusitas juga terus berkembang pada agama-agama besar di dunia.

Teori motivasi pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan teori kebutuhan dan aktivitas suka rela. Teori kebutuhan dan aktivitas suka rela menjadi dua hal yang sangat berbeda dan menarik untuk dikaji pengaruhnya pada pegawai publik. Seperti yang dilakukan oleh (Houston, 2005). Houston mengembangkan faktor anteseden pada motivasi pelayanan publik. Faktor pendorong yang ditemukan adalah pengalaman seseorang terhadap aktivitas sukarela, aktivitas keagamaan dan sosialisasi orang tua terhadap nilai-nilai sosial. Aktivitas suka rela menurut (Houston, 2005) diidentikkan dengan kegiatan amal seperti donor darah, memberi bantuan berupa uang dan menjadi relawan. Hasil temuan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara aktivitas suka rela yang sering dilakukan oleh pegawai pelayanan publik dengan keikhlasan dalam bekerja. Selain aktivitas suka rela, motivasi pelayanan publik juga berkaitan erat dengan atribut individu dan status ekonomi yang melatar belakangi seseorang berperilaku sukarela. Semangat memberi dan aktivitas suka rela terdorong oleh tingkat pendidikan dan pendapatan.

Artikel di atas tentu mematahkan temuan (Liu et al., 2011) melihat hubungan antara motivasi pelayanan publik, teori kebutuhan dan kepuasan kerja para pegawai publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi para pekerja adalah rasa cinta terhadap uang. Seorang pegawai publik yang sangat mencintai uang, memiliki hubungan yang signifikan terhadap motivasi pelayanan publik dan kepuasan kerja. Meskipun data ini bertentangan dengan etika budaya kerja dan nilai-nilai kepribadian masyarakat Cina.

2.1. Motivasi Pelayanan Publik

Dalam banyak literatur disebutkan bahwa ASN berbeda dari dengan pegawai di sektor swasta. Sektor publik telah digambarkan sebagai panggilan, rasa tugas, bukan pekerjaan (Perry, 1996). Pekerja di sektor publik dicirikan oleh etika melayani publik, sehingga mereka dimotivasi oleh karakteristik pekerjaan yang berbeda daripada karyawan sektor swasta. Motivasi pelayanan publik berakar pada kebutuhan manusia terdalam untuk hubungan sosial dan pengakuan (Anderfuhren-biget et al., 2010).

Pendapat berbeda dikemukakan oleh McCarthy, dkk. (2018) bahwa banyak orang yang tertarik untuk bekerja di sektor publik karena status dan stabilitas pekerjaan yang dibawanya, dan bukan karena keinginan untuk bekerja demi kepentingan publik. Pernyataan ini berangkat dari temuannya bahwa tingkat pengorbanan diri dan komitmen karyawan terhadap kepentingan

publik sama dengan yang ditemukan di sektor swasta (McCarthy, Wei, Homberg, & Tabvuma, 2018).

Perry (1996) menawarkan upaya paling lengkap untuk mengukur motivasi pelayanan publik. Dia mendefinisikannya sebagai "*an individual's disposition to respond to motives grounded primarily or uniquely in publik institutions and organizations*" (p.6). Menggunakan data survei, Perry menyajikan empat komponen untuk mengukur PSM: daya tarik untuk pembuatan kebijakan, komitmen terhadap kepentingan publik, kasih sayang, dan pengorbanan diri. Kemudian istilah *publik service motivation* yang lain dalam literatur adalah: *prosocial motivation*, seperti yang diungkapkan oleh Grant & Berg (2012). Dalam studinya, mereka menunjukkan bahwa motivasi prososial itu bisa membuat seseorang lebih berperilaku proaktif, evaluasi diri, dan memperkuat hubungan antara motivasi intrinsik dengan kreativitas (Grant & Berg, 2012).

Kajian tentang PSM sering dikaitkan dengan kajian tingkat individu. Bahkan menurut Perry (2000), kunci untuk memformalkan teori motivasi pelayanan publik adalah pemahaman tentang variabel lingkungan yang membentuk preferensi dan motif individu. Misalnya studi tingkat individu yang dilakukan oleh Brewer, dkk. (2000) dengan menggunakan empat konsepsi PSM: Samaritan, Komunitarian, Patriot, dan Humanitarian.

Studi kasus juga banyak dilakukan untuk menguji konsep-konsep dalam PSM. Misalnya dalam negara-negara tertentu karena

ingin melihat pengaruh budaya: Sangmook (2009) yang menguji struktur PSM di Korea; pengujian di Cina oleh Liu & Tang (2011). Studi kasus juga dilakukan pada sektor publik tertentu, misalnya Braender & Andersen (2013) yang melihat PSM tentara Denmark sebelum dan sesudah pelayanan di Afghanistan atau oleh Ash & MacLeod (2015) yang menguji Mahkamah Agung Amerika Serikat. Baru-baru ini, kajian PSM banyak diarahkan pada kaum millennial sebagai regenerasi dalam sektor pelayanan publik: Breitsohl & Ruhle (2016); Eddy, dkk. (2016); Einolf (2016); dan Ertas (2016).

Dalam berbagai literatur, motivasi pelayanan publik sering dikaitkan dengan latar belakang sosial seperti pendidikan, keluarga, ideologi, dan lain sebagainya. Perry (1997) dan Perry, dkk. (2008) mengungkapkan adanya peran sosialisasi orangtua (*parental socialization*) serta afiliasi politik dalam membentuk PSM. Dalam keluarga, nilai-nilai ditanamkan, yang kemudian memengaruhi adanya PSM. Afiliasi politik juga memengaruhi ideologi sehingga motivasi seseorang kepada pelayanan publik bisa berbeda-beda antarindividu. Level pendidikan dan ada/tidaknya seseorang mengikuti pelatihan profesional ataupun partisipasi dalam pelayanan masyarakat sangat memengaruhi PSM (Jones & Hill, 2003; Palma dkk., 2017; Perry, 1997; Perry, 2000).

Menurut Jones & Hill (2003), partisipasi dalam pelayanan masyarakat bisa tumbuh menjadi sebuah komitmen bila lingkungannya tersebut terintegrasi ke dalam diri seseorang.

Pengaruh latar belakang demografi terhadap PSM hanya disinggung sedikit dalam literatur. Misalnya perbedaan usia, ada penulis yang mengungkapkan bahwa ini memberi pengaruh (Perry, 1997). Ada pula yang menunjukkan ketiadaan pengaruh signifikan (Charthy & Et, 2019). Perbedaan gender juga tidak memberi pengaruh yang begitu signifikan (Dehart-davis, Marlowe, Pandey, Dehart-davis, & Pandey, 2017; J. L. Perry, 1997) . Kemudian penghasilan ekonomi disebut oleh Perry (1997) sebagai salah satu indikator yang memberi pengaruh pada PSM, tapi alasannya tidak dijelaskan lebih lanjut.

Publik Service Motivation juga memberi pengaruh pada masa kerja seseorang ataupun sebaliknya, dipengaruhi oleh lingkungan organisasi atau tempat kerja (Bellé, 2013; Moynihan & Pandey, 2007; Palma dkk., 2017). Masa kerja menjadi faktor penting karena bisa mencerminkan efek kumulatif, baik positif maupun negatif, dari melakukan pekerjaan tertentu atau berada di lingkungan kerja tertentu dari waktu ke waktu. Bellé (2013) misalnya menemukan bahwa PSM bisa dipengaruhi oleh seberapa lama seseorang berada dalam suatu organisasi karena nilai-nilai PSM didapat melalui proses organisasi itu. Peran organisasi itu sendiri terhadap PSM sangatlah krusial (Wright, 2007; Moynihan & Pandey, 2007; Sung-Min & Min-Young, 2016). Organisasi publik memiliki peluang dan tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang memungkinkan karyawan merasa bahwa mereka berkontribusi terhadap kebaikan publik (Moynihan & Pandey, 2007).

Selain itu, konsisten dengan teori pertukaran sosial, individu yang menikmati itikad baik dan kepedulian organisasi akan merasa berkewajiban untuk membalas dengan perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi (Sung-Min & Min-Young, 2016). Hal ini bisa membuat seseorang untuk lebih lama bekerja dalam suatu lembaga atau organisasi pelayanan publik. Faktor selanjutnya adalah agama ataupun kepercayaan.

Agama/kepercayaan bisa memengaruhi setiap aspek kehidupan seseorang, termasuk dalam hal motivasi pelayanan publik (Houston, 2000; Houston & Cartwright, 2007; Houston dkk., 2008; Perry, 2000; Perry, 1997). Menurut Perry (1997), keyakinan dasar keagamaan terkait langsung dengan beberapa aspek motivasi pelayanan publik, khususnya komitmen terhadap kepentingan publik/tugas sipil dan kasih sayang. Hubungan positif dengan Tuhan diharapkan melalui motivasi pelayanan publik. Tetapi ada juga penulis yang menyatakan sebaliknya: bahwa agama justru menjadi tantangan bagi pekerjaan publik, misalnya King (2007). Namun tulisan seperti ini tidaklah banyak.

Keterlibatan dalam kegiatan tempat ibadah juga memengaruhi PSM (Houston, 2000; Perry, 1997; Perry dkk., 2008). Misalnya dalam keanggotaan Gereja, partisipasi aktif dalam program-programnya, dan pelatihan di sekolah-sekolah atau kelas-kelas gereja harus memfasilitasi transmisi dan komitmen terhadap doktrin agama (Perry, 1997). Tingkat keterlibatan yang lebih tinggi dalam

kegiatan tempat ibadah kemudian bisa dikaitkan dengan motivasi pelayanan publik yang lebih tinggi pula.

Berbagai literatur tentang PSM juga membahas bagaimana pengaruh hal tersebut pada sikap seseorang, khususnya dalam sikap kerja (Bellé, 2013; Grant & Berg, 2012; Houston, 2006; McCarthy dkk., 2019; Palma dkk., 2017; Perry, 2000; Piatak, 2016; Vogel dkk., 2016). Bellé (2013) menemukan hubungan positif antara PSM dan sikap kerja sekelompok perawat di Italia, khususnya pada aspek kegigihan, produktivitas, dan kewaspadaan. Temuan-temuan ini umumnya mendukung hipotesis bahwa PSM lebih menonjol dalam pelayanan publik daripada di organisasi swasta.

Komitmen terhadap kepentingan masyarakat, memberi pelayanan kepada orang lain, dan pengorbanan diri menjadi dasar motivasi pelayanan publik. Meskipun telah dikembangkan dalam konteks administrasi publik, motivasi pelayanan publik adalah sebuah konsep individual, bukan konsep spesifik sektoral (Brewer dan Salden, 1998). Selain itu, motivasi pelayanan publik lebih lekat pada karakter individu pegawai publik daripada swasta. Biasanya, individu yang tertarik pada pelayanan akan memilih organisasi publik (Perry, 2000).

Alasannya adalah tingkat kejelasan dan kekhususan sasaran dalam organisasi dan juga dengan harapan akan *reward* yang jelas. Hal ini sesuai dengan pendekatan rasional pada motivasi pelayanan publik yang didasarkan pada asumsi perilaku dalam

memaksimalkan utilitas yang terjadi pada tujuan dan ekspektasi penghargaan atas kinerja yang baik (Shamir, 1991). Namun, organisasi publik lebih cenderung memiliki tujuan yang samar dan sulit diukur karena kendala manajerial dan penggunaan uang imbalan (Allison 1983; Brehm dan Gates 1997; Perry 2000; Perry dan Porter 1982; Wilson 1989). Dengan demikian, motivasi pelayanan publik menjadi dasar untuk memahami motivasi setiap individu (Perry, 2000).

Motivasi pelayanan publik cenderung menjadi khas pegawai pelayanan publik (*non profit*). Selama ini, banyak yang menganggap bahwa uang (gaji) menjadi motivasi seseorang dalam bekerja; uang dianggap sebagai alat dan obat (Lea & Webley, 2006) karena orang menginginkan uang dalam jumlah yang banyak sebagai alat kepuasan psikologis dan biologis (Maslow 1954). Oleh sebab itu, uang banyak digunakan untuk menarik, memotivasi, meningkatkan, dan mempertahankan kinerja pegawai (Chiu, Luk, dan Tang, 2001; Milkovich dan Newman, 2008). Pendekatan yang dapat dilakukan untuk menguji keberadaan motivasi pelayanan publik adalah dengan mengoperasionalkannya sebagai penilaian atas imbalan kerja intrinsik di atas hal ekstrinsik (Crewson 1997; Houston 2000). Rasa sukarela dan ikhlas yang ada pada pegawai menyebabkan mereka lebih mampu menghargai *intrinsic reward* dibanding *extrinsic reward*. Klasifikasi penghargaan (*extrinsic* dan *intrinsic rewards*) dalam Gibson, *et,al* (2000) dijabarkan sebagai berikut:

- a. *Extrinsic Reward* adalah penghargaan eksternal berupa imbalan yang diberikan atas pekerjaan, seperti gaji, insentif, karir, jabatan dan lain sebagainya. Jenis penghargaan ini disebut *extrinsic* karena penghargaan diberikan oleh orang lain atau manajemen yang kemudian mampu mengendalikan hasil pekerjaan tersebut. *Extrinsic reward* tidak dapat ditawarkan dalam pelayanan publik karena sifat finansialnya. *Extrinsic reward* banyak digunakan pada organisasi swasta, oleh karena itu, hal ini tidak menjadi perhatian pada penelitian ini. Akan tetapi berbeda dengan organisasi publik, jenis penghargaan ini dinilai tidak etis jika digunakan untuk kepentingan masyarakat (Martinelli, 2014).
- b. *Intrinsic Reward* adalah penghargaan yang berasal dari pekerjaan itu sendiri, termasuk pencapaian prestasi (*achievement*) dan pengembangan pribadi (*personal growth*). Penghargaan psikologis diterima oleh pegawai ketika sebuah pekerjaan sudah selesai dan dikerjakan dengan baik. Secara substansial, mayoritas pegawai mengelola sendiri *intrinsic reward* dengan menggunakan kecerdasan dan pengalaman serta pengelolaan kegiatan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Pimpinan atau manajemen hanya perlu mengarahkan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki serta memberikan kepercayaan untuk mengambil beberapa keputusan sehingga

pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Disamping *reward*, motivasi pelayanan publik juga mendorong pegawai untuk bersikap lebih mudah diarahkan sesuai dengan tujuan dan konsisten pada ekspektasi hasil. Brewer (2003) menemukan bahwa pegawai publik memiliki sikap yang lebih tinggi terkait kepercayaan sosial, kesetaraan, toleransi dan humanitarisme. Sementara itu, Rainey (1997) menemukan bahwa pegawai publik memiliki sikap *altruistic* daripada pegawai sektor swasta, yakni lebih mendukung nilai-nilai demokrasi (Blair dan Garand, 1995), dan memiliki rasa mengemban tugas yang lebih tinggi sebagai warga Negara (Conway, 2000). Berdasarkan temuan ini, Brewer (2003) menyimpulkan bahwa pegawai publik memiliki motivasi yang kuat, mendahulukan kepentingan publik, komunitas dan pelayanan sosial. Salah satu bentuk kewarganegaraan adalah terlibat dalam proses politik.

Kajian motivasi pada pelayanan publik telah banyak mengalami pergeseran. Michael Smith dalam Toppinem (2014) menjelaskan bahwa, menggabungkan moral dan motivasi atau yang disebut dengan "*moral judgment externalism*" merupakan satu hal yang menarik. Pada konteks organisasi publik misalnya, dapat dilihat bahwa motivasi seseorang melakukan sesuatu yang benar akan membentuk moral yang baik bagi orang tersebut (Toppinem, 2014). Ketika moral dan nilai kebenaran menjadi satu, maka diyakini akan

terwujud sebuah tindakan yang benar. Sebuah tindakan yang benarpasti dipengaruhi oleh pola pikir yang benar.

Rashid & Rashid (2012) menemukan perbedaan motivasi antara pegawai sektor publik dan swasta. Menurut mereka, motivasi pegawai publik lebih banyak terdorong dari faktor keseimbangan antara rasa tanggung jawab atas pekerjaannya dan keluarga (*intrinsic reward*).

Berbeda dengan pegawai sektor swasta yang lebih dominan pada faktor finansial (*extrinsic reward*), pengembangan karir dan lingkungan kerja. Hal ini, berbeda dengan Delfgaauw and Dur (2008) yang mencoba melihat dari sisi lain yaitu pengembangan sisi ekonomi yang harus menjadi motivasi pelayanan publik dan didasari dari stigma negatif yang terbangun pada pegawai publik yang selama ini dianggap malas dalam bekerja. Pada penilaian ini, Delfgaauw and Dur (2008) membuat 3 kategori pekerja yaitu; pekerja tetap, pekerja yang berdedikasi, dan pekerja yang malas. Pemberian insentif pada para pekerja ini sangat efektif dilakukan terutama pada pekerja yang malas. Delfgaauw and Dur, Chen-Liu dan Tang (2011) juga melihat faktor ekonomi pada motivasi pelayan publik. Penelitian yang dilakukan di China ini, berhasil membuktikan bahwa kecintaan pekerja pelayan masyarakat terhadap uang merupakan motivasi utama. Dorongan ekonomi kemudian menghubungkan antara motivasi pelayan publik dengan kepuasan individu.

Berbeda dengan focus di atas, Brewer, Selden dan Facer (2000) melihat konsep motivasi pada individu pelayan publik. Pada penelitian ini, Brewer, Selden dan Facer melakukan pengkategorian terhadap kelompok pegawai yang dipilih. Terdapat 4 kategori yang kemudian menghasilkan temuan sebagai berikut:

- a. *Kelompok Samaritan*, grup ini menunjukkan bahwa setiap individu sangat termotivasi untuk saling membantu orang lain.
- b. *Kelompok communitarians*, motivasi yang terbangun pada kelompok *communitarians* ini adalah sentiment pekerja swasta dan negeri. Pegawai negeri menunjukkan loyalitas yang tinggi dan menempatkan rasa nasionalis serta menunjukkan tanggung jawab sebagai warganegara yang baik.
- c. *Kelompok patriots*, kelompok ini menunjukkan keunikan tersendiri yakni, mereka menunjukkan rasa tanggung jawab atas pekerjaan. Mereka meletakkan tanggung jawab terhadap pekerjaan diatas kepentingan pribadi.
- d. *Kelompok humanitarian*, motivasi utama kelompok ini adalah rasa sosial yang tinggi. Kelompok humanitarian termotivasi oleh keadilan sosial dan pelayanan publik. Yang menarik pada temuan diatas adalah, peran ekonomi dengan pemberian *reward* pada pekerja tidak menjadi motivasi. Artinya, para pekerja tidak terpengaruh pada penerapan sistem *reward* yang diberikan. Selain itu, kondisi politik dan pembuatan kebijakan

juga tidak dapat memotivasi seseorang dalam bekerja. Crewson (2007) melakukan perbandingan antara pegawai swasta dengan pegawai negeri. Motivasi pada pegawai negeri adalah komitmen yang tinggi pada pekerjaan dan rasa tanggung jawab mereka dan ini berbanding terbalik bagi pegawai swasta.

Dari diskusi di atas, motivasi pelayanan publik dalam penelitian ini didefinisikan sebagai motivasi dasar setiap individu (pegawai di sektor publik) yang terdorong dari rasa ikhlas, tanggung jawab, kasih sayang dan cinta kasih terhadap kepentingan publik.

2.2.Faktor-faktor pendorong Motivasi Pelayanan Publik

2.2.1. Latar Belakang Sosial berpengaruh pada Motivasi Pelayanan Publik

Dalam berbagai literatur, motivasi pelayanan publik sering dikaitkan dengan latar belakang sosial seperti pendidikan, keluarga, ideologi, dan lain sebagainya. Motivasi pelayanan publik—biasa disebut PSM (*publik service motivation*)—menurut Anderfuhren-Biget, dkk. (2010) berakar pada kebutuhan manusia terdalam untuk hubungan sosial dan pengakuan.

Karena hubungannya dengan latar belakang sosial, maka PSM sering dikaitkan dengan kajian tingkat individu. Bahkan menurut Perry (2000), kunci untuk memformalkan teori motivasi pelayanan publik adalah pemahaman tentang

variabel lingkungan yang membentuk preferensi dan motif individu. Misalnya studi tingkat individu yang dilakukan oleh Brewer, dkk. (2000) dengan menggunakan empat konsepsi PSM: Samaritan, Komunitarian, Patriot, dan Humanitarian. Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, komitmen terhadap minat publik, belas kasih, dan pengorbanan diri adalah dimensi motivasi pelayanan publik (Perry, 1996).

Pendapat berbeda dikemukakan oleh McCarthy, dkk. (2019) bahwa banyak orang yang tertarik untuk bekerja di sektor publik karena status dan stabilitas pekerjaan yang dibawanya, dan bukan karena keinginan untuk bekerja demi kepentingan publik. Pernyataan ini berangkat dari temuannya bahwa tingkat pengorbanan diri dan komitmen karyawan terhadap kepentingan publik sama dengan yang ditemukan di sektor swasta.

Perry (1997) dan Perry, dkk. (2008) mengungkapkan adanya peran sosialisasi orangtua (*parental socialization*) serta afiliasi politik dalam membentuk PSM. Dalam keluarga, nilai-nilai ditanamkan, misalnya dalam bentuk agama. Hal inilah yang bisa memengaruhi adanya PSM.

Afiliasi politik juga memengaruhi ideologi sehingga motivasi seseorang kepada pelayanan publik bisa berbeda-beda antar individu. Level pendidikan dan ada/tidaknya

seseorang mengikuti pelatihan profesional ataupun partisipasi dalam pelayanan masyarakat sangat memengaruhi PSM (Jones & Hill, 2003; Palma dkk., 2017; Perry, 1997; Perry, 2000). Menurut Jones & Hill (2003), partisipasi dalam pelayanan masyarakat bisa tumbuh menjadi sebuah komitmen bila lingkungannya tersebut terintegrasi ke dalam diri seseorang. Dorongan dari teman-teman serta dari pihak universitas memungkinkan pengembangan motivasi internal terkait *publik service*.

Pengaruh latar belakang demografi terhadap PSM hanya disinggung sedikit dalam literatur. Misalnya perbedaan usia, ada penulis yang mengungkapkan bahwa ini memberi pengaruh (Perry, 1997;). Ada pula yang menunjukkan ketiadaan pengaruh signifikan (McCarthy dkk., 2019;). Perbedaan gender juga tidak memberi pengaruh yang begitu signifikan (DeHart-Davis dkk., 2006; Perry, 1997). Kemudian penghasilan ekonomi disebut oleh Perry (1997) sebagai salah satu indikator yang memberi pengaruh pada PSM, tapi alasannya tidak dijelaskan lebih lanjut.

Stivers (2002) dan Thomas (1994) menilai bahwa untuk norma masyarakat, pembatasan perempuan berdasarkan pada ranah privat dan ini merupakan bentuk pengucilan. Sementara itu, hipotesis yang diambil oleh DeHart-Davis, Marlowe, Pandey (2006) adalah ada 3 pendekatan *gender*

yang digunakan dalam motivasi pelayanan publik yakni kecenderungan pada pembuatan kebijakan, motif rasional, kasih sayang, motif afektif, dan komitmen pada kepentingan publik, teori feminis (e.g Gilligan, 1982; Mumby dan Putnam, 1992; Ruddick, 1989) dan alasan rasionalitas yaitu menggunakan insentif.

Asumsi dasar motivasi pelayanan publik adalah motivasi individu untuk menyelesaikan tugas yang memiliki implikasi cukup signifikan pada orang lain ataupun masyarakat (Perry, Hondelghem, dan Wise; 2010). Perry dan Wise (1990) menyatakan bahwa penekanan motivasi pelayanan publik adalah keadilan sosial, kesetiaan terhadap Negara, dan melakukan advokasi pada kepentingan publik. Untuk terlibat dalam pelayanan publik, setidaknya terdapat 4 dimensi pada motivasi pelayanan publik yang harus diidentifikasi, yaitu; komitmen terhadap kepentingan umum, kasih sayang, ketertarikan pada pembuatan kebijakan, dan pengorbanan diri (Perry, 1996). Kim dan Vandenberg (2010) melihat bahwa dimensi keempat yaitu pengorbanan diri merupakan fondasi *altruistic* untuk dimensi-dimensi yang lain.

Motivasi pelayanan publik juga mengacu pada kecenderungan seseorang yang menghasilkan dorongan untuk memenuhi pekerjaan (Perry and Wise; 1990). Oleh

karenanya motivasi pelayanan publik berbasis kebutuhan (Perry and Wise; 1990; Rainey, 2003) dan berhubungan dengan sosialisasi orang tua, ideologi politik, sosialisasi agama, dan profesionalitas (Perry 1997). Amerika dapat dijadikan contoh untuk memperjelas pandangan ini. Pertama, di Amerika, sosialisasi keluarga khususnya sosialisasi orang tua menjadi pembentuk utama dalam sosialisasi dimasyarakat yang pada gilirannyaterbentuk hubungan empiris antara pengalaman anak-anak dan perilaku altruistik di masa dewasa (Clary dan Miller 1986; Rosenhan 1970).

Kedua, agama adalah institusi di mana orang Amerika mengembangkan keyakinan tentang kewajiban mereka kepada orang lain dan mereka diberi kesempatan untuk menerapkan kepercayaan tersebut. Ketiga, profesionalisme biasanya dikaitkan dengan beberapa karakteristik: bidang pekerjaan yang jelas; pengetahuan teknis khusus yang diperoleh dari program pendidikan formal; tanggung jawab etis untuk penggunaan keahlian, termasuk membuatnya tersedia untuk kepentingan umum; dan karir seumur hidup untuk anggotanya (Mei 1980; Mosher 1982). Keempat, ideologi politik keyakinan yang dimiliki individu melalui afiliasi politik mereka juga merupakan anteseden motivasi layanan masyarakat. Meskipun partai politik Amerika tidak

diatur berdasarkan alasan ideologis, secara historis mereka telah mengambil posisi yang berbeda mengenai isu-isu seperti peran negara dan perusahaan bebas (Perry, 1997).

Perry (2008) menjelaskan beberapa atribut individu yang secara langsung dapat mempengaruhi motivasi pelayanan publik diantaranya jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan melalui kegiatan kesukarelawanan. Hasil statistik di Amerika Utara menunjukkan bahwa relawan perempuan lebih banyak jumlahnya dibandingkan dengan relawan laki-laki (Weitzman et al., 2002). Meskipun Guyman dan Newman (2004) menganggap bahwa pendekatan *gender* pada teori motivasi pelayanan publik merupakan pembatasan fisik dan sosial yang lebih sempit dibandingkan dengan laki-laki.

Temuan berbeda, pendapatan dan status sosial ekonomi mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap motivasi pelayanan publik melalui kegiatan kesukarelawanan dan status ekonomi yang tinggi menjadi faktor yang berpengaruh pada kegiatan sukarela (Toppin, 2004). Faktor lain yang dapat mempengaruhi secara langsung pada motivasi pelayanan publik adalah tingkat pendidikan, usia dan hubungan dengan keluarga (Perry, 2008). Wilson (2000) menemukan bahwa tingkat pendidikan adalah *predictor volunteering* yang konsisten.

Partisipasi orang tua dalam sebuah keluarga memberikan pengaruh langsung kepada anak-anaknya hingga mereka dewasa. Menurut Perry (2008), orang tua yang secara aktif berpartisipasi dalam kegiatan sukarela diikuti oleh anaknya, atau sebaliknya. Anak di usia remaja yang terlibat aktif pada kegiatan sukarela, akan melakukan pendekatan kepada orang tua mereka agar mengikuti kegiatan sukarela juga.

Lembaga survey di Amerika pada tahun 2002 menunjukkan bahwa relawan yang sudah dewasa memulai aktivitas sukarela sejak mereka berada di usia remaja. Goss (1999) menjelaskan bahwa selain kegiatan amal dan keagamaan, motivasi pelayanan publik juga dapat dipengaruhi oleh atribut individu dan status sosial. Selain itu, tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan pendapatan juga termasuk mempunyai korelasi pada tingkat kerelaan yang dimiliki oleh pegawai di sektor publik (Reed dan Selbee 2001; Tiehen 2000; Villancourt 1994; Wilson dan Musick 1997).

2.2.2. Nilai Religiusitas dapat mempengaruhi Motivasi pelayanan publik

Agama ataupun kepercayaan mengandung nilai-nilai dan ideologi tertentu yang bisa memengaruhi setiap aspek kehidupan seseorang, termasuk dalam hal motivasi pelayanan publik

(Houston, 2000; Houston & Cartwright, 2007; Houston dkk., 2008; Perry, 2000; Perry, 1997). Menurut Perry (1997), keyakinan dasar keagamaan terkait langsung dengan beberapa aspek motivasi pelayanan publik, khususnya komitmen terhadap kepentingan publik/tugas sipil dan kasih sayang.

Hubungan positif dengan Tuhan diharapkan melalui motivasi pelayanan publik. Houston & Cartwright (2007) dan Houston dkk. (2008), secara gamblang dalam temuannya memberitahukan bahwa individu dalam pekerjaan pelayanan publik, terutama yang berhubungan dengan pemerintah, ternyata lebih spiritual dalam sikap mereka daripada yang lain.

Tetapi ada juga penulis yang menyatakan sebaliknya: bahwa agama justru menjadi tantangan bagi pekerjaan publik. Misalnya King (2007) yang menyatakan bahwa agama menjadi masalah di tempat kerja, khususnya yang berkaitan dengan publik, kemudian dikaitkan dengan kejadian 9 September. Namun tulisan seperti ini tidak banyak.

Selain doktrin agama, keterlibatan dalam kegiatan tempat ibadah juga memengaruhi PSM (Houston, 2000; Perry, 1997; Perry dkk., 2008). Misalnya dalam keanggotaan Gereja, partisipasi aktif dalam program-programnya, dan pelatihan di sekolah-sekolah atau kelas-kelas gereja harus memfasilitasi transmisi dan komitmen terhadap doktrin agama (Perry, 1997).

Tingkat keterlibatan yang lebih tinggi dalam kegiatan tempat ibadah kemudian bisa dikaitkan dengan motivasi pelayanan publik yang lebih tinggi. Karena kepercayaan pada Tuhan, maka orientasi dalam pelayanan publik pun berbeda dengan orientasi mereka yang bekerja di organisasi swasta. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Houston (2000), ditemukan bahwa karyawan di sektor publik kurang mementingkan gaji yang lebih tinggi dan nilai pekerjaan yang lebih penting, ketika mereka dibandingkan dengan pekerja swasta.

Pegawai di organisasi publik bekerja dengan sukarela jika dibandingkan dengan pegawai di organisasi swasta (Houston, 2015). Dengan kata lain, pegawai di organisasi publik lebih banyak bekerja secara suka rela, rasa ikhlas pengabdian yang tinggi. Misalnya, mereka menjadi *volunteer* pada kegiatan amal dan donor darah. Fakta ini menguatkan hipotesa bahwa rasa ikhlas dan suka rela pada pegawai publik lebih menonjol daripada pegawai di sektor swasta.

Menurut Becker dan Dhingra (2001), salah satu faktor pendorong bagi pegawai publik dalam menjalankan pekerjaan secara sukarela adalah nilai agama. Jika nilai agama yang terinternalisasi pada pekerjaan seseorang secara konsisten, maka rasa sukarela dan ikhlas menjadi karakter pekerjaan (Eckel and Grossman 2004; Wuthnow 1991). Putnam (2000) menguatkan

pendapat diatas dengan menjelaskan bahwa organisasi keagamaan yang berbasis sosial (bakti sosial/donor darah) yang dilaksanakan secara rutin dapat mendorong sifat seseorang dalam bekerja.

Karena itu, semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang, semakin besar pula tingkat kerelaan yang dia berikan (Greeley 1997; Lam 2002; Putnam 2000). Gill (1999) menemukan fakta bahwa terdapat hubungan antara kegiatan gereja yang rutin diikuti oleh pegawai publik dengan hasil pekerjaan mereka. Aspek lain yang membangun nilai religiusitas adalah frekuensi do'a yang dilakukan oleh setiap pegawai (Lam 2002).

Pada tahun 1996, masa pemerintahan Presiden George W Bush, pemerintah USA seringkali melakukan kegiatan keagamaan dan advokasi. Kegiatan itu dipandang relevan dengan nilai-nilai agama, termasuk pada perumusan dan implementasi kebijakan (Freeman & Houston, 2010). Meskipun dengan berjalannya waktu, banyak terjadi penyelewangan anggaran pada kegiatan amal keagamaan (Kennedy & Biefield, 2002).

Berbeda dari (Becker dan Dhingra, 2001) diatas, data *The American National Election study*, menemukan indeks partisipasi masyarakat berdasarkan kelompok yang terlibat seperti kegiatan masyarakat, kelompok iuran, dan kelompok masyarakat peduli politik. Dari data tersebut, Brewer menemukan fenomena bahwa pegawai di organisasi publik lebih aktif dalam kegiatan

kewarganegaraan daripada warga negara yang lainnya. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai publik melakukan peran sebagai pelaku dalam pembangunan sosial di masyarakat (Brewer et al., 2000).

Definisi agama sebagai entitas institutional atau mengganti fungsi Negara sebagai penyedia kesejahteraan sosial (Grigoriadis, 2017). Agama menanamkan nilai religiusitas termasuk kepatuhan verbal terhadap keberadaan Tuhan, kontrol diri, rasa hormat dan taat. Oleh karenanya, pentingnya nilai agama yang terimplementasi pada pegawai publik, menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk budaya independensi dan modal sosial dalam pembangunan ekonomi (Grigoriadis, 2017). Agama menjadi salah satu pendorong seseorang dalam bersikap, nilai, dan perilaku individu (Friedlander 1975; Furnham, 1997; Nielsen&Edward, 1982; Sagie&Elizur; 1996).

Weber (1904/1965) menyebutkan bahwa masing-masing agama memiliki kepercayaan dan nilai sendiri-sendiri yang membentuk perilaku seseorang. Nilai agama menjadi kunci yang terintegral pada kehidupan, alam semesta dan manusia (Bohm, 1998; James, 1902; Katz, 2002; Peacock, 1994). Esensi nilai agama/spiritualitas adalah menyerahkan diri secara total terhadap ilahiah yang sering diterjemahkan sebagai sikap kerendahan hati pada setiap individu (Harris, 2004; James, 2006).

Ajaran agama merupakan kunci eksistensi, selain itu nilai agama juga sering diidentifikasi sebagai subyektifitas menuju moralitas, tradisi, kewajiban, tugas dan keshalehan (Brooke, 1991; Gorsuch, 1988; James, 1902, Pacey; Rappaport, 1971; Reich, 2000; Taylor, 2002). Terkait motivasi dan agama, Chusmir dan Koberg (1988) menjelaskan adanya hubungan antara kecenderungan beragama dan keyakinan agama dengan motivasi, kepuasan dan komitmen organisasi. Hal ini didukung dengan temuan bahwa agama berperan lebih besar pada administrasi publik (Bruce, 2000; Cunningham, 2005; deHaven-Smith, 2003; Lowery, 2005).

Twigg (2010) menemukan bahwa aktivitas pemimpin publik sangat terikat kuat pada nilai spiritual. Nilai spiritualitas pada diri manusia menjadi sebuah konsep kebutuhan dasar. Nilai spiritualitas pada model kepemimpinan transaksional dan kepemimpinan transformasional dikonsepsikan menjadi kebutuhan dasar manusia (Bass, 1985). Hal itu dapat mengukur perilaku kepemimpinan seseorang. Seiring dengan studi tentang spiritualitas di lokasi kerja (Giacalone dan Jurkiewicz, 2003; Giacalone, Jurkiewicz, dan Fry 2005; Paloutzian dan Park, 2005).

Dari hasil sampel dapat ditarik kesimpulan bahwa orientasi spiritualitas dengan dekat hubungannya dengan model kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional adalah mengedepankan visi dan kemampuan

dalam menggerakkan organisasi (Bass, 1998; Chaleff, 1998; Bhindi dan Duignan, 1997; Bennis, 1994). Pemimpin sejati akan menyiratkan spiritualitas (Bass & Steidmeier, 1999; Guare, 1995). Sebuah kesakralan manusia dan rasa tanggung jawab menjadikan seorang pemimpin dapat bekerja dengan baik (Chaleff, 1998).

Meski keberadaan sebuah agama pada organisasi publik masih diragukan eksistensinya, namun fakta yang tidak dapat dihindarkan adalah bahwa seseorang tidak dapat meninggalkan agamanya dalam kehidupan sehari-harinya dan terimplementasi di tempat kerja (organisasi publik) (Allport & Ross, 1967). Pertama, konsep orientasi agama Intrinsik dan ekstrinsik. Intrinsik adalah hubungan pribadi dalam usaha yang berhubungan dengan kekuatan hidup dan sesuatu yang lebih tinggi, sedangkan ekstrinsik lebih banyak melihat hasil perilaku agama seseorang (Gorsuch dan McPerson, 1989). Dalam beragama, Allport dan Ross (1967) membuat asumsi bahwa orientasi beragama seseorang dapat dilihat dari intensitas ibadah yang mereka lakukan.

Pada titik ini penting memahami perbedaan antara spiritualitas dan orientasi beragama (Biberman dan Whitty, 2000; Giacalone dan Jurkiewicz, 2003). Spiritualitas adalah hal yang signifikan dalam hidup, sedangkan agama adalah konsep buatan manusia (Elkins et al, 1998; Stifoss-Hanssen, 1999). Spiritualitas

adalah kebutuhan dasar setiap manusia sedangkan agama ada beberapa di dunia.

Sedangkan keberagaman dalam beragama, tidak mempengaruhi produktivitas dan motivasi karyawan dalam bekerja (Ball, 2012). Ball dan Carolyn (2008) mengambil 6 agama untuk dijadikan sampel dan data. Temuan penelitian ini adalah *pertama*, para karyawan pertama kali datang ke tempat kerja dari berbagai latar belakang. Perbedaan mereka tidak hanya pada perbedaan agama saja, namun juga perbedaan suku, ras, gender dan lain sebagainya.

Sehingga, pengelola SDM harus melakukan doktrinasi pada semua karyawan untuk mengabaikan perbedaan-perbedaan mendasar tersebut agar mereka dapat bekerja dengan baik, terutama pada pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan tim work. *Kedua*, tanpa adanya saling menghormati perbedaan tersebut, maka konflik antar pegawai mempengaruhi tingkat kinerja dan produktivitas mereka.

Sedikit berbeda, Glock & Stark (1994) dalam Ancok dan Suroso (2005) melihat konsep religiusitas seseorang bukan hanya dari satu atau dua dimensi, tetapi mencoba memperhatikan segala dimensi. Ada lima dimensi keberagaman seseorang yang dapat diukur untuk mengetahui apakah seseorang tersebut religius atau tidak, yaitu, dimensi keyakinan, dimensi praktek agama (ritual dan ketaatan), dimensi pengalaman, dimensi pengetahuan agama,

dimensi pengamalan atau konsekuensi (Djamaludin Ancok, 2005). Dalam konteks agama Islam sebagai agama yang dianut oleh mayoritas masyarakat Indonesia, lima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Dimensi Ritual; yaitu aspek yang mengukur sejauh mana seseorang melakukan kewajiban ritualnya dalam agama yang dianut.
- b. Dimensi Ideologis; yang mengukur tingkatan sejauh mana seseorang menerima hal-hal yang bersifat dogmatis dalam agamanya.
- c. Dimensi Intelektual; yaitu tentang seberapa jauh seseorang mengetahui, mengerti, dan paham tentang ajaran agamanya, dan sejauh mana seseorang itu mau melakukan aktivitas untuk semakin menambah pemahamannya dalam hal keagamaan yang berkaitan dengan agamanya. Secara lebih luas,
- d. Dimensi Pengalaman; berkaitan dengan seberapa jauh merasakan dan mengalami perasaan-perasaan dan pengalaman religius.
- e. Dimensi Konsekuensi; Dalam hal ini berkaitan dengan sejauh mana seseorang itu mau berkomitmen dengan ajaran agamanya dalam kehidupan sehari-hari. (Rahmat, 1986:37).

2.2.3. Aktivitas Sukarela dapat mempengaruhi motivasi pelayanan publik

Hubungan antara PSM dan perilaku telah ditulis melalui hubungan antara PSM dengan kesukarelaan (*volunteerism*) (Bellé, 2013; Eddy dkk., 2016; Ertas, 2016; Kim, 2006; Lee & Wilkins, 2011; Perry dkk., 2008). Dalam studi yang dilakukan oleh Bellé (2013), kesukarelaan tampak cukup umum di antara staf rumah sakit yang menjadi objek penelitiannya. Data survei menunjukkan bahwa sekitar 58 persen dari staf administrasi dan 81 persen dari staf klinis dan medis berpartisipasi dalam beberapa jenis proyek sukarela di rumah sakit seperti donor darah, pengumpulan sumbangan, dan lain sebagainya.

Houston (2006) menemukan bahwa pegawai pemerintah cenderung lebih ingin menjadi sukarelawan untuk amal dan menyumbangkan darah daripada pegawai swasta. Kemudian PSM lebih menonjol dalam pelayanan publik daripada organisasi-organisasi swasta. Studi yang dilakukan oleh Piatak (2016) menunjukkan hal yang sama: orang-orang dengan tingkat PSM yang lebih tinggi cenderung ingin bekerja dalam pelayanan publik dan sukarela. Tetapi untuk ambisi karier bekerja di pemerintah, hasilnya beragam.

Aspek prososial dari perilaku sukarela terkait dengan dimensi altruisme PSM (Eddy dkk., 2016). Orang-orang yang

cenderung menjadi sukarelawan menunjukkan motif yang lebih kuat untuk layanan publik dengan ekstensi memegang pekerjaan pemerintah. Karena itu, tidak mengherankan bahwa pekerja pemerintah melaporkan tingkat perilaku relawan yang lebih tinggi daripada rekan-rekan sektor swasta.

Perry dkk. (2008) menulis bahwa ada beberapa hal yang memengaruhi partisipasi orang dewasa dalam PSM, yaitu keikutsertaan dalam kegiatan sukarela saat masih muda, kegiatan sukarela yang sedang diikuti, dan partisipasi religius. Menurut Houston dkk. (2008), nilai-nilai agama memengaruhi seseorang dalam memilih dan menjadi sukarelawan. Kegiatan keagamaan berhubungan positif dengan sukarelawan, baik formal maupun informal (Houston, 2006).

Beberapa tulisan membandingkan hubungan ini antara kaum milenial dengan generasi X (Eddy dkk., 2016; Einolf, 2016;). Terjadi banyak pergeseran konsep PSM di kalangan milenial. Einolf (2016) menemukan bahwa milenial melakukan lebih banyak pekerjaan sukarela di sekolah menengah dan perguruan tinggi daripada siswa generasi X.

Peningkatan relawan kaum muda, menurutnya akan mendukung tingkat motivasi pelayanan publik yang lebih tinggi di kalangan kaum milenial. Tetapi disini terjadi penurunan partisipasi keagamaan sehingga peran agama terhadap meningkatnya PSM menjadi agak diragukan oleh studi tersebut.

Kemudian temuan Eddy dkk. (2016) menunjukkan bahwa hubungan antara perilaku sukarela dan pekerjaan pemerintah melemah di kalangan kaum milenial.

Melemahnya pengaruh agama terhadap PSM juga dilakukan sebelumnya oleh Seider dkk. (2011). Temuannya memperlihatkan bahwa siswa-siswa yang non-religius dengan tingkat PSM yang lebih tinggi daripada mereka yang mengklaim sebagai sekolah religius menghadirkan program versi “kemanusiaan” dari Tuhan dan agama.

Ada beberapa cara menumbuhkan nilai agama pada motivasi pelayanan publik. *Pertama*, menumbuhkan nilai agama dilakukan dengan melakukan penekanan pada nilai kebersamaan dan agama berfungsi untuk mengimbangi karakter individual dan egois pada masyarakat modern. Karakter individualisme ekonomi merupakan kunci budaya kapitalis Amerika dan tidak bertanggung jawab atas kesejahteraan orang lain (Cnaan, Boddie & Yancey, 2003).

Sebaliknya, semua agama besar di dunia menekankan pada ekonomi yang berorientasi pada komunal, dengan rasa tanggung jawab sosial, keadilan dan pelayanan kepada orang lain (Harris, 2003). Oleh sebab itu, kehidupan religiusitas masyarakat menjadi moral publik termasuk kesopanan (Smidt, 2003). Hal senada dapat ditemukan dalam Perry (2007) yang menyimpulkan bahwa keyakinan dasar dalam beragama sangat

terkait dengan beberapa aspek termasuk motivasi pelayanan, khususnya komitmen memberikan pelayanan terhadap kepentingan masyarakat/tugas kewarganegaraan dan kasih sayang.

Kedua, agama memberikan kesempatan untuk berinteraksi dengan orang lain dan mengapresiasi kebutuhan orang lain (Cnaan et al., 2003). Rasa kepedulian terhadap orang miskin dan peduli terhadap masyarakat umum menjadi nilai religius (Ammerman, 1997). Penerapan nilai agama yaitu rasa kepedulian dan mengapresiasi kebutuhan orang lain diajarkan melalui kegiatan sosial dan masyarakat.

Ketiga, nilai agama melalui lembaga agama. Gereja, misalnya, memberikan kesempatan kepada individu untuk mengembangkan ketrampilan yang diperlukan untuk keterlibatan jamaatnya dalam kegiatan sosial (Verba, Schlozman, & Brady, 1995) dan gereja juga merupakan salah satu faktor terpenting yang mendorong keterlibatan warga terutama dalam kegiatan amal yang dilaksanakan secara sukarela (Coleman, 2003; Smidt, 2003).

Partisipasi dalam asosiasi memupuk interaksi antar individu dan meningkatkan kepercayaan antar anggota. Aktivitas kelompok juga membantu dalam memperluas cakupan kepentingan individu. Hal ini sesuai dengan temuan bahwa pegawai di organisasi publik cenderung lebih sukarela

dan memberikan yang terbaik kepada orang lain (Houston, 2006). Perry (1997) membuat hipotesa bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan seseorang dalam kegiatan gereja, semakin meningkat pula motivasi pelayanan masyarakat. Hasil dari survey yang dilakukan di sektor publik dengan 295 responden menunjukkan dukungan pada hipotesis berikut: kedekatan dengan Tuhan berkorelasi positif dengan tingkat motivasi pelayanan publik pada seseorang.

Temuan penelitian Houston dan Cartwright (2007) juga menemukan nilai spiritualitas pegawai sektor publik lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai bisnis. Beberapa peneliti, membedakan konsep spiritualitas dan agama, (Pargament, 1999; Atap, 1993; Wuthnow, 1998) namun keduanya merupakan perpaduan sakral yang membentuk perilaku manusia. Oleh karena itu, spiritualitas dan agama dianggap sebagai konsep yang saling bergantung, meski memiliki perbedaan (Marler & Hadaway, 2002; Scott, 2001; Zinnbuer et al., 1997). Selain itu, Houston dkk (2008) menemukan bahwa pegawai pemerintah lebih religius dan membawa aspek keyakinan agama mereka kepada kehidupan termasuk kehidupan di lingkungan kerja.

Studi tentang spiritualitas di tempat kerja terus berkembang pesat (Giacalone dan Jurkiewicz, 2003; Bibennan dan Whitty, 2000). Spiritual dapat bersifat individu maupun organisasi. Bersifat individu dan organisasi karena ia berkaitan

dengan ketidak pastian akan kebutuhan manusia akan kebutuhan mendasar seperti perubahan politik, sosial dan ekonomi masyarakat. Kepentingan manusia yang semakin berkembang pesat, misalnya, menjauhkan seseorang dari keluarga dan semakin dekat dengan kerja (King dan Nicoll, 1999; McConnick, 1994).

Di lain pihak, organisasi publik semakin meningkatkan minat spiritualitas dan menghubungkan antara spiritualitas, lingkungan dan kesempatan kerja (Hamel, 2000). Secara umum, untuk mencapai tujuan organisasi di satu sisi manajemen mempertahankan gaji sesuai struktur dan manfaatnya, dan di lain sisi menguatkan faktor intrinsik seperti moral, visi bersama, dan penghargaan terhadap individu (Bhindi dan Duignan, 1997). Jadi, difat spiritualitas dibangun atas ketertarikan individu (Owen, 1999; Sass, 2000).

Grigoriadis (2017) berdasarkan penelitiannya di Rusia, menjelaskan bahwa agama sangat penting pada proses pengadaan barang publik. Terdapat 3 nilai yang berimplikasi kuat terhadap perekonomian yakni solidaritas, ketaatan, dan disiplin.

Tracey (2012) memberikan analisa berbeda tentang masuknya nilai agama pada pemerintah dalam beberapa dekade terakhir. Terlepas dari teori sekularisme, ia menemukan bahwa agama menjadi satu hal yang sangat penting untuk

membentuk keyakinan dan kehidupan sehari-hari di organisasi publik. Di lain pihak, perubahan sosio politik menjadi salah satu latar belakang masuknya nilai agama pada sektor publik (Smith, 2008).

Masih terkait dengan nilai agama di tempat kerja, Ball (2012) menemukan bahwa rasa saling menghormati pada keberagaman agama di tempat kerja mempengaruhi tingkat produktivitas pegawai karena pegawai akan terhindar dari konflik. Ball dan Carolyn (2008) mengambil 6 agama untuk dijadikan sampel dan data. Temuan penelitian ini adalah *pertama*, para karyawan pertama kali datang ke tempat kerja dari berbagai latar belakang. Perbedaan mereka tidak hanya pada perbedaan agama saja, namun juga perbedaan suku, ras, gender dan lain sebagainya sehingga, pengelola SDM harus melakukan doktrinasi pada semua karyawan untuk mengabaikan perbedaan-perbedaan mendasar tersebut agar mereka dapat bekerja dengan baik, terutama pada pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan *team work*. *Kedua*, tanpa adanya saling menghormati perbedaan tersebut, maka konflik antar pegawai mempengaruhi tingkat kinerja dan produktivitas mereka.

2.2.4. Sosio Demografis

Karakteristik sosial-demografis yang populer dan sangat dipertimbangkan dalam penelitian PSM (Kim, 2016 dan Perry 1997). Usia dan jenis kelamin merupakan penentu dari PSM, bagaimanapun, studi menunjukkan bahwa efek dari usia dan jenis kelamin untuk PSM masih belum jelas karena berbagai kontradiksi (Parola et al., 2018). Selain itu, Leisink (2018) dan Wilson (2008) menemukan bahwa dengan hubungan nonlinernya, usia secara signifikan mempengaruhi kesukarelaan di mana karyawan usia 35-44 tahun cenderung relawan lebih dari kelompok usia lainnya.

Einolf (2016) menemukan bahwa milenium melakukan lebih banyak pekerjaan sukarela di sekolah dan perguruan tinggi dari relawan pemuda mahasiswa generasi X. Meningkatkan menyiratkan motivasi lebih tinggi di antara milenium ini. Data ini mendukung temuan (Camilleri & Heijden, 2007), di Belanda di mana usia 18 dan karyawan atas cenderung untuk menjadi sukarelawan (Vanderstraeten, 2015). Studi (Leisink, Knies, & Eva Loon, 2018) mengungkapkan bahwa partisipasi laki-laki untuk kegiatan sukarela sedikit lebih tinggi dari wanita serta hubungan yang signifikan dari tingkat pendidikan untuk PSM.

Selain itu, Vargas (2017) mendalilkan bahwa kesukarelaan lebih tinggi pada orang yang memiliki Pendidikan pendidikan yang lebih tinggi. Vargas menambahkan bahwa

tingkat relawan terutama rendah di antara berpenghasilan rendah dewasa yang lebih tua, sebagian karena kesempatan tidak dapat diakses di masyarakat berpenghasilan rendah. Finkelstein (2008) menemukan bahwa panjang pengalaman kerja mempengaruhi motif pemenuhan dan jumlah waktu yang dihabiskan untuk rumah sakit relawan telah berubah dari waktu ke waktu.

Sementara itu, studi lain menunjukkan agama efek yang lebih stabil pada masa dewasa sampai di kemudian hari (Bengston & Dornhaus, 2015). Demikian pula, (Seider, Gillmor, & Rabinowicz, 2010) menemukan bahwa mahasiswa non-agama memiliki PSM lebih tinggi daripada mereka yang mengaku sebagai agama. Oleh karena itu, ada penurunan religiusitas di kalangan Millenials sarankan pengaruh yang lemah agama di PSM (Seider et al., 2010).

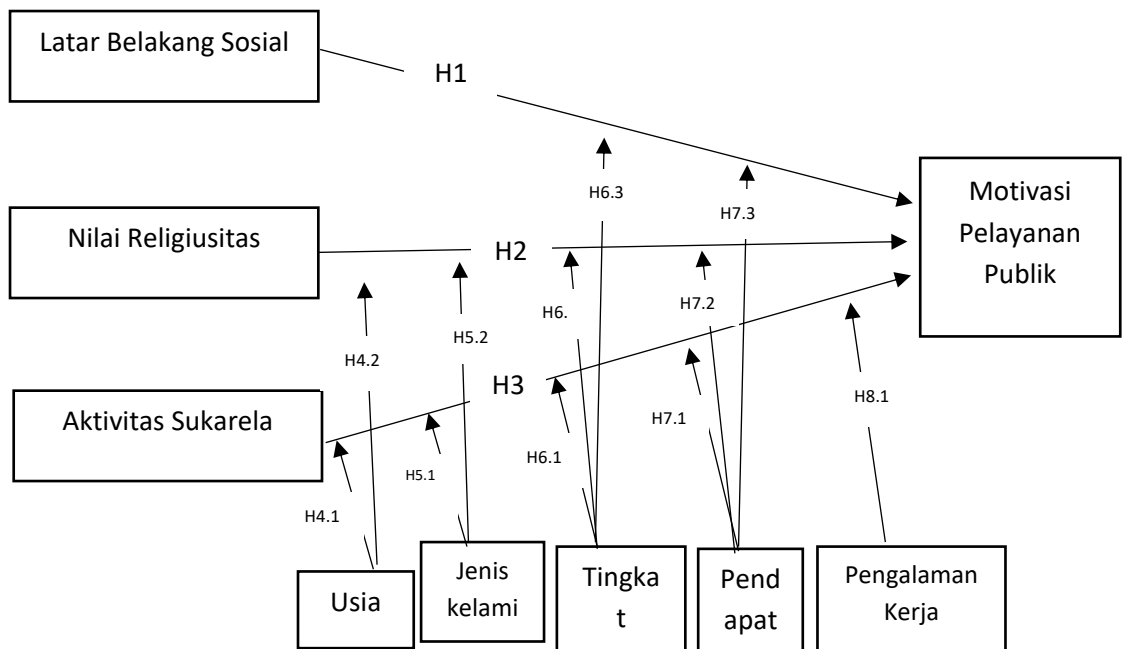
Miller dan Stark (2002) dianggap berbagai pengaturan agama dan budaya dan menemukan bahwa sikap gender tradisional dan perbedaan gender dalam keyakinan agama dan perilaku tidak memiliki hubungan yang signifikan dan bahwa perempuan menjadi lebih religius daripada laki-laki sejauh bahwa menjadi religius merupakan perilaku pengambilan risiko. apalagi, penelitian menunjukkan semakin tinggi tingkat pendidikan, orang-orang yang kurang religius kecuali Mormon

di mana pendidikan memiliki hubungan yang positif dengan kehadiran gereja (Albrecht & Heaton, 1984).

Temuan ini konsisten dengan temuan Van Straalen (2015) tentang hubungan tingkat pendidikan dan religiusitas. Pada penelitian yang sama, Van Straalen (2015) menemukan bahwa pendapatan secara signifikan mempengaruhi religiusitas terutama dalam hal frekuensi doa dari gereja pertemuan (Van Straalen, 2015). Terakhir, (Thompson, 2012) menegaskan bahwa tingkat pendidikan dan pendapatan secara signifikan meningkatkan afiliasi sosial partisipasi khususnya politik. Fagan (1996) menemukan bahwa di Amerika, semakin tinggi pendapatan.

2.3. Model Penelitian dan Hipotesis

Gambar 2. 1 Model Penelitian



(Djamaludin Ancok, 2005; Houston, 2000; Houston, Cartwright, & Cartwright, 2018; J. L. Perry & Perry, 2000; L. Perry et al., 2011)

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan dan model yang diambil, maka penelitian ini akan menguji hipotesis berikut:

- a. H1. Latar belakang sosial berpengaruh positif pada motivasi pelayanan publik
- b. H2. Nilai religiusitas berpengaruh positif pada motivasi pelayanan publik
- c. H3. Aktivitas sukarela berpengaruh positif pada motivasi pelayanan publik
- d. H4.1 Usia memoderasi hubungan antara aktivitas sukarela dan motivasi pelayanan publik secara signifikan
- e. H4.2 Usia memoderasi hubungan antara religiusitas dan motivasi pelayanan publik secara signifikan
- f. H5.1 Jenis kelamin memoderasi hubungan antara aktivitas sukarela dan motivasi pelayanan publik secara signifikan
- g. H5.2 Jenis kelamin memoderasi hubungan antara nilai religiusitas dan motivasi pelayanan publik secara signifikan
- h. H6.1 Tingkat Pendidikan memoderasi hubungan antara aktivitas sukarela dan motivasi pelayanan publik secara signifikan
- i. H6.2 Tingkat Pendidikan memoderasi hubungan antara nilai religiusitas dan motivasi pelayanan publik secara signifikan
- j. H6.3 Tingkat Pendidikan memoderasi hubungan antara latar belakang sosial dan motivasi pelayanan publik secara signifikan

- k. H7.1 Pendapatan memoderasi hubungan antara aktivitas sukarela dan motivasi pelayanan publik secara signifikan
- l. H7.2 Pendapatan memoderasi hubungan antara nilai religiusitas dan motivasi pelayanan publik secara signifikan
- m. H7.3 Pendapatan memoderasi hubungan antara latar belakang sosial dan motivasi pelayanan publik secara signifikan
- n. H8.1 Pengalaman kerja memoderasi hubungan antara aktivitas sukarela dan motivasi pelayanan publik secara signifikan

2.4. Variable Bebas

a. Latar Belakang Sosial

Latar belakang sosial menjadi variabel terikat karena terdapat indikator mendasar yang diperlukan untuk pengembangan penelitian disertasi ini. Indikator mendasar ini adalah adanya peran sosialisasi orangtua (*parental socialization*) serta afiliasi politik dalam membentuk PSM (J. L. Perry, 1997; J. L. Perry et al., 2008), ideologi (Anderfuhren-biget et al., 2010), professional (Jones & Hill, 2003; Palma & et, 2017).

b. Nilai Religiusitas

Nilai religiusitas ini, mengacu pada (Becker dan Dhingra, 2001), yang menjelaskan bahwa salah satu faktor pendorong bagi pegawai publik dalam menjalankan pekerjaan secara sukarela adalah nilai agama. Nilai agama yang diambil sebagai variable dan indikator meliputi dimensi ritual, dimensi

ideologis, dimensi intelektual, dimensi pengalaman dan dimensi konskuensi (Glock & Stark, 1994 dalam Ancok dan Suroso 2005).

c. Aktivitas sukarela

Aktivitas suka rela pada penelitian ini dibatasi pada 2 indikator yaitu kegiatan amal dan aktivitas kemanusiaan. Kegiatan amal meliputi pemberian bantuan uang atau barang pada korban bencana, donor darah atau orang yang kurang mampu. Aktivitas kemanusiaan meliputi organisasi kemasyarakatan, kepanitiaan kegiatan keagamaan dan Kegiatan kemanusiaan lainnya (Becker dan Dhingra, 2001),

2.5.Variable Terikat

Motivasi Pelayanan Publik

Perry dan Wise (1990) menyatakan bahwa penekanan motivasi pelayanan publik adalah keadilan sosial, kesetiaan terhadap Negara, melakukan advokasi pada kepentingan publik. Untuk terlibat dalam pelayanan publik, setidaknya terdapat 4 dimensi pada motivasi pelayanan publik yang harus diidentifikasi, yaitu; komitmen terhadap kepentingan umum, kasih sayang, ketertarikan pada pembuatan kebijakan, dan pengorbanan diri (Perry, 1996). Kim dan Vandenebee (2010) melihat bahwa dimensi keempat yaitu pengorbanan diri merupakan fondasi *altruistic* untuk dimensi-dimensi

yang lain. Motivasi pelayanan publik mengacu pada kecenderungan seseorang yang menghasilkan dorongan untuk memenuhi pekerjaan (Perry and Wise; 1990). Hal ini dipahami bahwa motivasi pelayanan publik berbasis kebutuhan (Perry and Wise; 1990; Rainey, 2003).

2.6. Variabel Mediator

Variabel mediator pada penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, tingkat Pendidikan, pendapatan dan masa kerja (Kim, 2016; Perry 1997; Wilson, 2008). Usia dan jenis kelamin merupakan penentu dari PSM, bagaimanapun, studi menunjukkan bahwa efek dari usia dan jenis kelamin untuk PSM masih belum jelas karena berbagai kontradiksi (Parola et al., 2018). Selain itu, Vargas (2017) mendalilkan bahwa kesukarelaan lebih umum di antara orang-orang dengan pencapaian pendidikan yang lebih tinggi. Sementara itu, studi menunjukkan bahwa kehadiran agama lebih stabil selama masa dewasa sampai di kemudian hari (Bengtson, 2015).