

URGENSI PUBLIC SERVICE MOTIVATION PADA PELAYANAN AKTE KELAHIRAN DI DISDUKCAPIL KOTA TANGERANG

Irvan Arif Kurniawan¹, Habibah Mei Sakinah²,
Suci Kurniawati³, Syifaurohmah⁴, Widyawati Hermawan⁵

iakurniawan@unis.ac.id¹, 2101010057@students.unis.ac.id², 2101010058@students.unis.ac.id³,
2101010038@students.unis.ac.id⁴, 2101010014@students.unis.ac.id⁵

Universitas Islam Syekh Yusuf

ABSTRAK

Administrasi kependudukan merupakan salah satu fungsi utama pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pelayanan akta kelahiran, sebagai dokumen vital untuk pengakuan identitas hukum seseorang, memiliki peran penting dalam pemenuhan hak-hak dasar warga negara seperti pendidikan, kesehatan, dan perlindungan hukum. Namun, kualitas pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Tangerang masih menghadapi tantangan, seperti lambatnya proses pengurusan dan kurangnya motivasi petugas. Penelitian ini berfokus pada peran Public Service Motivation (PSM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada layanan akta kelahiran. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan adanya fluktuasi kinerja pelayanan pada tahun 2019–2023, dengan tantangan utama pada tahun 2021. Tingkat motivasi yang tinggi diyakini dapat meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji urgensi PSM dalam pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Tangerang, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi PSM, dan mengembangkan strategi peningkatan motivasi petugas. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis pada literatur PSM dan implikasi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Akta Kelahiran, Public Service Motivation, Kualitas Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan salah satu fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penerbitan akta kelahiran, dokumen legal yang memiliki fungsi penting dalam pengakuan identitas hukum seseorang. Akta kelahiran tidak hanya diperlukan untuk akses terhadap layanan pendidikan, kesehatan, dan sosial, tetapi juga menjadi dasar dalam pencatatan administrasi kependudukan nasional.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama dalam pembangunan pemerintahan yang efektif dan efisien. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah kecepatan, ketepatan, dan transparansi dalam pemberian layanan administrasi kependudukan, termasuk pelayanan akte kelahiran. Dalam konteks administrasi kependudukan, akte kelahiran menjadi dokumen vital yang diperlukan untuk pengakuan identitas hukum seseorang. Akte kelahiran tidak hanya penting sebagai bukti identitas, tetapi juga menjadi syarat utama untuk memperoleh berbagai hak dasar seperti pendidikan, pelayanan kesehatan, dan perlindungan hukum. Oleh karena itu, kualitas pelayanan akte kelahiran sangat berpengaruh terhadap pemenuhan hak-hak warga negara.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran sering kali menghadapi berbagai tantangan. Dalam konteks pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang, beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain: lambatnya proses pengurusan, kurangnya kejelasan alur prosedur, ketidakpastian waktu penyelesaian, hingga minimnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah dan solutif kepada masyarakat. Kondisi ini sering kali

memicu ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah, dan bahkan menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen penting seperti akta kelahiran.

Salah satu aspek yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan publik adalah motivasi pelayanan petugas, yang dikenal dengan istilah Public Service Motivation (PSM). PSM adalah konsep yang mengacu pada dorongan intrinsik individu untuk melayani masyarakat dan memberikan kontribusi positif melalui pekerjaan di sektor publik. Tingginya tingkat PSM pada petugas pelayanan publik dipercaya dapat meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepuasan masyarakat, dan membangun kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Oleh karena itu, penelitian mengenai urgensi PSM dalam konteks pelayanan akte kelahiran di Disdukcapil Kota Tangerang menjadi relevan untuk mengidentifikasi kendala yang ada serta mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 1. Nilai Indeks IKM Layanan Administrasi Kependudukan Tahun 2019-2023.

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	SATUAN	REALISASI					TARGET AKHIR RENSTRA (2023)
			2019	2020	2021	2022	2023	
Meningkatkan Tata Kelola Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Administrasi Kependudukan	Poin	89,24	91,75	86,76	82,98	86,94	82,74

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

Berdasarkan data realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tangerang tahun 2019– 2023, terlihat adanya fluktuasi kinerja pelayanan. Pada tahun 2019, nilai IKM mencapai 89,24 dan mengalami peningkatan menjadi 91,75 pada tahun 2020. Namun, pada tahun 2021 terjadi penurunan signifikan menjadi 86,76, meskipun kemudian sedikit meningkat kembali di tahun 2022 dan 2023 masing-masing menjadi 86,94. Penurunan yang terjadi pada tahun 2021 ini mengindikasikan adanya tantangan yang perlu diatasi, seperti kemungkinan menurunnya motivasi pegawai, kendala dalam proses pelayanan, atau pengaruh faktor eksternal, seperti pandemi COVID-19.

Menariknya, meskipun terjadi fluktuasi, realisasi IKM setiap tahunnya secara konsisten melampaui target akhir Renstra sebesar 82,74 poin. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja pelayanan Disdukcapil Kota Tangerang sudah memenuhi standar yang ditetapkan. Namun demikian, fluktuasi tersebut menunjukkan bahwa ada ruang perbaikan, khususnya dalam menjaga stabilitas dan konsistensi kualitas pelayanan. Mimba et al. (2007) dalam Yuliani et al. (2021) menyebutkan bahwa rendahnya motivasi dalam pelayanan publik dapat mengakibatkan pengelolaan dana yang tidak efisien, meningkatnya kasus korupsi, serta menurunnya kualitas layanan. Dalam hal ini, motivasi pelayanan publik atau Public Service Motivation (PSM) menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan, sebagaimana ditegaskan oleh Perry dan Wise (1990), yang menyatakan bahwa PSM dapat mendorong pegawai untuk bekerja dengan dedikasi, integritas, dan tanggung jawab tinggi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Penurunan IKM yang terjadi pada tahun 2021 dapat menjadi salah satu indikator perlunya peningkatan motivasi di kalangan pegawai, terutama pada layanan akte kelahiran. Motivasi yang tinggi akan membantu pegawai untuk tetap memberikan pelayanan yang optimal, meskipun menghadapi berbagai tantangan. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada urgensi PSM dalam mendukung pelayanan akte kelahiran, khususnya di Disdukcapil Kota Tangerang, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik

yang lebih konsisten dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu Pegawai publik perlu memiliki kemampuan untuk menghadapi berbagai karakteristik masyarakat serta dorongan kuat dalam memberikan layanan yang berkualitas. Public Service Motivation (PSM) mengacu pada motivasi individu di sektor pelayanan publik untuk melayani masyarakat dengan optimal. Motivasi ini mendorong aparatur sipil negara (ASN) melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan penuh dedikasi, integritas, serta tanggung jawab. Perry dan Wise (1990) mendefinisikan PSM sebagai kecenderungan individu untuk merespons motif yang secara utama atau spesifik berasal dari institusi dan organisasi publik. Sementara itu, Vandenberg (2007) mengemukakan bahwa PSM mencakup sikap, keyakinan, dan nilai-nilai yang melebihi kepentingan pribadi atau organisasi, berorientasi pada kepentingan negara. Hal ini memberikan dorongan kepada pegawai untuk bertindak berdasarkan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, motivasi bagi pegawai publik sebaiknya lebih berfokus pada kepentingan masyarakat daripada kepentingan individu atau organisasi.

Di Kota Tangerang, sebagai wilayah dengan dinamika kependudukan yang tinggi, urgensi peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran menjadi semakin penting. Kota ini memiliki tantangan berupa tingginya angka permohonan akta kelahiran yang memerlukan manajemen pelayanan yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran dan urgensi PSM dalam pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Tangerang. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi sejauh mana tingkat motivasi pelayanan publik memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi PSM di lingkungan Disdukcapil.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi urgensi PSM dalam pelayanan akte kelahiran di Disdukcapil Kota Tangerang, serta ditemukan strategi- strategi yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan motivasi petugas. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis pada kajian motivasi pelayanan publik, tetapi juga menjadi masukan praktis bagi Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara teoritis dalam mengembangkan literatur tentang PSM, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang signifikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam layanan akta kelahiran yang merupakan hak dasar setiap warga negara. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan bagi instansi pemerintah lainnya dalam meningkatkan motivasi pelayanan publik di berbagai sektor pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggali dan mendeskripsikan fenomena Urgensi Public Service Motivation Pada Pelayanan Akte Kelahiran di Dukcapil Kota Tangerang. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk memahami, mendalami, dan menggambarkan pengalaman, persepsi, serta pandangan subjektif petugas pelayanan dan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dalam konteks motivasi pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Public Service Motivation merupakan konsep yang mengacu pada motivasi khusus yang dimiliki oleh pegawai pelayanan publik untuk mengabdikan dan memberikan kontribusi positif bagi masyarakat. Motivasi pelayanan publik merupakan sebuah konsep baru dalam bidang ilmu administrasi publik, konsep motivasi ini berbeda dengan konsep motivasi pada umumnya (Haris, 2018). Menurut definisi Perry dan Hondeghem (2008), motivasi pelayanan publik berfokus pada dorongan yang mencakup sikap, kepercayaan, dan nilai yang melampaui kepentingan pribadi dan organisasi. Ini mendorong pegawai untuk berbuat baik kepada orang lain dan mengabdikan diri mereka untuk kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Menurut beberapa penelitian mengenai motivasi pelayanan publik (public service motivation) mengungkapkan bahwa motivasi pelayanan publik memang sangat memerlukan perhatian yang serius. Hal ini ditekankan pada urgensi motivasi pelayanan publik terhadap kualitas dari pelayanan publik yang diberikan. Selain itu hal ini merupakan fungsi dan tugas dari aparatur sipil negara untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

Dalam konteks pelayanan akta kelahiran, peran PSM sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan public, dan juga memastikan bahwa tujuan pelayanan public tercapai secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan public dalam pembuatan akta kelahiran sangat dipengaruhi oleh tingkat motivasi pegawai itu yang melayani. Pegawai yang memiliki tingkat PSM tinggi akan menunjukkan karakteristik yang lebih baik dalam melayani masyarakat. Mereka tidak hanya lebih tanggap terhadap kebutuhan publik, tetapi juga memiliki rasa empati yang kuat serta mendapat dorongan untuk bekerja secara efisien. Mereka menyadari pentingnya dokumen akta kelahiran terhadap masa depan setiap anak, sehingga keterlambatan atau kesalahan dalam prosesnya dapat menimbulkan dampak signifikan.

Kualitas layanan yang disediakan pemerintah, khususnya dalam pembuatan akta kelahiran, memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima berbanding lurus dengan peningkatan kepercayaan terhadap pemerintah. Di sisi lain, ketika layanan yang diberikan tidak memenuhi standar, hal ini dapat mengikis kepercayaan publik dan mengakibatkan munculnya rasa tidak puas serta berbagai pengaduan dari masyarakat (Perry & Hondeghem, 2008).

Dalam melakukan pelayanan publik, Public service motivation (PSM) diperlukan guna mendorong pegawai untuk dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. Menurut Perry dan Wise (1990) perlu menerapkan empat hal yakni, ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (attraction to public policy), komitmen terhadap kepentingan publik (commitment to the public interest), sifat empati (compassion), dan pengorbanan diri (self sacrifices). Berdasarkan empat (4) dimensi menurut Perry dan Wise kami melakukan wawancara kepada Bapak Gunawan Subandi terkait dimensi tersebut, berikut merupakan hasil analisis wawancara:

1. Ketertarikan Terhadap Pembuatan Kebijakan Publik (Attraction To Public Policy)

Dimensi ketertarikan terhadap kebijakan publik mencerminkan hasrat untuk mencapai keberhasilan yang memberikan kepuasan pribadi atau internal. Dimensi ini mengevaluasi tingkat ketertarikan pegawai di sektor publik terhadap proses penyusunan kebijakan yang berpengaruh pada pelayanan publik, serta pada kinerja, komitmen, dan kepuasan mereka, di samping kualitas dan efektivitas yang dihasilkan. Dimensi ini juga menunjukkan sejauh mana pegawai sektor publik terlibat dalam proses pembuatan kebijakan yang berdampak pada pelayanan publik. Ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik dapat memengaruhi kinerja, komitmen, dan kepuasan pegawai sektor publik, serta kualitas dan

efektivitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Gunawan mengatakan bahwa :

“ tidak semua pegawai Disdukcapil Kota Tangerang tertarik terhadap pembuatan kebijakan public, terkadang mereka hanya ikut mengimplementasikan kebijakan tersebut tanpa tau proses dalam pembuatan kebijakan nya. Namun para pegawai mengetahui bahwa peran kebijakan public sangat berpengaruh terhadap pelayanan public karena dengan pembuatan suatu kebijakan public dapat menjadi acuan standar pelayanan bagi pegawai dan dapat memberikan pelayanan yang optimal, mudah, cepat dan tepat.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ada beberapa pegawai Disdukcapil Kota Tangerang yang tidak tertarik dalam pembuatan kebijakan public , meskipun begitu para pegawai Disdukcapil Kota Tangerang tetap memahami bahwa kebijakan public merupakan hal yang sangat penting terutama dalam melaksanakan pelayanan public kepada masyarakat. Bagi mereka yang memiliki ketertarikan terhadap kebijakan publik umumnya menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap berbagai isu sosial, politik, dan ekonomi, serta berkeinginan untuk memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat. Menurut Perry (2016) Motivasi untuk berpartisipasi dalam kebijakan publik sering kali berasal dari keinginan untuk melayani kepentingan masyarakat dan mendorong perubahan yang konstruktif. Oleh karena itu, dimensi ini sangat berpengaruh dalam menentukan kualitas kebijakan publik yang responsif dan berfokus pada kesejahteraan publik.

2. Komitmen Terhadap Kepentingan Publik (Commitment To The Public Interest)

Perry dan Wise (1990) menyatakan bahwa komitmen terhadap kepentingan publik merupakan motivasi atau hasrat untuk melayani kepentingan individu dalam layanan publik. Dimensi ini menyoroti tanggung jawab pegawai Disdukcapil Kota Tangerang terhadap kepentingan masyarakat serta upaya lembaga tersebut untuk mengedepankan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa :

“Kami pegawai Disdukcapil Kota Tangerang sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ada dan kami juga akan terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat sehingga tidak adanya keluhan lagi bagi masyarakat yang akan membuat dokumen akta kelahiran. Kami juga sudah membuat platfrom online (sobat dukcapil) bagi masyarakat yang mungkin malas untuk mengantri di Disdukcapil Kota Tangerang sehingga segala pembuatan dokumen kependudukan bisa tetap dilakukan walaupun hanya di rumah saja. Selain itu pelayanan offline kami juga sudah tersedia di kelurahan, keamatan, mal pelayanan public serta event-event perayaan.”

Dapat disimpulkan bahwa komitmen yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil Kota Tangerang sudah cukup baik dengan memberikan pelayanan mulai dari platfrom online sampai pada event-event perayaan yang dilaksanakan di Kota Tangerang, sehingga masyarakat juga bisa merasakan pelayanan public tanpa dating langsung ke Disdukcapil Kota Tangerang. Mereka juga akan terus berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat Kota Tangerang sehingga masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang tersedia di Kota Tangerang akan terus meningkat tanpa adanya keluhan lagi dari para masyarakat.

Komitmen terhadap kepentingan masyarakat merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Pegawai negeri yang memiliki dedikasi tinggi terhadap kepentingan umum cenderung menempatkan kesejahteraan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat dan memperkuat legitimasi dari kebijakan yang diambil. Menurut Brewer & Selden (1998), komitmen terhadap kepentingan publik mendorong pegawai untuk bersikap lebih transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Oleh karena itu, komitmen ini menjadi dasar yang sangat penting dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang responsif dan adil.

3. Sifat Empati (Compassion)

Dalam konteks pelayanan publik, empati merupakan kemampuan pegawai untuk memahami serta memperhatikan kebutuhan masyarakat, sambil memberikan layanan profesional tanpa terpengaruh oleh hubungan pribadi. Perry dan Wise (1990) menyatakan bahwa belas kasih adalah motivasi untuk membantu orang lain, rasa saling berbagi, dan mengutamakan kepentingan orang lain (altruisme). Penelitian ini bertujuan untuk mengamati bagaimana pegawai Disdukcapil Kota Tangerang menunjukkan empati terhadap masyarakat dan upaya mereka untuk bersikap sopan, ramah, serta penuh perhatian. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Gunawan bahwa :

“Empati merupakan rasa kepedulian pegawai Disdukcapil Kota Tangerang terhadap keinginan masyarakat dalam pemenuhan pelayanan dengan mau mendengar terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat, sebagai penyedia layanan public kami juga akan bersifat empati kepada setiap masyarakat yang memiliki keterbatasan seperti disabilitas dan untuk orang yang sudah berumur, kami menyediakan layanan loket berbeda sehingga mereka yang akan mengurus akta kelahiran bisa mendapatkan pelayanan yang lebih khusus yang terpenting mereka mendapatkan pelayanan yang optimal dalam pengurusan dokumen akta kelahiran, bagi kami memberikan pelayanan kepada mereka yang memiliki keterbatasan merupakan tanggung jawab moral yang harus dijalankan dengan sepenuh hati.”

Penjelasan tersebut menjelaskan bahwa Disdukcapil Kota Tangerang sudah cukup baik dalam dimensi ini, karena mereka sudah bisa menyediakan layanan yang berbeda kepada masyarakat penyandang disabilitas, ibu hamil, dan orang tua yang sudah berumur. Mereka juga memahami bahwa masyarakat tersebut harus mendapatkan pelayanan yang lebih khusus dari masyarakat yang memiliki kondisi yang normal, pegawai Disdukcapil sudah bisa memberikan prioritas dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan memberikan loket berbeda.

Empati adalah salah satu elemen krusial dalam pelayanan publik, yang memungkinkan pegawai untuk lebih memahami dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif. Pegawai yang memiliki tingkat empati yang tinggi cenderung memberikan layanan yang lebih manusiawi, adil, dan inklusif. Berdasarkan penelitian Lilius et al. (2022), empati dalam konteks pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat, yang pada gilirannya menciptakan rasa kepercayaan dan kepuasan yang lebih besar. Ketika pegawai dapat menempatkan diri dalam posisi orang lain, mereka lebih mampu menyelesaikan masalah dengan cara yang efektif dan berfokus pada kepentingan bersama.

4. Pengorbanan Diri (Self Sacrifices)

Sikap pengorbanan diri dalam konteks motivasi layanan publik mencerminkan keinginan yang mendalam dari individu yang berkarir di sektor publik untuk mengutamakan kepentingan masyarakat. Menurut Perry dan Wise (1990), pengorbanan diri mencakup rasa tanggung jawab, patriotisme dan kesetiaan pada negara. Menyediakan layanan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi prioritas utama dalam dimensi ini. Layanan yang baik juga mencakup kesiapan untuk menghadapi risiko demi kepentingan orang lain serta berkorban untuk kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, sikap pengorbanan diri menunjukkan bahwa para pelayan publik bersedia mengorbankan waktu dan tenaga lebih untuk memastikan masyarakat menerima pelayanan yang optimal dan kebutuhan mereka terpenuhi, bukan semata-mata untuk kepentingan pribadi atau kenyamanan mereka sendiri. Dalam hasil wawancara Bapak Gunawan mengatakan bahwa :

“Kami sebagai petugas atau pegawai pelayanan public memang sudah seharusnya

mengorbankan segala kepentingan pribadi untuk kepentingan masyarakat, kami juga tidak merasa terbebani dengan adanya hal tersebut karena kami sudah tau dari awal bahwa kami akan terus berdedikasi dalam melayani masyarakat, agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan di Disdukcapil ini khususnya pada pelayanan pembuatan akta kelahiran. Namun kita juga akan memberikan penjelasan kepada masyarakat apabila memang waktu yang kita berikan sudah sesuai dengan SOP yang ada, seperti pada waktu istirahat apabila masih ada 1 orang yang kita layanin tapi sudah waktunya jam istirahat maka kita lihat terlebih dahulu apakah proses pemberkasan sudah hampir selesai maka kita harus menyelesaikannya terlebih dahulu dan apabila pemberkasan dalam pembuatan akta kelahiran masih cukup panjang maka kita meminta maaf kepada masyarakat bahwa kita akan istirahat terlebih dahulu baru nanti dilanjutkan Kembali setelah jam istirahat.”

Penjelasan dari informan bisa disimpulkan bahwa mereka akan mengorbankan kepentingan pribadi mereka namun memang tetap sesuai dengan jam operasional yang ada, karena mereka sebagai pegawai juga pasti memerlukan istirahat untuk nantinya memberikan pelayanan Kembali kepada masyarakat, mereka juga meminta maaf apabila waktu pelayanan tertunda karena jam istirahat dan pegawai Disdukcapil Juga menjelaskan kepada masyarakat agar tidak ada yang merasa kecewa jika pelayanan nya tertunda. Selain itu pada hari sabtu pun Disdukcapil Kota Tangerang masih membuka layanan untuk masyarakat walaupun hanya setengah hari. Dalam wawancara Bapak Gunawan juga menuturkan hal lain bahwa :

“Selain bekerja dalam membantu masyarakat yang membutuhkan dokumen akta kelahiran kita juga melakukan ibadah dengan membantu orang lain agar lebih mudah mendapatkan hak yang memang seharusnya mereka miliki, kami juga merasa Bahagia apabila masyarakat puas atas pelayanan yang kami berikan.”

Pengorbanan diri merupakan salah satu karakteristik yang sangat penting bagi pegawai publik yang berkomitmen untuk melayani masyarakat. Mereka sering kali bersedia mengesampingkan kepentingan pribadi, waktu, dan tenaga demi memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Van Witteloostuijn et al. (2023), pengorbanan diri dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja pelayanan, terutama dalam situasi darurat atau krisis. Pegawai yang mau berkorban menunjukkan dedikasi terhadap kepentingan umum dan menjadi panutan bagi rekan-rekan mereka. Oleh karena itu, pengorbanan diri dalam konteks pelayanan publik tidak hanya berperan dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat rasa solidaritas di dalam organisasi.



Dokumentasi Wawancara Dengan Bapak Gunawan Subandi Dalam Bidang Pencatatan Sipil

KESIMPULAN

Public Service Motivation (PSM) merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, khususnya dalam konteks pelayanan akta kelahiran. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan Bapak Gunawan Subandi, terungkap bahwa meskipun tidak semua pegawai memiliki ketertarikan yang sama terhadap pembuatan kebijakan publik, mereka tetap menyadari pentingnya kebijakan tersebut dalam menciptakan pelayanan yang optimal. Kesadaran ini menjadi motivasi bagi pegawai untuk terus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan.

Komitmen pegawai terhadap kepentingan publik juga menjadi salah satu dimensi penting dalam PSM. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menunjukkan dedikasi yang tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Mereka memanfaatkan berbagai platform, baik online maupun offline, untuk memastikan aksesibilitas layanan bagi semua kalangan masyarakat. Komitmen ini mencerminkan tanggung jawab pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara responsif, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Selain itu, sifat empati yang ditunjukkan oleh pegawai sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai berusaha memahami kebutuhan masyarakat, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan orang tua, dengan menyediakan layanan khusus. Pengorbanan diri juga menjadi salah satu karakteristik pegawai, di mana mereka bersedia mengorbankan kepentingan pribadi demi melayani masyarakat, meskipun tetap memperhatikan jam operasional dan kebutuhan istirahat. Secara keseluruhan, motivasi yang tinggi dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang berdampak positif pada kualitas pelayanan dan kepuasan publik, menjadikan PSM sebagai faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun pada dimensi ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik memang harus lebih diperhatikan lagi karena dengan terlibatnya setiap pegawai dalam pembuatan kebijakan publik, maka akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses pembuatan kebijakan dan dampaknya terhadap pelayanan publik. Dengan melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan mereka kesempatan untuk menyampaikan ide-ide serta masukan, mereka akan merasa lebih terhubung dan berkomitmen terhadap kebijakan yang dihasilkan.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Disdukcapil Kota Tangerang perlu terus mendorong keterlibatan pegawai dalam proses pembuatan kebijakan publik agar mereka memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebijakan yang mereka implementasikan. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan berkala untuk memperkuat komitmen terhadap kepentingan publik dan meningkatkan empati pegawai dalam menghadapi masyarakat dengan beragam kebutuhan. Disdukcapil juga dapat mempertimbangkan pengembangan layanan berbasis teknologi yang lebih terintegrasi untuk mempercepat proses pelayanan, sekaligus memastikan pegawai memiliki keseimbangan antara tugas dan kebutuhan istirahat. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat terus meningkat, serta kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang menjadi lebih baik dan memuaskan..

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2017). STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA.
- Alma, Buchari. 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arief, M. 2007. Pemasaran Jasa & kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola. Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. Malang: PT Bayu Media Publishing.
- Fikri, M. A. A., Amri, L. H. A., Nadeak, M., Novitasari, D., & Asbari, M. (2021). Urgensi Menumbuhkan Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Puskesmas: Analisis Servant Leadership dan Mediasi Basic Need Satisfaction. *EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 3(6), 4172–4185. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1421>.
- Hamka, J., Uum, K., & Aman, K.-D. (2011). URGENSI PUBLIC SERVICE MOTIVATION DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media, Yogyakarta.
- Hayat, H., & Hidayah, L. (2017). MENGOPTIMALISASIKAN PELAYANAN
- Irsan. (2012). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262. <https://doi.org/10.24912/jm.v20i2.47>
- KABUPATEN GARUT. Sebatik, 27(2). <https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i2.2198> Moenir, A.S. (2001). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.872>
- Kardiat, Y. (2023). INOVASI ADMINISTRASI PUBLIK. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 4(2), 143–149. <https://doi.org/10.61076/jpp.v4i2.3067>
- MEDIASI. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 11(2), 127–135. <https://doi.org/10.32832/tek.pend.v11i2.7332>
- Munziroh, Z. A., Gumilar, G., Febriantini, K., & Purnamasari, H. (2023). ANALISA INOVASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
- Ningsih, K. S., & Frinaldi, A. (t.t.). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan.
- Nursanto, G. A., Febrianto, A., Astuti, R. K., Widhaningsih, V., Maulidia, H., & Hartati, B. (2023). Public Service Motivation Leveling pada Aparatur Sipil Negara di Lingkungan
- PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN. *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 2(1), 103–120. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v2i1.236>
- Pratama, R. P. (t.t.). Determinan yang Mempengaruhi Program Inovasi Gerai Cepat Dukcapil (Gercep Dukcapil) di Kabupaten Bekasi.
- Purnama, Nursya'ban 2006. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia.
- REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2), 17–27. <https://doi.org/10.59050/jian.v19i2.126>.
- Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyanto, D. F., Prabowo, S., Widodo, A. S., & Eldo, D. H. A. P. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kabupaten Karawang). *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 40–49. <https://doi.org/10.47134/rapik.v1i1.8>
- Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Tjiptono, Fandy. 2009. Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis.
- Wardaya, A., Kurniawan, N. B., & Siagian, T. H. (2022). KEBIJAKAN PUBLIK DI BIDANG PENDIDIKAN: PENGARUH MOTIVASI BELAJAR TERHADAP PRESTASI SISWA DENGAN KEMAMPUAN TEKNOLOGI DIGITAL SEBAGAI VARIABEL
- Winarsih, T. (t.t.). PENGARUH PUBLIC SERVICE MOTIVATION TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS RAWAT INAP KOTA YOGYAKARTA.
- Yudiatmaja, W. E. (2017). Public Service Motivation Differences Between Permanent and Contract

Employees in the Local Government. MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan, 33(2), 327.
<https://doi.org/10.29313/mimbar.v33i2.2516>
Zia Ulhak & Arif Satriadin. (2023). PENCEGAHAN PATOLOGI BIROKRASI MELALUI