

**URGENSI NILAI – NILAI *PUBLIC SERVICE MOTIVATION* PEGAWAI DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SAWERIGADING KOTA PALOPO**

***URGENCE OF VALUES PUBLIC SERVICE MOTIVATIONS OF EMPLOYEES
IN SAWERIGADING REGIONAL HOSPITALS PALOPO CITY***

Kiki Reski

Program Studi Administrasi Negara, FISIP, Universitas Andi Djemma, Palopo
Kikireski.1510@gmail.com

Abstrak

Hingga saat ini pelayanan publik bidang kesehatan masih diperhadapkan dengan berbagai permasalahan yang berdampak buruk bagi kualitas pelayanan bagi masyarakat. Motivasi pelayanan publik adalah salah satu hal yang masih kurang dimiliki oleh para penyelenggara pelayanan publik. Motivasi pelayanan publik adalah konsep yang dipandang oleh beberapa ahli sebagai solusi atas permasalahan pelayanan publik yang ada, terdapat empat nilai dalam motivasi pelayanan publik yakni ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, komitmen pada kepentingan publik, rasa empati dan rasa pengorbanan diri. Nilai-nilai inilah yang seharusnya dimiliki oleh organisasi penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis urgensi nilai-nilai motivasi pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo. Berdasarkan hasil analisis terhadap empat nilai *Public Service Motivation* disimpulkan bahwa Dimensi nilai-nilai *Public Service Motivation* di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo adalah komitmen pada kepentingan publik, rasa empati dan pengorbanan diri yang dikategorikan baik, sedangkan nilai ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik cukup baik. Dengan demikian diharapkan nilai *Public Service Motivation* diterapkan dengan baik sehingga hal ini dapat memberikan dampak yang baik pada pegawai untuk meningkatkan kinerjanya sehingga memberi pelayanan yang berkualitas pada masyarakat.

Kata Kunci : *Public Service motivation*, Kualitas Pelayanan

Abstract

Until now public health services are still faced with various problems that have a negative impact on the quality of services for the community. Motivation of public services is one of the things that public service providers lack. Motivation of public services is a concept that is seen by some experts as a solution to existing public service problems, there are four values in the motivation of public services, namely interest in public policy making, commitment to the public interest, a sense of empathy and a sense of self-sacrifice. These values should be owned by public service organizing organizations in order to provide excellent service to the community. The purpose of this study was to analyze the urgency of the values of public service motivation in the Sawerigading Regional General Hospital in Palopo City. Based on the analysis of the four Public Service Motivation values, it was concluded that the dimensions of the values of the Public Service Motivation at Sawerigading Regional General Hospital in Palopo City were a commitment to the public interest, a sense of empathy and self-sacrifice which were categorized as good, while the value of public policy was quite good. Thus, it is expected that the value of Public Service Motivation will be implemented properly so that this can have a good impact on employees to improve their performance so as to provide quality services to the community.

Key Word : *Public Service Motivation, Service Quality*

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya tugas dan tanggung jawab Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat tapi kenyataan yang kita temukan sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak dapat mengembangkan tugas tersebut. Hal ini bisa di asumsikan bahwa mereka memiliki motivasi untuk memberikan pelayanan yang rendah pada saat direkrut dan seleksi menjadi Aparatur Sipil Negara (ASN) bahkan setelah menjadi ASN. Persoalan lain yang menggejala di kalangan para pekerja di Indonesia, terutama aparatur negara, pada kebanyakan kasus di sektor pemerintahan, karakter pelayanannya cenderung terlalu birokratik dan bersifat monopolistik. Kondisi ini jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik aparatur birokrasi yang baik, yang memenuhi kriteria responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, belum terlaksana secara optimal (Abdul Wahab, 1999).

Salah satu teori motivasi yang masih tergolong baru dalam kancan administrasi publik ialah teori Public service motivation. Teori ini adalah bagian khas dari teori motivasi yang cocok digunakan untuk menganalisis kondisi pegawai yang ada di Indonesia.

Teori motivasi pelayanan publik oleh James L. Perry (1990) adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Konsep motivasi pelayanan publik ini menekankan bahwa pegawai memiliki keinginan untuk mengabdikan dirinya melayani masyarakat. Persoalan rendahnya kualitas pelayanan publik, antara lain diduga ada hubungannya dengan persoalan rendahnya motivasi di kalangan pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN). Hingga

saat ini pelayanan publik bidang kesehatan menjadi salah satu perhatian serius dari pemerintah Indonesia karena pelayanan publik bidang ini merupakan salah satu bidang pelayanan publik terbesar yang dilakukan pemerintah setelah pelayanan publik bidang pendidikan. Hal ini disebabkan karena pelayanan publik bidang kesehatan menyangkut hajat orang banyak dan berhubungan langsung dengan aspek sosial kemanusiaan. Pada saat ini pelayanan publik bidang kesehatan di Indonesia masih belum bisa memenuhi kepuasan seluruh masyarakat, masih jauh dari yang diharapkan rakyat Indonesia dan kurang berkualitas.

Fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia kurang lebih menunjukkan rendahnya motivasi pelayanan publik dari para penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari permasalahan yang banyak dikeluhkan masyarakat ialah perilaku pegawai sektor publik yang tidak mencerminkan bagaimana seharusnya seorang pelayan masyarakat bertindak. Ketika seorang pegawai sektor publik memiliki motivasi pelayanan publik yang baik itu artinya tidak akan ada lagi perilaku yang menimbulkan permasalahan bagi masyarakat karena perilakunya adalah cerminan institusi dan pribadinya (Syamsir dan Muhammad Ali Embi, 2011). Berangkat dari titik ini, Perry (1996) kemudian menawarkan konsep motivasi pelayanan publik (*public service motivation or PSM*) yang merupakan sebuah konstruksi teori yang mencoba untuk menjelaskan motif yang mempengaruhi performa pegawai di suatu organisasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakannya. Lois Wise dan James L. Perry (1990) mendefinisikan PSM sebagai suatu kecenderungan individu untuk merespon berbagai motif yang didasarkan terutama pada organisasi atau institusi publik.

1.2 Rumusan Masalah

Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe B wilayah timur Sulawesi Selatan tetapi pada kenyataan ada banyak keluhan yang

sering terdengar dari masyarakat tentang buruknya pelayanan rumah sakit tersebut seperti sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap petugas administrasi, selain itu, tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, serta peralatan medis. Dari uraian masalah diatas, maka yang menjadi rumusan pada penelitian ini adalah bagaimana ungensi nilai-nilai *Publik service Motivation (PSM)* pegawai Rumah sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis urgensi nilai-nilai *Publik service Motivation (PSM)* pegawai Rumah sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo ?

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5).

Kotler (Alma 2007:286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Parasuraman et al. (Purnama N, 2006:19),

kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2007:135), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Tangibles (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reability (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. Empathy (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2 Public Service Motivation (PSM)

Public Service Motivation (PSM) atau motivasi pelayanan publik adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Perry, James L. 1990). Artinya,

konsep PSM menunjukkan bahwa seorang pegawai publik akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap altruistik. Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seorang pekerja atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik (rakyat).

Motivasi pelayanan publik adalah pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. Motivasi pelayanan publik ini penting karena menjelaskan mengapa beberapa orang lebih memilih berkarir di sektor pemerintah dan non-profit meskipun di sektor swasta potensi karirnya secara financial lebih menguntungkan. James L. Perry dan Wise (1996) menyatakan bahwa: "Motivasi pelayanan publik atau PSM (*Public Service Motivation*) sebagai kecenderungan seseorang individu untuk memberikan respons motif yang secara umum dan unik terdapat dalam institusi publik, yang meliputi ketertarikan kepada pembuatan kebijakan publik, tanggungjawab kepada kepentingan publik, perasaan simpati atau kasihan, dan sikap pengorbanan diri".

Crewson mengemukakan bahwa motivasi pelayanan publik adalah orientasi pelayanan seseorang individu, minus orientasi ekonomis supaya berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan (*service orientation*). Lebih lanjut Perry dan Wise (1990) dalam *Public Administration Review* yang berjudul "*The Motivational Bases of Public Service*" menyatakan bahwa motivasi pelayanan publik sangat penting dipahami dan dipertimbangkan dalam pelayanan karena ia sangat menentukan keberhasilan seseorang pekerja atau pegawai dalam pelaksanaan tugas, terutama pekerja sektor publik. Perry dan Hondeghem (2008: 3) berkomentar bahwa motivasi pelayanan publik dapat dipahami sebagai jenis motivasi di sektor publik, tetapi tidak mencakup semua motif di sektor publik dan dapat juga melampaui sektor publik, yaitu ciri motivasi

dalam masyarakat yang melibatkan mengejar kepentingan umum atau bersama.

Konsep motivasi pelayanan publik menurut Vandenaabeele (2007) telah dikembangkan sebagai pengimbang terhadap motivasi kepentingan diri (*self-interest*) yang ditemukan dalam teori pilihan rasional. Sedangkan menurut Willem, Vos, dan Buelens konsep motivasi pelayanan publik diperkenalkan untuk menunjukkan motivasi yang berasaskan nilai-nilai dan sikap yang melampaui kepentingan diri sendiri atau kepentingan organisasi. Setiap pegawai sektor publik memang seharusnya memiliki motivasi yang semata-mata hanya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik dan bukan untuk kepentingan dan kebutuhan pribadi semata-mata untuk kepentingan yang bersifat ekstrinsik.

Perry (1996) merumuskan nilai-nilai dalam *Public Service Motivation* (PSM) terdiri dari 4 dimensi sebagai berikut:

- 1) Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik (*Attraction to public policy*). Motif ini berangkat dari perspektif rasional yang menggambarkan individu pada proses pelayanan publik dengan kesempatan (*opportunity*) yang dimiliki untuk berpartisipasi di dalam perumusan kebijakan publik. Menurut Perry dan Wise erat kaitannya dengan motivasi untuk mencapai prestasi. Adapun indikatornya ialah pandangan terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan publik, ketertarikan terhadap kehidupan para politisi, ketertarikan pada proses yang bersih dalam proses politik pembuatan kebijakan publik.
- 2) Komitmen pada kepentingan publik (*Commitment to the public interest*). Motif ini bersumber dari paradigma normative di dalam pelayanan publik yang secara umum diidentifikasi dan dilukiskan dalam bentuk komitmen yang mendahulukan pelayanan berorientasi pada kepentingan umum (*public interest*). adalah motif atau keinginan untuk melayani kepentingan publik yang dapat berupa kepentingan

individu dalam program atau pelayanan publik tertentu indikatornya adalah ketertarikan terhadap hal-hal yang terjadi dilingkungan sekitarnya, berkontribusi terhadap lingkungan sekitar tanpa ada rasa egois, kesadaran akan pentingnya makna pelayanan publik, menempatkan kepentingan masyarakat diatas kepentingan diri sendiri, dan kesadaran bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab terhadap negara.

- 3) Sifat empati (*Compassion*) adalah keinginan untuk menolong orang lain. Artinya, motif ini mencakup sifat mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*). Kesediaan untuk melakukan pelayanan kepada khalayak umum yang didasarkan pada nilai *altruism* atau keinginan untuk melayani orang lain tanpa memedulikan diri sendiri. Indikatornya adalah perasaan empati terhadap nasib orang-orang yang kurang beruntung, ketertarikan terhadap program-program sosial, perasaan iba ketika melihat orang lain dalam kesusahan, kesadaran bahwa patriotisme adalah bagaimana melihat orang lain sejahtera, perhatian terhadap kesejahteraan orang lain meskipun tidak dikenal secara personal, kesadaran bahwa hidup kita selalu bergantung terhadap satu sama lain.
- 4) Pengorbanan diri (*Self-sacrifice*) adalah dimensi yang mewakili layanan sebagai respon emosional terhadap umat manusia, mencakup sikap kecintaan pada tanah air (*patriotism*), faktor ini juga dipengaruhi rasa kasih yang luas kepada semua orang yang ada di dalam batas kekuasaan politik suatu pemerintahan yang harus diimplementasikan dengan sikap melindungi warga negara berkaitan dengan pemenuhan hak-hak dasarnya, indikatornya adalah Keyakinan untuk membuat perubahan dalam masyarakat, selalu mendahulukan tugas kantor dibandingkan kepentingan diri sendiri, selalu mengutamakan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat

dibandingkan pemenuhan kebutuhan finansial, pandangan bahwa apa yang dikerjakan adalah untuk kepentingan yang lebih besar, perasaan senang ketika melayani masyarakat, memiliki pandangan bahwa kita harus lebih banyak memberi kepada masyarakat dibandingkan apa yang telah masyarakat berikan, rela mengambil resiko untuk kepentingan orang lain, dan siap berkorban demi kepentingan masyarakat.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder adalah sebagai data pendukung data primer dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi dengan permasalahan di lapangan.

3.3 Informan

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana Nilai-nilai, meliputi: 1) Direktur Utama, 2) Dewan Pengawas, 3) Direktur pelayanan, 4) Direktur Keuangan, 4) Pegawai Medis, 5) Pegawai Nonmedis.

3.4 Metode Analisis Data

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan.

Adapun Teknik Analisis Data yang di gunakan dalam penelitian ini menurut Miles dan Huberman (Sugiono 2015): 1) *Data Reduction*, 2) *Penyajian Data / Data Display*, 3) *Conclusion atau verification*.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum RSUD Sawerigading Kota Palopo

Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo sebelumnya adalah Rumah Sakit Pemerintah Kabupaten Luwu yang dibangun pada masa pemerintahan Belanda 1920. Ketika Kota Administrasi sebagai Ibukota Kabupaten Luwu mengalami perubahan status menjadi Kota Otonom berdasarkan Undang-Undang No. 11 tahun 2002, maka RSUD Sawerigading Kota Palopo ini pun beralih induk dari Pemerintah Kabupaten Luwu ke Pemerintah Kota Palopo.

RSUD Sawerigading Kota Palopo yang menerapkan PPK-BLUD penuh adalah mampu mengelola pendapatan fungsional rumah sakit (pendapatan BLUD-RSUD) untuk membiayai seluruh kegiatan operasional yang berhubungan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat/pasien. Untuk itu setiap potensi yang berpeluang menjadi sumber pendapatan harus dikelola dengan optimal. Pengembangan-pengembangan setiap jenis layanan baru sesuai dengan inti bisnis rumah sakit perlu dilakukan terus-menerus sepanjang tahun dengan inovasi-inovasi terkini sesuai tujuan, visi dan misi yang telah ditetapkan.

4.2 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo

1) Ketertarikan Terhadap Pembuatan Kebijakan Publik (attraction to public policy making),

Indikatornya adalah pandangan pegawai terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan publik, ketertarikan terhadap kehidupan para politisi, ketertarikan pada

proses yang bersih dalam pembuatan kebijakan publik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo, untuk dimensi yang pertama bahwa pandangan pegawai terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan publik. Peneliti menemukan bahwa dalam pembuatan kebijakan itu merupakan sepenuhnya urusan pimpinan, dan proses politik yang terjadi melibatkan berbagai kepentingan dan sumber daya. Dalam pembuatan kebijakan publik terjadi proses komunikasi antar elemen diantaranya adalah aktor, struktur, dan organisasi. Kebijakan publik dipahami sebagai tujuan karena kebijakan publik adalah alat untuk mencapai sebuah tujuan publik. Artinya, kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh publik (masyarakat).

Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo tidak menunjukkan ketertarikan terhadap kehidupan para politisi, bahwa yang menurut mereka urusan kebijakan semuanya adalah urusan pimpinan. Ketertarikan yang ditunjukkan pegawai pada proses yang bersih dalam pembuatan kebijakan publik, pegawai memahami bahwa dalam proses pembuatan kebijakan ada kepentingan-kepentingan yang di bawa. Entah itu kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan ataukah kepentingan pribadi atau golongan. Pegawai mengaharapkan bahwa setiap kebijakan yang diambil pemerintah membawa seluruh kepentingan masyarakat, bukan untuk menguntungkan salah satu pihak, terutama kebijakan tentang pelayanan kesehatan. Secara garis besar pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo menunjukkan ketertarikan terhadap proses yang bersih dalam pembuatan kebijakan publik.

2) Komitmen pada Kepentingan Publik,

Dalam teorinya, Perry (1990) menulis bahwa dalam motivasi pelayanan publik seorang pegawai haruslah memiliki keyakinan

dan kepercayaan penuh terhadap tugas dan tanggung jawabnya untuk selalu menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi maupun kepentingan golongan. Hal ini menyiratkan makna dari seorang abdi masyarakat yang sesungguhnya karena, seorang pegawai adalah pelayan masyarakat yang sudah seharusnya mengabdikan dirinya untuk kesejahteraan masyarakat. Seorang pegawai yang memiliki komitmen pada kepentingan publik yang tinggi memiliki ketertarikan terhadap hal-hal yang terjadi dilingkungan sekitarnya, berkontribusi terhadap lingkungan sekitar tanpa ada rasa egois, memiliki kesadaran akan pentingnya makna pelayanan publik, mampu menempatkan kepentingan masyarakat diatas kepentingan diri sendiri, dan memiliki kesadaran bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab terhadap negara.

Kondisi yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo yaitu tingkat komitmen para pegawai terhadap kepentingan publik tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat. Teori motivasi pelayanan publik yang disampaikan oleh James L.Perry maka, kondisi ini sudah dapat digolongkan mampu memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Sudah sepatutnya seorang pegawai atau pelayan masyarakat mampu menempatkan kepentingan masyarakat luas diatas kepentingan lainnya. Komitmen bukan hanya sekedar memenuhi perjanjian ataupun kontrak dalam pelaksanaan tugas melainkan, bagaimana seorang pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan menempatkan masyarakat sebagai orang yang dilayani bukan sebagai orang yang melayani pegawai. Secara umum, untuk menilai komitmen pada kepentingan publik ini dapat kita lihat bahwa pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo sudah kategori baik, meskipun demikian kadang kala kita temukan keluhan masyarakat tentang sikap pegawai yang kurang bersahabat. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai belum mampu

bersifat profesional terhadap pekerjaan yang dilakukan.

3) Rasa Empati

James L. Perry menuliskan bahwa seorang pegawai yang memiliki rasa empati yang tinggi memiliki perasaan empati terhadap nasib orang-orang yang kurang beruntung, memiliki ketertarikan terhadap program-program sosial, memiliki perasaan iba ketika melihat orang lain dalam kesusahan, memiliki kesadaran bahwa patriotisme adalah bagaimana melihat orang lain sejahtera, memiliki perhatian terhadap kesejahteraan orang lain meskipun tidak dikenal secara personal, memiliki kesadaran bahwa hidup kita selalu bergantung terhadap satu sama lain, memiliki perasaan kasihan terhadap orang-orang yang tidak mau membantu dirinya sendiri, dan selalu memberi dukungan terhadap program-program untuk kepentingan publik. Fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo bisa dikatakan baik.

Jika mengacu kepada teori motivasi pelayanan publik, kondisi ini sudah mampu memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Sudah seharusnya seorang pegawai terlebih bagi pegawai yang memberikan pelayanan publik bagi masyarakat untuk memiliki rasa empati dalam melaksanakan tugasnya karena, hal inilah yang menjadi dasar seorang pegawai untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Secara umum, nilai rasa empati di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo (berdasarkan hasil kuesioner) tapi dari hasil wawancara dengan masyarakat mereka menjelaskan bahwa rasa empati mereka kepada masyarakat tidak seluruhnya baik

4) Pengorbanan Diri

James. L.Perry menuliskan bahwa seorang pegawai yang memiliki rasa pengorbanan diri yang tinggi memiliki karakteristik yakni memiliki keyakinan bahwa membuat perubahan masyarakat lebih berarti dibandingkan dengan membuat prestasi

pribadi, selalu mendahulukan tugas kantor dibandingkan kepentingan diri sendiri, selalu mengutamakan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dibandingkan pemenuhan kebutuhan finansial, memiliki pandangan bahwa apa yang dikerjakan adalah untuk kepentingan yang lebih besar bukan untuk kepentingan dirinya sendiri, memiliki perasaan senang ketika melayani masyarakat meskipun tidak ada imbalan untuk itu, memiliki pandangan bahwa kita harus lebih banyak memberi kepada masyarakat dibandingkan apa yang telah masyarakat berikan, rela mengambil resiko untuk kepentingan orang lain, dan siap berkorban demi kepentingan masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo tingkat rasa empati kategori baik. Jika mengacu kepada teori motivasi pelayanan publik, kondisi ini sudah mampu memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Nilai pengorbanan diri pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo berdasarkan hasil penilaian kuesioner tergolong baik, hal ini juga dapat dilihat hasil wawancara bahwa pegawai rumah sakit baik tenaga medis dan non medis, sudah berupaya untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai adanya respon positif dari pegawai terhadap keluhan masyarakat dalam hal ini sebagai pasien maupun sebagai keluarga pasien.

BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap empat nilai *Public Service Motivation* yakni ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, komitmen pada kepentingan publik, rasa empati dan pengorbanan diri, maka dapat disimpulkan bahwa Dimensi nilai-nilai *Public Service Motivation* di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo adalah komitmen pada kepentingan publik, rasa empati dan pengorbanan diri yang dikategorikan baik, sedangkan nilai ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik

cukup baik. Dengan demikian diharapkan nilai *Public Service Motivation* diterapkan dengan baik sehingga hal ini dapat memberikan dampak yang baik pada pegawai untuk meningkatkan kinerjanya sehingga memberi pelayanan yang berkualitas pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Brewer, Gene A. Sally Coleman Selden, and Rex L. Facer II, 2000. *Individual Conceptions of Public Service Motivation*. *Public Administration Review*. May/June 2000. Vol. No. 3. P 254-264.
- Crewson, P. E. 1997. *Public Service Motivation: Building Empirical Evidence of Incidence and Effect*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vo. 7, No (4), p: 499-518.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Perry James L. & Hondeghem Annie eds. 2008. *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. Oxford: Oxford University Press.
- Perry James L. & Wise Lois Recascino 1990. *The Motivational Bases of public Service*. *Public Administration Review* 50, p: 367-373.
- Perry James L. 1996. *Measuring Public Service Motivation: an Assessment of Construct Reliability and Validity*. *Journal of Public Administration Research and Theory*. Vol. 6, No. 1, p: 5-22.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ratminto & Atik Septi W, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rayney. 1997. *Understanding and Managing Public Organizations*. 2nd ed, San Fransisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.