

## **MOTIVASI KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN LANGOWAN BARAT KABUPATEN MINAHASA**

*Gabrila Stivani Sumolang<sup>1</sup>*

*Michael Mantiri<sup>2</sup>*

*Sofia Pangemanan<sup>3</sup>*

### **Abstrak**

Salah satu upaya instansi dalam mempertahankan kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan publik adalah dengan memperhatikan motivasi kerja pegawai. Pegawai merupakan aset penting dalam suatu instansi tanpa mereka betapa sulitnya sebuah instansi mencapai tujuan, merekalah yang menentukan maju mundurnya sebuah instansi, dengan memiliki tenaga kerja yang terampil dengan motivasi kerja yang tinggi maka instansi tersebut sudah memiliki aset yang sangat mahal. Motivasi kerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik di kantor kecamatan langowan barat kabupaten minahasa ditinjau dari prinsip yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan kemanan dan keselamatan dan kebutuhan dan kebutuhan untuk dihargai belum bisa dikatakan sepenuhnya terpenuhi karena kebutuhan fisiologis di kantor Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa belum terpenuhi karena masih banyak pegawai yang berharap adanya kenaikan gaji dan terkadang terjadi keterlambatan dalam pencairan gaji. Disamping itu setiap pegawai memiliki tuntutan hidup yang berbeda-beda Kebutuhan keamanan dan keselamatan di kantor Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa yang sesuai dengan hasil penelitian bisa dikatakan sangat kurang, masih banyak peralatan yang sudah lama namun masih digunakan, masih banyak juga peralatan dalam menunjang pekerjaan kantor yang belum ada yang akhirnya hal tersebut harus dilakukan diluar. Kebutuhan untuk diakui dan dihargai antara pegawai di Kantor Kecamatan Langowan Barat sudah baik karena dari atasanpun akan memberikan penghargaan bagi pegawai yang rajin dan patuh dan juga pegawai lainpun saling mendukung satu dengan yang lainnya dan hal ini menciptakan kerukunan dan semangat dalam bekerja antara pegawai

**Kata Kunci : Motivasi Kerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik.**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

## Pendahuluan

Motivasi adalah keinginan untuk bertindak dan melakukan sesuatu yang didasarkan pada dorongan-dorongan tertentu, dorongan tersebut bisa saja dorongan internal yaitu tujuan hidup, minat pada pekerjaan yang dilakukan, prestasi atau keinginan untuk diakui atau dihargai dan sebagainya. Bisa juga karena dorongan eksternal yaitu karena masalah gaji, kondisi kerja dan lain-lain namun motivasi setiap orang berbeda-beda dan hal ini dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Pegawai memiliki perilaku, sikap, motivasi dan kebiasaan yang tumbuh dan berkembang yang dibentuk oleh kondisi lingkungan serta pengalaman-pengalaman di tempat kerja. Untuk dapat mendorong pegawai ke arah usaha maksimal dibutuhkan dorongan atau motivasi untuk dapat mencapai produktivitas kerja yang baik.

Pada umumnya, orang mau bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan fisik dan mental, baik itu kebutuhan yang tidak disadari. Pemenuhan kebutuhan tersebut merupakan dasar dari motivasi kerja seorang pegawai. Jika dalam proses pemenuhan kebutuhan tersebut karyawan merasakan adanya peluang dalam mencapai tujuannya, maka motivasi untuk mencapainya akan makin berlipat. Saat tujuannya tercapai, yakni pemenuhan kebutuhan, seorang pegawai akan merasakan kepuasan dari aktivitasnya untuk mencapai kebutuhan tersebut. Masalah yang timbul adalah bahwa kebutuhan masing-masing orang berbeda satu dengan yang lain. Maka instansi tempat pegawai itulah yang harus menyediakan kesempatan dalam pemenuhan kebutuhan bagi para pegawainya.

Dalam memotivasi pegawai bukanlah hal yang mudah, karena manusia mempunyai perilaku yang

berbeda antara satu dengan yang lainnya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan-harapannya namun untuk memotivasi pegawai kita dapat memberi penghargaan, menghargai pendapat, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman, menjadi pendengar yang baik, memberi tantangan serta menolong tapi tidak melakukan sesuatu bagi orang lain yang sebenarnya dapat dilakukan oleh dirinya sendiri.

Motivasi kerja merupakan unsur yang paling penting dalam rangka menciptakan dan mengembangkan kehidupan suatu instansi. Motivasi kerja yang tinggi mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang dibebankan. Hal ini menunjukkan keberhasilan seorang pemimpin dalam mendorong gairah kerja dan semangat kerja agar bawahannya memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Dengan adanya motivasi pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tanpa motivasi, seorang pegawai tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang pegawai memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Semakin luasnya kewenangan pemerintah daerah otonom dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, maka kemampuan daerah dalam mengelola sumber-sumber yang dimiliki, dituntut untuk menjadi semakin besar pula. Termaksud pengelolaan sumber daya manusia, khususnya aparat pemerintahan yang ada pada semua tingkatan dan jajaran daerah otonom yang bersangkutan

untuk mengembangkan sumber daya manusia.

Hal ini menyebabkan terjadinya dilema pada diri aparatur disatu pihak mereka dituntut untuk mengabdikan semaksimal mungkin untuk melayani kepentingan masyarakat yang sementara dipihak lain mereka selalu mendapat tuntutan dari masyarakat yang tidak percaya lagi sepenuhnya kepada aparatur pemerintah, ditambah dengan adanya krisis ekonomi yang semakin tinggi sehingga tidak ada perimbangan antara penghasilan atau gaji yang diterima dengan kebutuhan yang harus terpenuhi, kurangnya fasilitas dalam menunjang pekerjaan serta kurangnya penghargaan bagi aparatur pemerintah sehingga hal ini sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai tersebut baik yang ada pada tingkatan paling tinggi maupun yang terendah termasuk di kecamatan. Hal ini sudah seharusnya diperhatikan oleh pemerintah setempat dalam meningkatkan motivasi kerja aparaturnya. Karena kecamatan merupakan ujung tombak yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dan jika pelayanan yang diberikan baik maka persepsi masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga baik dan begitupula sebaliknya.

Tugas dan fungsi kecamatan Menurut Undang-undang No. 19 tahun 2008 bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan dimana didalamnya terdapat berbagai macam pelayanan seperti kepengurusan berbagai bentuk perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan ke kecamatan.

Secara ideal pelayanan akan efisien apabila aparatur yang memberikan

pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, aparatur secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Akses masyarakat terhadap pelayanan dipandang efisien apabila masyarakat memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan birokrasi. Demikian pula efisiensi pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh pemerintah tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan, seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Belum terbentuknya kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan publik menyebabkan hubungan aparat pemerintah dengan masyarakat sering kali masih belum komunikatif, dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dibutuhkan kepercayaan masyarakat sebagai kunci utama bagi terselenggaranya pelayanan publik yang baik.

Pemberian pelayanan yang transparan oleh aparatur pemerintah yang mencakup persyaratan, prosedur, ketepatan waktu, kepastian biaya, dan keramahan petugas menjadi dambaan masyarakat pada era reformasi ini. Dalam memahami reformasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat

masih belum ditemukan persamaan makna dan cara pandang.

Perbedaan pemaknaan terhadap reformasi tersebut salah satu faktor penyebabnya yaitu karena adanya perbedaan kepentingan diantara keduanya. Pada sisi aparatur sipil negara terdapat kecenderungan bahwa tidak semua aparat menyukai perubahan, terlebih lagi bagi aparat yang merasa diuntungkan dengan sistem yang selama ini berlangsung. Pada sisi lain masyarakat menginginkan agar aparat pemerintah dapat bersikap dan berperilaku seperti yang diinginkan masyarakat, yaitu pemberian pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, tepat waktu serta tidak berbelit-belit.

Harapan dan keinginan masyarakat terhadap perbaikan kinerja aparat pemerintah seperti adanya pelayanan yang serba cepat. Prosedur mudah dan biaya ringan sering kali dirasakan oleh aparat birokrasi tidak rasional. Keinginan masyarakat tersebut bukan tanpa alasan sebab apabila pada masa lalu aparat pemerintah menganggap dirinya sebagai penguasa yang harus dilayani namun dengan adanya reformasi masyarakat pengguna jasa menghendaki justru masyarakat menjadi raja dan harus dilayani dengan sebaik-baiknya.

Respon masyarakat terhadap aparatur sipil negara sering kali mempuat aparat pemerintah menjadi serba salah dalam bertindak, bahkan tidak sedikit yang merasa ketakutan dengan perlakuan masyarakat yang dianggap terlalu berlebihan, padahal bisa saja aparat pemerintah di kecamatan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan.

## Tinjauan Pustaka

Robbert Heller dalam Solichin (2010:378), yang menyatakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk bertindak. Ada pendapat bahwa

motivasi harus diinjeksi dari luar, tetapi sekarang semakin dipahami bahwa setiap orang termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Di pekerjaan kita perlu mempengaruhi bawahan untuk menyelaraskan motivasinya dengan kebutuhan organisasi.

Stephen P. Robbins dalam Solichin (2010:378), menyatakan motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas (intensity), arah (direction) dan usaha terus menerus (persistence) individu menuju pencapaian tujuan. Intensitas menunjukkan seberapa keras seseorang berusaha.

Tetapi intensitas tinggi tidak mungkin mengarah pada hasil kinerja yang baik, kecuali usaha dilakukan dalam arah yang menguntungkan organisasi. Karenanya harus dipertimbangkan kualitas usaha maupun intensitasnya. Motivasi mempunyai dimensi usaha terus menerus. Motivasi merupakan ukuran berapa lama seseorang dapat menjaga usaha mereka. Individu yang termotivasi akan menjalankan tugas cukup lama untuk mencapai tujuan mereka.

Jerald Greenberg dan Robert A dalam Solichin (2010:379) berpendapat bahwa motivasi merupakan serangkaian proses yang membangkitkan (arouse), mengarahkan (direct), dan menjaga (maintain) perilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan. Membangkitkan berkaitan dengan dorongan atau energi dibelakang tindakan.

Motivasi juga berkepentingan dengan pilihan yang dilakukan orang dan arah perilaku mereka. Sedang perilaku menjaga atau memelihara berapa lama orang akan terus berusaha untuk mencapai tujuan.

Menurut Liang Gie dalam Sadly Samsudin (2005:281-282), motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang

lain, dalam hal ini karyawannya, untuk mengambil tindakan-tindakan tertentu.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2010:18), motivasi adalah kondisi (energy) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri (internal motivation) dan dorongan dari luar diri/pihak lain (external motivation).

Menurut Dewi Hanggraeni (2011:68), motivasi memiliki definisi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

Menurut Malayu Hasibuan (2008:219), motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Bab 1 Pasal 1 Ayat 1, Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Aparatur Sipil Negara memiliki fungsi, tugas dan peran:

Pegawai ASN berfungsi sebagai :

- a. pelaksana kebijakan publik;
- b. pelayanan publik; dan
- c. perekat dan pemersatu bangsa.

Pegawai ASN bertugas :

- a. melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat Pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan

- c. mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pegawai berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang professional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik-praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Lukman dalam Sinambela, dkk. (2006:4), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pasolong (2007:128), mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Lewis dan Gilman (2005:22), mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

1. Pelayanan publik adalah kepercayaan publik, warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.
2. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan, dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Lijan Poltak Sinambela (2006:5), mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Dr. S. H. Sarundajang (2011:223), publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah public offering (penawaran umum), public ownership (milik umum), dan public utility (perusahaan umum), public relations (hubungan masyarakat), public service (pelayanan masyarakat), public interest (kepentingan umum) dan lain-lain. Dalam hal ini pelayanan publik merujuk istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat umum. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama sebangun dengan pengertian masyarakat.

Nurcholish dalam Sarundajang (2012:223), memberikan pengertian public sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif

lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Seperti terlihat dalam rumusan masalah yang dibahas sebelumnya, maka fokus dari penelitian ini difokuskan pada motivasi kerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa yang dapat dikaji melalui:

- 1) Kebutuhan fisiologis (physiological needs), yaitu kebutuhan dasar manusia agar dapat tetap bertahan hidup, seperti makanan, pakaian, perumahan.
- 2) Kebutuhan keamanan dan keselamatan (safety needs), meliputi kebutuhan rasa aman dalam bekerja, kemanan untuk merdeka atau bebas dari ancaman.
- 3) Kebutuhan untuk dihargai, yaitu kebutuhan manusia untuk merasa dihargai, diakui keberadaannya, diakui eksistensinya, prestise, kekuasaan, dan penghargaan dari orang

Informan yang dipilih adalah informan yang benar paham dan mengetahui permasalahan yang dimaksud informan yang akan peneliti wawancarai terdiri dari:

1. Camat langowan Barat Kabupaten Minahasa
2. Sekretaris Camat Langowan Barat Kabupaten Minahasa
3. Pegawai kantor kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa : 9 orang

## Hasil Penelitian

Motivasi kerja Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa diuraikan berdasarkan kriteria-kriteria motivasi menurut Maslow sebagai berikut:

1. Kebutuhan Fisiologis  
Kebutuhan fisiologis adalah kebutuhan yang mendasar bagi

seseorang misalnya saja, pakaian, makanan, rumah, dan kebutuhan biologis seperti buang air besar, buang air kecil, bernafas dan sebagainya. Kebutuhan ini dinamakan juga kebutuhan dasar (basic needs) yang jika tidak dipenuhi dalam keadaan sangat ekstrim (misalnya: sangat kelaparan) bisa manusia yang bersangkutan kehilangan kendali akan atas perilakunya sendiri (agresif, tidak malu, tidak punya pertimbangan pada orang lain, dan sebagainya). Karena seluruh kapasitas manusia tersebut dikerahkan dan dipusatkan hanya untuk memenuhi kebutuhan dasarnya itu.

Dikaitkan dengan penelitian ini maka untuk menilai apakah kebutuhan dasar dari Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Langowan Barat sudah bisa terpenuhi atau tidak karena kebutuhan dasar sangat berkaitan dengan motivasi dari Aparatur itu sendiri. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Anneke Rantung selaku Sekretaris Kecamatan Langowan Barat bahwa “untuk pemenuhan kebutuhan dasar sendiri memang bisa dikatakan cukup tapi tergantung dari kita sendiri untuk mengartikan kata cukup itu misalnya saja cukup untuk makan, cukup untuk membeli pakaian tapi tidak berlebihan atau boros.” begitupula yang dikatakan oleh bapak Frenkie Kuhu selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan “memang kita harus bekerja keras karena kalau hanya bergantung pada gaji pokok saja pasti hanya akan merasa kurang, tinggal pintar-pintarnya kita mengatur dengan membuat usaha diluar pekerjaan pokok misalnya”.

Gaji yang di dapat oleh pegawai di kantor Kecamatan juga berbeda-beda tergantung pangkat dari setiap pegawai yang ada, begitupula dengan tunjangan-tunjangan yang diberikan dan rata-rata setiap pegawai yang saya wawancarai memiliki harapan untuk adanya kenaikan dari gaji yang di dapat

sebelumnya, walaupun untuk profesi sebagai seorang Pegawai Negeri Sipil bisa dikatakan cukup stabil karna gaji dan tunjangan hidup yang pasti namun itu masih saja belum dapat memuaskan hasrat seseorang dalam pemenuhan kebutuhan hidup yang semakin hari semakin bertambah.

Memang kebutuhan dasar ini sangat penting karena untuk sehari-hari tentu kita membutuhkan sandang, papan dan pangan untuk memenuhi kebutuhan hidup kita, seperti yang dikatakan oleh Aparatur di kecamatan Langowan Barat kalau kita ingin kebutuhan itu terpenuhi tentunya kita harus bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Gaji yang di dapatkan oleh Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Langowan Barat sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga, tunjangan yang diperolehpun sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saat ini, walaupun masih belum memuaskan karna banyak pegawai yang masih mengharapka adanya kenaikan gaji bagi mereka. Begitupula dengan pemberian gaji yang terkadang diberikan kurang tepat waktu, hal ini sangat mempengaruhi kerja pegawai disaat pegawai harus memberikan pelayanan yang maksimal namun akhirnya terhambat karna para pegawai sendiri memiliki kebutuhan untuk dipenuhi namun akhirnya terkendala oleh masalah keterlambatan pemberian gaji yang akhirnya mempengaruhi kinerja mereka.

Dalam bekerja seseorang tentu membutuhkan adanya jeda baik itu untuk makan maupun untuk beristirahat karna setiap pribadi manusia tidak dapat dipaksakan untuk terus menerus bekerja hal ini akan sangat mempengaruhi hasil dari kinerja mereka dan juga akan berdampak buruk bagi diri mereka sendiri dan pelayanan yang diberikanpun otomatis tidak akan maksimal, dari observasi yang saya

lakukan di kantor Kecamatan Langowan Barat waktu istirahat bagi pegawai yang ada disana sudah maksimal dimanfaatkan, namun untuk ketepatan waktu dari pegawai saat jam masuk kantor maupun pulang bisa dikatakan rendah karena masih banyak pegawai yang sering datang terlambat padahal rata-rata pegawai yang ada di kantor Kecamatan Langowan Barat sudah memiliki kendaraan pribadi masing-masing baik itu kendaraan roda dua maupun roda empat, kondisi jalanan yang ada disana juga bebas dari masalah kemacetan namun anehnya masih ada saja pegawai yang datang tidak tepat waktu. Ada juga beberapa pegawai yang pulang saat belum jam pulang kantor dan hal ini tentu sangat disayangkan karna kurangnya disiplin dari pegawai tersebut.

## 2. Kebutuhan keamanan dan keselamatan

Kebutuhan akan keamanan dan keselamatan pada dasarnya merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang dikemukakan oleh Abraham Maslow. Kebutuhan keselamatan dan keamanan merupakan kebutuhan dasar kedua yang harus diupayakan setelah kebutuhan fisiologis.

Kondisi kantor Kecamatan Langowan Barat masih bisa dikatakan layak untuk digunakan, kondisi ruangan yang ada disana juga layak untuk dipakai karena motivasi kerja seseorang akan semakin terdorong jika keamanan dan keselamatan dimana tempat dia bekerja terjamin, seperti yang dikatakan bapak Nixon Emor sebagai Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat “kondisi kantor disini memang layak namun saya mengharapkan adanya renovasi untuk kantor ini agar bisa lebih baik supaya masyarakat bisa lebih nyaman dan juga para pegawai disini bisa lebih produktif dan lebih bersemangat dalam bekerja”

Namun untuk fasilitas/ perlengkapan dan peralatan yang ada disana belum bisa menunjang pekerjaan yang akan dikerjakan oleh para pegawai karena masih belum memadai. “masih banyak peralatan di kantor ini yang kurang bahkan belum ada, ada juga beberapa peralatan yang sebenarnya sudah layak diganti dengan yang baru” begitu yang dikatakan oleh Ibu Ana Wanta selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum.

Fasilitas yang ada di kantor Kecamatan Langowan barat masih dikatakan kurang karena untuk peralatan seperti komputer saja hanya terdapat di beberapa meja, mesin printer yang ada disana juga hanya ada dua dan tidak memiliki mesin fotocopy, bisa dibayangkan berapa lama pekerjaan yang akan dilakukan hanya untuk mengurus surat-surat saja, hal ini tentu sangat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja dari para pegawai Kecamatan Langowan Barat, untuk menggandakan data saja pegawai dan masyarakat harus pergi kira-kira 10 menit untuk sampai di tempat fotocopy terdekat hal ini selain tidak efisien juga hanya membuang-buang waktu saja, Sama halnya dengan kurangnya komputer di Kantor Kecamatan Langowan barat yang akhirnya berpengaruh bagi pelayanan masyarakat, misalnya saja saat banyaknya masyarakat yang harus dilayani namun Pegawai yang ada di kantor Kecamatan akhirnya tidak bisa memaksimalkan pelayanan yang diberikan karena kurang fasilitas yang ada sehingga hal ini berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai yang awalnya mereka menginginkan untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif bagi masyarakat namun akhirnya berbanding terbalik dengan kenyataan yang ada dilapangan,

Aparat Sipil Negara memiliki tugas salah satunya yaitu memberikan pelayanan publik yang professional dan



berkualitas, seperti hasil wawancara saya dengan Camat Langowan barat yaitu bapak Lendy Aruperes “motivasi terbesar saya dalam bekerja dan menjabat sebagai camat langowan barat kabupaten minahasa yaitu untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin, semampu yang saya bisa” .

Harapan camat langowan barat sama halnya dengan pegawai yang ada disana yaitu untuk memberikan pelayanan yang maksimal namun jika alat untuk mencapai tujuan tersebut tidak menunjang dan memadai tentu akan sangat berpengaruh bagi kinerja pegawai, yang awalnya mereka bersemangat namun pada ujungnya semangat itu mulai meredup hal ini yang harusnya diperhatikan oleh atasan untuk lebih memperhatikan lagi fasilitas yang ada di kantor Kecamatan, karena fasilitas yang baik yaitu yang berkualitas dan layak akan memberikan dampak yang baik terhadap hasil dari pekerjaan yang dibuat oleh pegawainya.

Fasilitas yang ada di kantor kecamatan harus layak untuk digunakan bukan hanya alat-alat elektronik saja yang menjadi penunjang pekerjaan mereka tetapi juga fasilitas seperti kursi, meja kantor, lemari arsip dsb harus dalam keadaan yang layak untuk digunakan mengingat fasilitas tersebut berpengaruh bagi Pegawai. Misalnya jika ada hal yang tidak diinginkan terjadi seperti kursi yang sudah tidak layak digunakan namun tetap dipakai oleh pegawai karena kurangnya jumlah kursi yang ada yang akhirnya dapat membahayakan pegawai, karena bisa saja tiba-tiba kursi itu patah dan berakibat buruk bagi pegawai tersebut.

Fasilitas yang baik dan aman akan memberikan dampak yang baik bagi pegawai, mereka akan bekerja tanpa harus merasa takut apakah fasilitas yang ada dapat membahayakan keselamatan mereka, sama halnya dengan kantor yang layak untuk digunakan hal ini

akan membuat pegawai lebih produktif dalam bekerja.

### 3. Kebutuhan untuk dihargai

Maslow menemukan bahwa setiap orang memiliki dua kategori kebutuhan akan penghargaan yakni yang pertama Harga diri, yaitu penilaian terhadap hasil yang di capai dengan analisis, sejauh mana memenuhi ideal diri. Jika individu selalu sukses maka cenderung harga dirinya akan tinggi dan jika mengalami kegagalan harga diri menjadi rendah.

Harga diri di peroleh dari diri sendiri dan orang lain. Harga diri meliputi kebutuhan akan kepercayaan diri, kompetensi, penguasaan, kecukupan, prestasi, ketidak tergantungan dan kebebasan Kebutuhan harga diri meliputi: Menghargai diri sendiri, menghargai orang lain, dihargai orang lain, kebebasan yang mandiri, di kenal dan di akui, penghargaan.

Yang kedua adalah Penghargaan dari orang lain, meliputi prestis, pengakuan, penerimaan, perhatian, kedudukan, nama baik serta penghargaan. Penghargaan dari orang lain sangat di perlukan dalam kehidupan karena dengan penghargaan itu seseorang akan menjadi lebih kreatif, mandiri, percayaakan diri sendiri dan juga lebih produktif. Kebutuhan penghargaan dari orang lain meliputi : kekuatan, pencapaian, rasa cukup, kompetisi, rasa percaya diri dan kemerdekaan.

Di kantor Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa jika pegawai melakukan pencapaian, pegawai tersebut akan diberikan penghargaan seperti yang dikatan oleh Camat Langowan Barat bapak Lendy Aruperes “kalo kerja bagus, kepatuhan terhadap pimpinan bagus pasti akan mendapatkan rekomendasi tapi kalau pegawai tersebut malas pasti hanya akan begitu-begitu saja dengan kata lain tidak ada peningkatan. Pengakuan dari pegawai lain juga pasti ada karena setiap bulan

ada rapat staf, tiap minggu juga ada rapat seksi pasti akan dibahas disitu siapa-siapa saja pegawai yang layak diberikan penghargaan lewat usulan, surat rekomendasi, penghargaan berupa uang untuk kesejahteraan atau seragam supaya pegawai tersebut tidak perlu membeli lagi.”

Pendapat dari Camat Langowan Barat tersebut sama halnya dengan pegawai yang ada disana “kalo ada prestasi biasanya akan diberikan rekomendasi dan juga usulan” kata bapak Oktavianus Pesak yang sudah 10 tahun bekerja di kantor tersebut. Begitupula dengan Bapak Haldi Tulangow sebagai Kasubag Program Keuangan dan Pelaporan “setiap pegawai yang melakukan suatu pencapaian tentu saja akan mendapat pengakuan dari pegawai lain baik itu berupa ucapan selamat dari mereka dan dari atasan juga akan memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi”

Rasa saling menghargai dan rasa untuk di akui dan dihargai sangat terasa antara pegawai satu dengan pegawai lainnya di kantor Kecamatan Langowan barat Kabupaten Minahasa, tanpa adanya penghargaan dan pengakuan pegawai tidak akan termotivasi untuk memperbaiki hasil kerjanya jika kurang maksimal juga tidak akan termotivasi untuk melayani masyarakat dengan baik jika dirinya sendiri merasa hal yang dia kerjakan tidak dihargai.

Salah satu dorongan yang besar dan kuat jika para pegawai tau mereka akan diberikan penghargaan jika melakukan pencapaian yang akhirnya hal ini akan menyebabkan bentuk persaingan yang sehat antara pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan lebih maksimal, hal ini tentunya memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan yang akan mereka berikan kepada masyarakat.

Observasi yang saya lakukan selama saya berada disana sangat terlihat bagaimana kedekatan dan suasana kekeluargaan antara pegawai yang ada di kantor Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa yang sangat baik dan juga bagaimana mereka menghargai satu dengan yang lainnya.

## Kesimpulan

Dengan memperhatikan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka kita dapat melihat bagaimana motivasi kerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik di kantor kecamatan langowan barat kabupaten minahasa ditinjau dari 3 prinsip yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan dan keselamatan dan kebutuhan dan kebutuhan untuk dihargai belum bisa dikatakan sepenuhnya terpenuhi karena :

1. Kebutuhan fisiologis di kantor Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa belum terpenuhi karena masih banyak pegawai yang berharap adanya kenaikan gaji dan terkadang terjadi keterlambatan dalam pencairan gaji. Disamping itu setiap pegawai memiliki tuntutan hidup yang berbeda-beda, contohnya saja pegawai yang sudah menikah harus memenuhi kehidupan rumah tangga dan mengurus keluarga, membayar asuransi, membayar uang sekolah anak dan kebutuhan pokok lainnya, di tambah lagi dengan adanya keinginan-keinginan yang belum bisa terealisasikan. Dengan adanya hal ini bisa mengurangi semangat pegawai dalam memaksimalkan pekerjaan yang ada.
2. Kebutuhan keamanan dan keselamatan di kantor Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa yang sesuai dengan hasil penelitian bisa dikatakan sangat kurang, masih banyak peralatan yang

sudah lama namun masih digunakan, masih banyak juga peralatan dalam menunjang pekerjaan kantor yang belum ada yang akhirnya hal tersebut harus dilakukan diluar misalnya saja untuk menggandakan dokumen, hal ini tentu selain tidak praktis dan efisien juga hanya akan membuang-buang waktu saja yang akhirnya pekerjaan yang bisa dilakukan dengan cepat dan aman akhirnya memakan waktu yang lama.

3. Kebutuhan untuk diakui dan dihargai antara pegawai di Kantor Kecamatan Langowan Barat sudah baik karena dari atasanpun akan memberikan penghargaan bagi pegawai yang rajin dan patuh dan juga pegawai lainpun saling mendukung satu dengan yang lainnya dan hal ini menciptakan kerukunan dan semangat dalam bekerja antara pegawai yang bekerja di kantor Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa.

## Saran

Kantor kecamatan memiliki fungsi yang penting karena bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Untuk itu dari hasil penelitian diatas, motivasi pegawai merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar pegawai yang ada di kantor kecamatan lebih maksimal dalam memberikan pelayanan.

Pimpinan kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa diharapkan untuk mampu memberikan motivasi kepada pegawai yang ada di kantor kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa berupa penambahan fasilitas sarana dan prasarana seperti komputer, printer, mesin pengganda dokumen, dan mengganti tempat duduk, meja dan lemari arsip yang sudah tidak layak

digunakan agar pegawai lebih maksimal dalam melakukan pekerjaan dan memberikan pelayanan yang maksimal dan efisien kepada masyarakat.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Hanggraeni, D. 2011. Perilaku Organisasi (Teori, Kasus, Dan Analisis). Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Hasibuan, S.P. M. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lewis, C. W. dan Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service : A Problem-Solving Guide. San Fransisco : Jossey-Bass: Market Street.
- Mangkunegara, A. P. 2010. Perilaku dan Budaya Organisasi. Bandung: Refika Aditama.
- Ndara, T. 2005. Teori Budaya Organisasi. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Pasolong, H. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Salim, A. 2006. Teori & Paradigma Penelitian Sosial. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Samsudin, S. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Pustaka Setia
- Sarundajang. 2011. Birokrasi Dalam Otonomi Daerah: Upaya Mengatasi Kegagalannya. Jakarta: Kata Hasta Pustaka.
- Sinambela dan Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sopiah. 2008. Perilaku Organisasional. Yogyakarta: C.V andi offset.
- Sugiyono. 2016. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. 2008. Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.