

Analisis *Public Service Motivation (PSM)* pada Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Sengkang

Herdi Syam¹, Syamsiar², Asmanurhidayani³ Yuniarni⁴

¹*Teknika, Maritime Department, Politeknik Negeri Samarinda, Samarinda*

²*Public Administration, Graduate Program, Universitas Puangrimaggalatung, Sengkang*

³*Business Administration, Faculty of Social, Universitas Puangrimaggalatung*

⁴*Public Administration, Faculty of Social, Universitas Puangrimaggalatung, Sengkang*

Abstract

Government agencies continue to simplify the flow of services, one of which is the Sengkang District Court (Sengkang District Court) through the One-Stop Integrated Service (PTSP) policy. The question arises whether this policy is in line with the Public Service Motivation (PSM) owned by employees. This article is the result of qualitative research, research data comes from observations at PTSP PN Sengkang, interviews with leaders, employees, and community service users, documentation comes from regulations related to PTSP, then analyzed using reduction, display and verification techniques which are presented narratively, the results of the study show the implementation of PTSP fulfills the elements of Public Service Motivation (PSM), namely Altruism (attitude that attaches importance to the interests of others). Norm-based (serving the public interest based on norms). Affective (commitment to public programs).

Keywords: *PTSP, PSM, altruism, norm-based, affective.*

Pendahuluan

Dalam rangka penyederhanaan alur pelayanan untuk memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima dalam rangka perbaikan wajah birokrasi yang selama ini dipandang sebagai sebuah sistem yang rumit dan membutuhkan proses yang panjang, maka pemerintah melalui berbagai kebijakan terus mengupayakan hal tersebut, salah satu programnya adalah pelayanan terpadu, melalui Peraturan Pemerintah No. 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang

bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat; memperpendek proses pelayanan; mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat (Presiden RI 2014).

Setiap kebijakan dan program yang dicanangkan pemerintah khususnya yang terkait dengan upaya perbaikan kualitas pelayanan harus dibarengi oleh motivasi para aktor dalam hal ini

aparatur negara, hal ini diperlukan untuk optimalisasi program karena pada dasarnya manusia memiliki dua sifat dasar dalam bekerja menurut teori X dan Y, Teori X menyatakan bahwa pada dasarnya karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan secara alami tidak termotivasi dan tidak suka bekerja, Teori Y menyatakan bahwa pada dasarnya karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan menyenangi pekerjaannya, termotivasi, kreatif, bangga terhadap hasil kerjanya yang baik, bekerja penuh dengan tanggung jawab dan senang untuk menerima tantangan (McGregor 1960).

Untuk mencapai kinerja aparatur negara yang berkualitas maka perlu ditumbuhkan motivasi kerja yang tinggi yang berpengaruh langsung pada kinerja organisasi. Terutama dalam kinerja pelayanan publik diperlukan keterampilan, kemampuan dan sarana prasarana sebagai pendukung dari aspek utama yaitu keinginan melayani atau motivasi. *Public Service Motivation (PSM)* sebagai kecenderungan individual untuk merespon terhadap motif-motif dasar yang unik dalam institusi dan organisasi publik. Teori ini didasarkan pada pendapat bahwa terdapat orang-orang yang tertarik dan termotivasi untuk bekerja di sektor publik. Semakin tinggi *PSM* yang dimiliki individu, maka semakin besar kemungkinannya untuk bekerja di sektor publik. *PSM* berhubungan secara positif dengan kinerja individual di organisasi sektor publik (Perry and Wise 1990).

Salah satu yang menyebabkan sebuah organisasi tidak mendapatkan pegawai terbaik adalah karena proses rekrutmen yang buruk, masalah klasik seperti korupsi, kolusi dan nepotisme menyebabkan masuknya pegawai yang tidak kompeten sehingga merusak sistem organisasi sebagai “tumor ganas” yang selalu menggerogoti.

Penelitian menunjukkan 95 persen eksekutif keuangan yang disurvei oleh Robert Half International mengatakan bahwa membuat kontrak yang buruk setidaknya menimbulkan dampak moral pada tim. Dalam banyak kasus, karyawan yang buruk tidak bergaul dengan karyawan lain atau tidak beradaptasi dengan baik dengan karyawan lainnya. Hal ini dapat menyebabkan masalah tambahan bagi kekompakan tim dan kinerja tim (Robert Half Internasional 2017). Salah satu indikator kinerja pada organisasi sektor publik adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan maka dari itu sangat penting untuk merekrut aparatur negara yang memiliki motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Salah satu poin penilaian yang sangat penting dalam proses perekrutan pegawai adalah aspek motivasi, Perry mengemukakan bahwa motivasi secara luas dipahami sebagai kekuatan yang memberi energi, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku (Perry 1997). *Public Service Motivation (PSM)* digunakan sebagai salah satu metode untuk menganalisa kualitas pegawai baik untuk tujuan perekrutan maupun pengembangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Raffaella Palma, Anna Crisci dan Gianluigi Mangia di Italia mengemukakan bahwa individu dengan orientasi yang kuat untuk berbuat baik kepada orang lain dan masyarakat juga lebih berorientasi untuk membantu pengguna layanan publik (Palma, Crisci, and Mangia 2020). Selain memiliki motivasi melayani yang tinggi orang dengan *Public Service Motivation (PSM)* juga memiliki kinerja yang baik dalam pekerjaan lain sesuai dengan temuan Jacqueline Carpenter, Dennis Doverspike dan Rosanna F. Miguel di Amerika Serikat bahwa motivasi sektor publik atau PSM selain memiliki kegunaan memprediksi kualitas penyampaian layanan juga dapat memprediksi kualitas pegawai pada bidang pekerjaan yang lain (Carpenter, Doverspike, and Miguel 2012). Selain kualitas pelayanan dan kinerja pada bidang yang lain *Public Service Motivation (PSM)* juga dapat digunakan untuk menganalisa kualitas kepemimpinan seseorang seperti yang disampaikan Broekema, W., Porth, J., Steen, T., & Torenvlied, R. bahwa pemimpin dengan motivasi pelayanan publik atau PSM yang lebih kuat berusaha lebih keras dalam pembelajaran instrumental dan pembelajaran politik yaitu kognitif, perilaku, akuntabilitas dan komunikasi eksternal (Broekema et al. 2019). Penelitian terdahulu mengemukakan bahwa orang dengan motivasi melayani yang tinggi atau disebut sebagai PSM cenderung memiliki kinerja yang baik dan juga merupakan sosok pemimpin yang visioner dan berpikiran terbuka akan tetapi penelitian terdahulu belum menganalisa kaitan antara PSM dengan program pelayanan terpadu,

maka dalam artikel ini kami membahas mengenai PSM dan pelayanan terpadu satu pintu pada Pengadilan Negeri Sengkang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang mengandalkan analisis mendalam pada fenomena atau objek penelitian, peneliti sebagai instrumen yang menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data dan sumber pustaka relevan dan valid yang berasal dari jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional bereputasi sebagai bahan diskusi dan pembandingan. Analisis data yang digunakan mengutip pendapat miles dan huberman yaitu tahap reduksi data, display data, dan kesimpulan atau verifikasi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya dengan teks yang bersifat naratif. Display atau penyajian data menggunakan teks yang bersifat naratif, dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut tahapan selanjutnya adalah kesimpulan atau verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang

dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Miles 1994).

Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitiannya Perry dan Wise, mengungkapkan motivasi individu yang terdapat dalam pelayanan sektor publik atau *Public Service Motivation* (PSM), yaitu: *Altruisme* (sikap mementingkan kepentingan orang lain). *Norm-Based* (melayani kepentingan publik berbasis norma merupakan satu nilai integral yang menciptakan PSM). *Affective* (komitmen terhadap program publik karena identifikasi diri sendiri dengan program tersebut) (Perry and Wise 1990).

Altruisme

Sikap mementingkan kepentingan orang lain merupakan kebalikan dari sikap egois, dimana sikap ini selalu berupaya untuk tidak mengecewakan orang disekitarnya baik melalui ucapan maupun perbuatan bahkan pada kondisi tertentu sikap altruisme mengabaikan kepentingan diri sendiri demi untuk membantu orang lain. Sikap Altruisme sangat dibutuhkan dalam organisasi pemerintah khususnya bagi para aparatur negara karena hakikat dibentuknya sebuah pemerintahan adalah untuk melayani masyarakat. Faktor individu merupakan prediktor yang penting bagi kinerja organisasi pemerintahan. Oleh sebab itu, guna meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan, maka kinerja individual (yang diwakili dengan aparat pemerintah) juga harus ditingkatkan (Kim 2004).

"Hasil wawancara dengan Kepala Pengadilan Negeri Sengkang dan

Kepala Panitera bahwa dalam upaya optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Sengkang merekrut pegawai tidak tetap atau honorer untuk memenuhi rasio antara jumlah pegawai dengan jumlah masyarakat yang akan dilayani", keberadaan pegawai tidak tetap di berbagai Instansi di Indonesia memberi pengaruh yang cukup signifikan dalam penyampain layanan bagi masyarakat. Adanya tenaga honorer sangat membantu penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan organisasi jika dilaksanakan dan dikelola dengan benar (Purwoko 2013).

Data Pegawai Honorer Pengadilan Negeri Sengkang;

No.	Jabatan	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai
1.	Staf Pelayanan	S1	10
2.	Satuan Pengamanan	SMA	3
3.	Pengemudi	SMA	1
Jumlah			14

Sumber : Bagian Kepegawaian Pengadilan Negeri Sengkang

Terlihat pada tabel di atas bahwa jumlah pegawai honorer yang bertugas pada bagian pelayanan berjumlah 10 orang dengan latar belakang pendidikan strata satu (S1) hal tersebut menjelaskan bahwa Pengadilan Negeri Sengkang memiliki standar pendidikan dalam merekrut pegawai untuk bertugas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

hal ini merupakan salah satu usaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. *“Berdasarkan hasil wawancara dalam proses rekrutmen pegawai PN Sengkang mempersyaratkan mereka yang memiliki kualifikasi yang baik, menguasai bidangnya, disiplin serta mampu mengoperasikan sistem informasi dan teknologi”*. Kemampuan karyawan untuk memanfaatkan fasilitas, menyusun, menerapkan dan melaporkan solusi dalam penggunaan perangkat komputer yang dikombinasikan dengan kapasitas komputasi pengguna akhir yang terkait dengan tugas dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan (Hernita 2018).

Keberadaan pegawai honorer di Indonesia merupakan sebuah fenomena yang cukup miris karena tidak adanya kejelasan status dan penghasilan ditambah dengan beban kerja yang tinggi membuat mereka berfungsi seperti sukarelawan dan orang yang terbiasa bekerja sebagai relawan memiliki sikap altruisme yang lebih tinggi dibanding orang yang terbiasa bekerja pada sektor lain. Relawan adalah individu yang rela menyumbangkan tenaga atau jasa, kemampuan dan waktunya tanpa mendapatkan upah secara finansial atau tanpa mengharapkan keuntungan materi dari organisasi pelayanan yang mengorganisasi suatu kegiatan tertentu secara formal (Schroeder, D.A., Penner, L.A., Dovidio, J.F., & Pillavin, J.A. 1995).

“Menurut Affandi yang diwawancarai saat pengurusan surat

keterangan bebas pidana untuk keperluan melamar pekerjaan, menyatakan bahwa ketika dia datang pada jam 12.15 Wita bagian pelayanan Pengadilan Negeri Sengkang tetap membuka pelayanan padahal jam tersebut pada umumnya merupakan waktu istirahat”. Hal ini memperlihatkan pegawai memiliki sikap altruisme yang tinggi karena tetap mengupayakan memberikan pelayanan walaupun pada kebiasaan dan budaya organisasi tertentu jam 12.00 s/d 13.00 merupakan waktu beristirahat. Motivasi pelayanan publik telah digunakan sebagai 'kode' untuk altruisme, yang berarti kemauan individu untuk terlibat dalam perilaku pengorbanan demi kemaslahatan masyarakat banyak tanpa manfaat timbal balik untuk diri mereka sendiri (Haris, Ap, and Ap 2018). *“Hasil wawancara dengan pihak Pengadilan Negeri Sengkang menunjukkan bahwa pegawai pada bagian pelayanan bergiliran untuk beristirahat sehingga selalu ada staf yang siap menerima pengunjung ataupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan”*. Hasil penelitian Taufiq Nur Hidayat mengemukakan bahwa karyawan sales marketing pada PT. Ekajaya Motor Malang bebas menentukan waktu istirahat mereka sesuai dengan kebutuhan (Hidayat 2020). Pemberlakuan waktu istirahat secara bergilir saat ini memang sudah dikembangkan di berbagai institusi, hal ini dilakukan semata-mata untuk selalu memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan, khusus untuk Pengadilan Negeri Sengkang

belum ada regulasi yang mengatur mengenai waktu istirahat secara bergilir akan tetapi hal ini dilaksanakan berdasarkan inisiatif dari para pegawai.

Salah satu wujud dari sikap altruisme adalah rasa kepedulian yang tinggi terhadap orang lain, apabila wujud altruisme ini dikaji menggunakan pendekatan pelayanan maka sikap peduli ini berkaitan dengan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988). "Hasil wawancara menunjukkan bahwa daya tanggap yang dimiliki pegawai yang bertugas di bagian pelayanan cukup baik jika dilihat dari sisi menjawab kebutuhan masyarakat karena mereka pro aktif dalam menawarkan bantuan tetapi hal ini tidak didukung dengan kecepatan pelayanan karena tidak adanya waktu tunggu pelayanan yang jelas, salah satu penyebabnya adalah pejabat yang berwenang bertanda tangan belum berada di kantor, solusi masalah ini dengan pendelegasian wewenang pada pejabat pada tingkatan yang lebih rendah yaitu ketua pengadilan ke panitera atau sekretaris". Wewenang adalah hak seseorang pejabat untuk mengambil tindakan yang diperlukan agar tugas serta tanggungjawabnya dapat dilaksanakan dengan berhasil baik.

Sedangkan pelimpahan atau pendelegasian adalah proses menyerahkan sebagian wewenang dari pejabat kepada pejabat untuk

melaksanakan sebagian urusan. Pendelegasian wewenang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Kusuma 2013).

Bagan Struktur Organisasi PN Sengkang;



Sumber : Kasubag Kepegawaian PN Sengkang

Struktur organisasi di atas merupakan jenjang hierarki wewenang dalam pengambilan keputusan dan kebijakan maupun pendelegasian wewenang pada Pengadilan Negeri Sengkang.

Norm-based

Norm-Based atau berbasis norma yang bermakna tumbuhnya budaya dan keinginan untuk melayani kepentingan publik, merupakan salah satu indikator dalam motivasi pelayanan publik sangat penting untuk terus dikembangkan. Kepentingan pribadi dan kelompok kadang berbenturan dengan kepentingan umum, hal ini yang

membuat pembuatan kebijakan sektor pemerintahan kadang memihak kelompok tertentu, hal ini rentan menjadikan aparat pemerintah mengabaikan hak-hak dasar masyarakat terhadap pelayanan publik, secara ideal orang yang memilih bekerja pada sektor publik wajib memiliki norma dasar yaitu motivasi untuk melayani kepentingan masyarakat umum dan mengenyampingkan kepentingan diri sendiri dan golongan. Pemerintah idealnya adalah pelayan masyarakat, mereka dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri, tapi untuk melayani masyarakat dalam rangka menciptakan kondisi yang membuka peluang setiap masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya (Handika and Rostyaningsih 2020).

“Hasil wawancara dengan Kepala Pengadilan Negeri Sengkang dan Kepala Panitera bahwa dalam pelaksanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Sengkang menyimpulkan bahwa norma dasar melayani kepentingan publik dimiliki pegawai dianggap cukup tinggi, hal ini terlihat dari sikap disiplin dalam kehadiran dan tanggung jawab pada tugas masing-masing”, Norma diserap dari bahasa Latin yang berarti pengukur, kaitannya dengan perilaku pegawai, norma dapat digunakan sebagai pedoman bagi perilaku yang semestinya dalam pelayanan dan untuk mengukur perilaku pelayanan yang diberikan. Norma yang berkembang sebagai budaya organisasi bisa berasal dari sebuah

regulasi, pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) PN Sengkang berdasarkan standar pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI, Nomor : 026/KMA/SK/II/2012, menyebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus memegang teguh norma berperilaku sebagai berikut :

No. Perilaku pelaksana pelayanan publik

1. Adil dan tidak diskriminatif;
 2. Cermat;
 3. Santun dan ramah;
 4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
 5. Profesional;
 6. Tidak mempersulit;
 7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
 8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
 9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku;
 10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
-

11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; sesuai dengan kepantasan; dan
14. Tidak menyimpang dari prosedur.

(Agung 2012)

Apabila menganalisis standar pelayanan yang berlaku di Pengadilan Negeri, terlihat bahwa hampir semua poin dalam standar tersebut berorientasi kepada pengguna layanan dalam hal ini masyarakat, antara lain; adil, santun, tidak mempersulit, terbuka, proaktif dan tidak menyimpang, dari poin-poin tersebut sangat jelas terlihat bahwa Pengadilan Negeri terus berupaya memberikan pelayanan terbaik melalui penerapan standar pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan, untuk memastikan hal tersebut tentunya perlu dilakukan evaluasi.

“Berdasarkan hasil wawancara dikemukakan bahwa untuk memastikan standar pelayanan di atas dilaksanakan dengan baik oleh para pegawai PN Sengkang khususnya yang bertugas pada PTSP maka pada periode tertentu pihak pimpinan melakukan pemantauan maupun

evaluasi melalui pengamatan langsung maupun pemeriksaan buku registrasi pengunjung kemudian memastikan semua pengurusan masyarakat diselesaikan secepatnya dan jika ada kendala diupayakan untuk diberikan solusi sesegera mungkin”. Evaluasi wajib dilakukan pada setiap organisasi maupun tiap kegiatan, evaluasi dilakukan untuk memastikan apakah pekerjaan telah berjalan sesuai dengan rencana, melalui evaluasi pimpinan dapat mengetahui progres pekerjaan maupun kendala yang dihadapi pegawai, pada PTSP Pengadilan Negeri Sengkang evaluasi dilakukan untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat telah berjalan sebagaimana mestinya dan memastikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku pada lembaga peradilan. lebih luas hasil evaluasi bisa menjadi sarana bagi organisasi untuk pengelolaan dan pembinaan pegawai. Perekrutan, seleksi, pelatihan, evaluasi, pembayaran kompensasi dan penghargaan adalah alat yang ampuh untuk menyelaraskan pegawai dengan strategi organisasi yang mengarah pada kinerja berkelanjutan dalam jangka panjang (Zaid, Jaaron, and Talib Bon 2018).

Membangun budaya pelayanan berbasis norma atau norm-based selain dapat ditumbuhkan melalui pemberlakuan aturan maupun evaluasi yang berkelanjutan, norma yang berwujud keinginan untuk melayani kepentingan publik juga perlu ditingkatkan melalui budaya organisasi ataupun nilai-nilai yang dituangkan dalam visi dan misi

organisasi dan diwujudkan melalui tindakan anggotanya.

Pengadilan Negeri Sengkang memiliki visi misi sebagai berikut :

Visi: Terwujudnya Pengadilan Negeri Sengkang yang Agung

Misi:

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Negeri Sengkang
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Negeri Sengkang
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Negeri Sengkang

Sumber : Website PN. Sengkang (Sengkang 2020)

Menganalisis visi dan misi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengadilan Negeri Sengkang telah memiliki norma yang berbentuk visi-misi organisasi, dimana visi-misi tersebut wajib diimplementasikan dalam lingkungan kerja sehari-hari sehingga mampu menjadi roh atau budaya organisasi yang bermuara kepada kepentingan masyarakat khususnya bagi pencari keadilan.

Affective

Komitmen afektif adalah keterikatan emosional yang dirasakan anggota kepada organisasi mereka. Komitmen afektif merupakan

perasaan “nyaman” dalam organisasi karena nilai dan prioritas pribadi sejalan dengan visi dan misi organisasi, komitmen ini berasal dari hubungan emosional anggota dengan organisasinya, anggota memiliki motivasi tinggi untuk terus bekerja karena memiliki tujuan dan nilai yang selaras dengan organisasi (Allen and Meyer 2013). Komitmen afeksi tinggi yang dimiliki anggota membuat mereka konsisten, mendukung penuh tujuan organisasi dan mengambil peran dalam kemajuan organisasi sehingga timbul rasa cinta terhadap organisasi, *affective* pada PSM dimaknai sebagai wujud komitmen terhadap kebijakan atau program publik, kebijakan yang dimaksud adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Sengkang.

Indikator komitmen afektif menurut Allen dan Meyer adalah emosional, identifikasi dan keterlibatan anggota dalam organisasi (Allen and Meyer 2013). Emosional adalah sesuatu yang menyentuh perasaan. Ini bisa berupa ekspresi, respons, atau wujud apapun tentang emosi. keadaan emosional selalu diiringi dengan emosi, sikap emosional seorang pegawai diungkapkan dengan kebanggaan terhadap pekerjaan maupun lembaga tempatnya bekerja, saat ini peran media sosial dapat menunjukkan komitmen afektif seseorang khususnya indikator emosionalnya, *berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai yang bertugas pada PTSP Pengadilan Negeri Sengkang, terungkap bahwa sebagian besar pegawai mencantumkan pekerjaan maupun tempat kerjanya yaitu PTSP maupun Pengadilan Negeri Sengkang pada profil media sosial mereka, selain*

itu mereka sering mencantumkan postingan berupa foto-foto yang berhubungan dengan kegiatan kantor, hal ini merupakan salah satu wujud *Affective* yaitu rasa cinta dan kebanggaan terhadap organisasi.

Indikator selanjutnya untuk mengetahui komitmen afektif adalah identifikasi, Identifikasi yang dimaksud adalah konsep perseptual yang ada dan dimiliki seorang pegawai yang dibangun untuk mencerminkan nilai yang terdapat di dalam diri karyawan dengan organisasi. Dalam hal ini, identifikasi diri adalah tentang "proses kohesi", yaitu ketika tingkat identifikasi organisasi menunjukkan sejauh mana orang menganggap organisasi sebagai bagian dari mereka. Dengan demikian, identifikasi diri merupakan bentuk keterikatan psikologis yang terjadi ketika anggota menerima karakteristik organisasi sebagai karakteristik yang ada dalam dirinya. (Dutton, Dukerich, and Harquail 1994).

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pada PTSP PN Sengkang diungkapkan bahwa sebagai pegawai yang bertugas pada lembaga peradilan sikap dan perilaku pada lingkungan masyarakat wajib menjadi contoh dan tauladan yang baik, karena pandangan masyarakat pada lembaga dengan visi menjadi lembaga yang agung bisa saja menjadi negatif apabila pegawainya juga bersifat negatif, hal yang sama dibenarkan salah satu unsur pimpinan Pengadilan Negeri Sengkang bahwa sikap pegawai sebuah organisasi dapat menjadi gambaran citra organisasi, maka dari itu semua Pegawai PN Sengkang wajib menjaga citra lembaga dengan menjaga sikap pada lingkungan masyarakat. Saat ini lembaga pemerintah terus berupaya

meningkatkan citranya, khususnya di bidang pelayanan publik. Persepsi tentang birokrasi yang masih mewarisi gaya pelayanan "priyayi" dari zaman feodal harus terus dibenahi agar kepercayaan masyarakat dapat tumbuh dan masyarakat dapat memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kinerja pemerintah, tentunya salah satu yang terpenting adalah sikap dan perilaku pejabat pemerintah itu sendiri (Syam, Patmasari, and Anugrah 2021).

Indikator ketiga untuk mengetahui komitmen afektif anggota organisasi adalah keterlibatan karyawan dalam organisasi, menurut Eka Maslikhah (2018) keterlibatan pegawai dalam organisasi dapat diketahui melalui 3 indikator yaitu ; 1. *Vigor* (Moral) ditandai dengan kemampuan fisik dan mental yang tinggi dalam tugas-tugas operasional. 2. *Dedication* (Dedikasi) dedikasi yang tinggi akan membuat pekerjaan membuahkan hasil, menginspirasi, dan menantang. . 3. *Absorption* (Menyatu) Karakteristiknya terlihat dari perilaku pegawai yang memusatkan perhatian penuh pada pekerjaan mereka. Saat bekerja mereka sangat fokus dan menikmati sehingga waktu berlalu begitu cepat dan merasa tidak mau meninggalkan pekerjaan sebelum selesai (Maslikhah 2018).

Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator moral yaitu kemampuan fisik dan mental dalam tugas menurut pimpinan Pengadilan Negeri Sengkang, pegawai yang bertugas pada PTSP merupakan staf yang dipilih dan diseleksi dengan beberapa kriteria seperti keramahan, kemampuan dibidang teknologi, ulet dan pekerja keras, karena mereka akan

melayani masyarakat dengan berbagai karakter dan berbagai kepentingan sehingga dibutuhkan kemampuan fisik dan mental untuk menghadapi berbagai kondisi. Sebagai pegawai yang bertugas di frontliner atau garis depan pelayanan seorang pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan melayani, penguasaan terhadap regulasi dan mental yang kuat karena tidak menutup kemungkinan akan menghadapi tekanan yang berasal dari keluhan atau komplain penggunaan layanan.

Indikator kedua adalah dedikasi, menurut pegawai yang bertugas pada PTSP Pengadilan Negeri Sengkang, bahwa mereka dituntut untuk memiliki dedikasi terhadap pekerjaan mereka, karena selain memiliki tantangan dari pimpinan bahwa setiap urusan pencari keadilan harus dilayani dengan sebaik-baiknya dan rentan waktu yang singkat, tantangan tugas di PTSP juga bisa berasal dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat. Respon dan jaminan merupakan dimensi pelayanan yang saat ini wajib dipenuhi oleh organisasi pelayanan publik, selain kecepatan dan ketepatan pelayanan, organisasi juga wajib memiliki jaminan bahwa pelayanan yang mereka berikan terpercaya, dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan regulasi dan undang-undang yang berlaku.

Indikator ketiga adalah *Absorption* (Menyatu) Karakteristiknya terlihat dari perilaku pegawai yang memusatkan perhatian penuh pada pekerjaan mereka, menurut pegawai PTSP PN Sengkang, dalam etika pelayanan walaupun tidak diatur secara tertulis seorang pegawai yang sedang melayani masyarakat harus fokus dan tidak boleh mengabaikan atau berbincang dengan

pegawai lain, bersikap sopan dan ramah, begitu pula dengan pekerjaan setiap staf memiliki tugas dan sub tugas masing-masing sehingga mereka bertanggung jawab penuh pada pada tugas mereka sampai selesai. Pegawai yang bertugas pada unit pelayanan publik wajib memiliki etika dalam pelayanan, salah satu wujud mendasar etika tersebut adalah fokus pada pengguna layanan, memberikan perhatian penuh dan berempati apabila pengguna layanan mengajukan keluhan. Birokrasi merupakan jembatan antara kepentingan negara dan kepentingan masyarakat, sehingga pelayanan publik sebagai salah satu tugas birokrasi harus memberikan kenyamanan dan terus berupaya membangun kepercayaan warga negara terhadap negara. Harapan masyarakat yaitu bersikap ramah dan bersahabat (Supriadi, Erna, and Syam 2021).

Kesimpulan

Public Service Motivation (PSM) pada Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Sengkang, dapat ditarik kesimpulan dari 3 dimensi yaitu; 1. *Altruisme*, yaitu sikap mementingkan kepentingan publik, dari dimensi ini terlihat kebijakan yang berlaku dan pegawai yang bertugas di PTSP memiliki sikap altruisme, karena mereka memiliki jiwa sukarelawan, respon yang tinggi dan jam istirahat yang bergiliran sehingga pelayanan dapat terus berjalan, kendala pada dimensi adalah pejabat yang tidak selalu berada ditempat akan tetapi dilakukan pendelegasian wewenang pada kondisi tertentu. 2. *Norm-Based*,

yaitu pelayanan berbasis norma, regulasi yang berlaku dan wajib diterapkan pada PTSP adalah Standar pelayanan berdasarkan keputusan MA No. 026/KMA/SK/II/2012 dan visi-misi PN Sengkang, dimana untuk memastikan pelaksanaan regulasi dan norma tersebut dilakukan evaluasi oleh unsur pimpinan PN Sengkang. 3. *Affective* atau komitmen emosional diwujudkan dengan rasa cinta dan kebanggaan terhadap organisasi, hal ini diwujudkan oleh pegawai PTSP dengan menggunakan media sosial yaitu dengan mencantumkan pekerjaan maupun kegiatan kantor pada media sosial mereka, komitmen afektif juga ditunjukkan melalui kemampuan fisik dan mental menghadapi tekanan dan tantangan pekerjaan baik dari pimpinan maupun masyarakat, dalam segala kondisi bersikap ramah dan fokus pada pelayanan kepada masyarakat. Penelitian lanjutan dibutuhkan terkait implementasi PTSP PN Sengkang khususnya dari sudut pandang masyarakat, karena pada penelitian ini informan dari unsur masyarakat tidak bisa digunakan untuk menggeneralisir pendapat masyarakat terhadap kebijakan tersebut.

Penghargaan

Terima kasih kepada Unsur Pimpinan dan Pegawai pada Pengadilan Negeri Sengkang, terkhusus Pimpinan dan Staf yang bertugas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya dalam proses pengumpulan data penelitian, hingga

dapat tersusun laporan penelitian dan luaran yang berupa artikel yang diterbitkan pada Jurnal Nasional

Daftar Referensi

- Agung, Mahkamah. 2012. *Standar Pelayanan Peradilan*.
- Allen, and Meyer. 2013. "Measurement of Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organizational." *Journal of Occupational Psychology* 63:1-8.
- Broekema, Wout, Jan Porth, Trui Steen, and René Torenvlied. 2019. "Public Leaders' Organizational Learning Orientations in the Wake of a Crisis and the Role of Public Service Motivation." *Safety Science* 113:200-209. doi: 10.1016/j.ssci.2018.11.002.
- Carpenter, Jacqueline, Dennis Doverspike, and Rosanna F. Miguel. 2012. "Public Service Motivation as a Predictor of Attraction to the Public Sector." *Journal of Vocational Behavior* 80(2):509-23. doi: 10.1016/j.jvb.2011.08.004.
- Dutton, Jane E., Janet M. Dukerich, and Celia V. Harquail. 1994. "Organizational Images and Member Identification." *Administrative Science Quarterly* 39(2):239. doi: 10.2307/2393235.
- Handika, Bagus Noor, and Dewi Rostyaningsih. 2020. "Analisis

- Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus)." *Journal Of Public Policy And Management Review Departemen Administrasi Publik FISIP - Undip* 9(2).
- Haris, Rillia Aisyah, S. Ap, and M. Ap. 2018. "Motivasi Pelayanan Publik (Public Service Motivation) Dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik." 13(1):18.
- Hernita, Sahban. 2018. "Meningkatkan Kinerja Pelayanan Birokrasi Pemerintahan Melalui Penguasaan Teknologi Informasi." *JURNAL MANAJEMEN BISNIS* 5(2):57-65. doi: 10.33096/jmb.v5i2.59.
- Hidayat, Taufiq Nur. 2020. "Pelaksanaan waktu kerja dan waktu istirahat bagi karyawan sales marketing pada PT. Ekajaya Motor Malang." 26:13.
- Kim, S. 2004. "Factors Affection State Government Information Technology Employee Turnover Intentions." *American Review of Public Administration* 35:137-56.
- Kusuma, Riko Eka. 2013. "Pelaksanaan Pendelegasian Wewenang Bupati kepada Camat dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah." *Yuridika* 28(2):26.
- Maslikhah, Eka. 2018. "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya." Disertasi, UIN Sunan Ampel, Surabaya.
- McGregor, Douglas. 1960. *McGregor's XY Theory of Management*.
- Miles, M. A. 1994. "Miles and Huberman (1994)- Chapter 4.Pdf." in *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Palma, Raffaella, Anna Crisci, and Gianluigi Mangia. 2020. "Public Service Motivation- Individual Performance Relationship: Does User Orientation Matter?" *Socio-Economic Planning Sciences* 73:100818. doi: 10.1016/j.seps.2020.100818.
- Parasuraman, a, Valarie a Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Perry, James L. 1997. "Antecedents of Public Service Motivation." *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART* 7(2):181-97.
- Perry, James L., and Lois Recascino Wise. 1990. "The Motivational Bases of Public Service." *Public Administration Review* 50(3):367. doi: 10.2307/976618.
- Presiden RI. 2014. *Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 97 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Purwoko, Anang Pikukuh. 2013. "Pegawai tidak tetap: Tinjauan

literatur sebagai perbandingan dengan praktek pada organisasi publik di Indonesia.”
7:12.

Robert Half Internasional. 2017. *What Millennial Workers Want: How to Attract and Retain Gen Y Employees*. London: Profile Book Ltd.

Schroeder, D.A., Penner, L.A., Dovidio, J.F., & Pillavin, J.A. 1995. *The Psychology of Helping and Altruism: Problems and Puzzles*. New York: McGraw-Hill.

Sengkang, Pengadilan Negeri. 2020. *Visi Dan Misi Pengadilan Negeri Sengkang*.

Supriadi, Andi, Erna, and Herdi Syam. 2021. “Implementasi Mystery Shopping Sebagai Metode Evaluasi Pelayanan Publik Berkelanjutan.” *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 7(3):657–74.

Syam, Herdi, Eka Patmasari, and Andi Anugrah. 2021. “Analisis Program One Agency One Innovation Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wajo.” 7.

Zaid, Ahmed A., Ayham A. M. Jaaron, and Abdul Talib Bon. 2018. “The Impact of Green Human Resource Management and Green Supply Chain Management Practices on Sustainable Performance: An Empirical Study.” *Journal of Cleaner Production* 204:965–79. doi: 10.1016/j.jclepro.2018.09.062