

MOTIVASI KERJA BIROKRAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT DAN KEMASYARAKATAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN PARIGI MOUTONG

Aidar

idaraidar@gmail.com

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

This research was conducted with the purpose of analyzing the bureaucrat working motivation on People Welfare Division and Region Secretariat Society Parigi Moutong Region and the barrier factors. This research was a qualitative descriptive research that using Abraham Maslow needs hierarchy theory. The phenomena observed was physical needs, safety needs, social needs, reward and self-actualization needs. The informants of the research were the staffs on Social and Welfare Division who worked for many years and also the other officers with senior degree. The data used was the primary data which directly obtained from the informants that then was compared to secondary data with the technique of data collection done through interview, observation and documentation. Next, the data analysis done in the stage of data reduction, data display and drawing conclusion. The research result found that there was a difference between ideal value and the fact in the field so that it was concluded that seen from physical needs part then the income obtained was not very appropriate if faced by the recent life needs; safety needs was not fulfilled because the minimum facilities; social needs was not fulfilled caused by the officer interaction did not run well as well as the reward and self-actualization needs.

Keywords: *Bureaucrat Motivation, Service Increasing*

Amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang selanjutnya disempurnakan dengan Undang-Undang 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Kepala Daerah telah diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat di daerahnya dengan atau melalui desentralisasi sebagai dasar kewenangan. Kewenangan itu berada pada pemerintah pusat telah bergeser kepada kabupaten/kota sebagai daerah otonom, dengan maksud agar lebih cepat merespon segala tuntutan, kebutuhan dan keinginan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan dan potensi daerah yang dimilikinya.

Kabupaten Parigi Moutong sebagai kabupaten otonom yang dibentuk dengan UU No. 10 Tahun 2002 tanggal 10 April adalah merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah.

Pemerintah sebagai institusi yang memiliki tanggung jawab sebagai penggerak roda pembangunan dihadapkan pada berbagai tantangan. Merujuk pada Perda Kabupaten Parigi Moutong No. 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Tata Kerja Lembaga Tehnis Daerah, Bagian Kesejahteraan Rakyat dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Kabupaten Parigi Moutong, maka tugasnya adalah sebagai pelayan masyarakat pada bidang kesejahteraan rakyat dan kemasyarakatan. Namun implementasinya, hanya sebagian kecil yang tertera di dokumen perencanaan yang dapat diimplementasikan, bahkan dapat ditemui program pembangunan yang melenceng dari rencana awal.

Salah satu upaya yang sangat menarik untuk diperhatikan adalah mengembangkan teori motivasi dan aplikasinya dalam praktek. Menurut Stephen P Robbins

(2002:55) bahwa “motivasi adalah keinginan untuk melakukan sesuatu dan menentukan kemampuan bertindak untuk memuaskan kebutuhan individu.” Berbicara pelayanan tidak terlepas dari figur pelayanannya. Dalam hal pelayanan publik, maka figur dari pelayanan tersebut adalah pegawai negeri. Menurut McCormick dan Tiffin (2001:134) bahwa ada dua variabel yang sangat mempengaruhi produktivitas dan kualitas pelayanan publik oleh pegawai negeri. *Pertama*, variabel lingkungan jabatan, termasuk di dalamnya sarana dan prasarana kerja, teknologi dan manajemen. *Kedua*, variabel individual, termasuk di dalamnya, motif prestasi kerja dan keterampilan.

Pegawai yang termotivasi selalu menyelesaikan tugas dengan cepat, tepat waktu dan bekerja secara kreatif dan inovatif, tekun dan tidak tergantung pada atasan, menetapkan standar kerja, percaya diri dan pantas memperoleh penghargaan, mampu bergaul dengan atasan dan teman sejawat, dapat berkomunikasi secara efektif. Setiap pemimpin harus mengolah organisasinya secara profesional, sehingga dapat menciptakan suasana dan iklim kerja yang menyenangkan, dan kondusif. Suasana seperti itu memungkinkan para pegawai bekerja dengan nyaman, tenang, tidak terburu-buru, dan penuh keakraban. Pimpinan juga dituntut untuk dapat memberikan rangsangan dan mendorong setiap pegawainya dalam bekerja, mengembangkan kemampuannya, terampil dan tekun dalam melaksanakan pekerjaan, serta bangga terhadap hasil pekerjaannya, terampil dan tekun dalam melaksanakan pekerjaan, serta bangga terhadap hasil pekerjaannya. Pegawai yang memiliki ciri-ciri tersebut tergolong dalam pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi. Motivasi kerja ini sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Pelayanan publik dalam hubungannya dengan pemerintah digambarkan sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai klien atau pelanggan yang

harus dipenuhi. Pemerintah sendiri berusaha untuk dapat mencari apa yang menjadi kebutuhan publik dengan tanpa melibatkan publik itu sendiri. Pemerintah memposisikan publik sebagai pelanggan (*customer*) dan pemerintah sendiri berperan sebagai pengarah atau mengarahkan (*steering*) pasar, sehingga diperlukan mekanisme dan struktur sosial yang mendukung kebijakan itu. Olehnya itu, pelayanan publik mendapatkan ruang yang lebih luas. Kepentingan dan urusan publik dielaborasi berdasarkan kebutuhan dan kepentingan publik itu serta dijadikan sebagai keputusan politik dan kebijakan publik yang mengikat.

Fokus kajian artikel ini adalah motivasi kerja birokrat pada bagian kesejahteraan rakyat dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan masyarakat. Olehnya itu, dalam tulisan ini penulis mencoba menganalisis motivasi kerja birokrat bagian kesejahteraan rakyat dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan masyarakat. Selain itu, menganalisis faktor penghambat motivasi kerja birokrat bagian kesejahteraan rakyat dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan masyarakat.

Kajian Teori

Sebelum membedakan konsepsi motivasi menurut Maslow, sebaiknya disampaikan lebih dahulu pokok pikiran Peterson dan Plowman dalam Hasibuan (2008:43) yang menyatakan bahwa orang mau bekerja karena dimotivasi oleh keinginan, yaitu (1) keinginan untuk hidup (*the desire to live*), (2) keinginan untuk suatu posisi (*the desire for position*), (3) keinginan akan kekuasaan (*the desire for power*), dan (4) keinginan akan pengakuan (*the desire for recognition*). Keempat keinginan tersebut yang menjadi sumber tumbuhnya motivasi seseorang dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) keinginan untuk hidup (*the desire to live*). Keinginan untuk hidup merupakan keinginan utama setiap orang dan manusia bekerja agar dapat makan dan minum sehingga ia mampu

melanjutkan hidupnya. (2) Keinginan untuk suatu posisi (*the desire for position*). Keinginan untuk suatu posisi dengan memiliki sesuatu merupakan keinginan manusia yang kedua dan ini salah satu sebab mengapa manusia mau bekerja. (3) Keinginan akan kekuasaan (*the desire for power*). Keinginan akan kekuasaan merupakan keinginan selangkah di atas keinginan untuk memiliki, yang mendorong orang atau individu sehingga mau bekerja. (4) Keinginan akan pengakuan (*the desire for recognition*). Keinginan akan pengakuan, penghormatan dan status sosial merupakan jenis terakhir dan kebutuhan yang mendorong manusia atau individu untuk bekerja.

Keempat jenis keinginan yang menjadi sumber dasar tumbuhnya motivasi kerja dalam diri seseorang dalam organisasi, karena kebutuhan dan keinginan setiap anggota suatu organisasi. Organisasi seperti bagian kesejahteraan sosial dan kemasyarakatan adalah suatu unit yang secara biologis

maupun psikologis, berkembang atas dasar proses belajar yang berbeda pada setiap individu. Keberhasilan pimpinan untuk menumbuhkan kembangkan motivasi kerja bawahan dipengaruhi oleh lingkungan kerja dalam organisasi. Motivasi mempunyai peran yang sangat penting bagi seseorang pemimpin dan merupakan usaha agar dasar untuk mempengaruhi dan mengarahkan perilaku bawahan agar kegiatannya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja bawahan sehingga produktivitas dapat ditingkatkan.

Teori Abraham Maslow ini sering disebut dengan teori hirarki kebutuhan. Karena menyangkut kebutuhan manusia, maka teori ini digunakan untuk menunjukkan kebutuhan seseorang yang harus dipenuhi agar dia termotivasi untuk bekerja. Pada umumnya bahwa dalam diri manusia terdapat lima hierarki kebutuhan secara piramida digambarkan sebagai berikut :



Hirarki Kebutuhan Menurut Maslow

Gambar di atas dapat dijelaskan bahwa *pertama*, kebutuhan fisik, meliputi lapar, haus, tempat bernaung, seks dan kebutuhan-kebutuhan tubuh lainnya. Kebutuhan fisik merupakan kebutuhan yang kuat dan paling dasar. Pada dasarnya, seseorang bekerja adalah mengingat agar penghasilannya dapat digunakan untuk mencapai tujuan kehidupannya yang lebih baik. Apabila kebutuhan fisik sudah terpenuhi maka aparat

akan beranjak pada kebutuhan lainnya. *Kedua*, Kebutuhan rasa aman, meliputi keamanan dan perlindungan dari bahaya fisik dan emosi. Para aparat dalam melaksanakan tugasnya perlu mendapatkan perlindungan keselamatan dan keamanan kerja, agar aparat merasa aman dalam melakukan pekerjaannya dan meningkatkan kinerjanya. Kebutuhan rasa aman ini seperti membutuhkan jaminan kesehatan, tenaga pengamanan, pengawal

pribadi atau pencatatan nomor polisi dan lain sebagainya untuk menjamin keselamatan aparat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. *Ketiga*, Kebutuhan sosial juga meliputi kasih sayang, rasa memiliki, penerimaan dan persahabatan. Kebutuhan-kebutuhan dasar tersebut diartikan kebutuhan untuk berinteraksi dengan masyarakat dalam pergaulan sesuai dengan strata sosial yang dimilikinya. Dalam melaksanakan tugasnya dan fungsinya aparat perlu menciptakan iklim kerja yang harmonis dan akrab dengan penuh kekeluargaan, antara sesama bawahan dan bawahan dengan atasan maupun sebaliknya. Apabila kebutuhan sosial tersebut telah terpenuhi, maka kedudukan dalam struktur sudah semakin meningkat dan beranjak pada pemenuhan kebutuhan akan penghargaan. *Keempat*, Kebutuhan Penghargaan, seperti harga diri, otonomi, dan prestasi, serta status, pengakuan dan perhatian. Penghargaan diperlukan karena seorang aparat yang telah berusaha dan bekerja dengan baik ingin mendapatkan penghargaan dari orang lain, maupun atasannya. Hal ini dapat menimbulkan rasa percaya diri yang tinggi, serta meningkatkan prestasi untuk dapat menjadikan alat kontrol demi meningkatkan kinerja.

Dorongan untuk menjadi apa yang mampu dilakukan, meliputi pertumbuhan, pencapaian potensi diri dan pemenuhan kebutuhan diri sendiri. Kebutuhan aktualisasi diri akan menimbulkan keinginan untuk memaksimalkan potensi diri. Bagaimana seorang aparatur mengemukakan ide-ide, memberikan penilaian kritik dan berprestasi. Bawahan perlu diberi kesempatan kepada bawahan agar mereka dapat mengaktualisasikan diri secara baik.

Maslow memisahkan lima kebutuhan ke dalam urutan lebih tinggi dan lebih rendah. Kebutuhan fisik dan rasa aman digambarkan sebagai urutan yang lebih rendah. Sosial, penghargaan dan aktualisasi diri dikategorikan sebagai kebutuhan-kebutuhan yang lebih tinggi. Hal yang paling penting

dalam pemikiran Maslow, bahwa suatu proses pemenuhan kebutuhan yang semakin meningkat dari kebutuhan terendah sampai yang tertinggi menunjukkan masing-masing kebutuhan yang saling menopang dan saling tergantung (interdependensi). Kebutuhan tersebut hanya berhenti menjadi motivasi.

METODE

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan metode penelitian, yakni *pertama*, observasi atau pengamatan. Cara pengumpulan data melalui tinjauan dan pengamatan secara langsung terhadap variabel-variabel penelitian. Sehingga peneliti dapat melihat secara langsung keadaan yang sebenarnya untuk memperoleh gambaran secara nyata tentang motivasi kerja dan kaitannya dengan kinerja aparat dengan berbekal pedoman observasi. *Kedua*, Interview (Wawancara). Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dari sumber-sumber melalui penelitian ini. Wawancara dilakukan, dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada informan para responden yang diteliti dengan menggunakan pedoman wawancara.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis. Pada tahap ini digunakan lima tahapan, yaitu (1) Proses Data, yakni dengan mempelajari dan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yang ada. (2) Reduksi Data, membuat rangkuman inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu diarsipkan atau disimpan untuk pengayaan pencatatan data. (3) Pengeditan, kegiatan ini adalah dalam rangka menyusun data dalam satuan-satuan kecil antara informasi dengan bagian lain yang berfungsi untuk mendefinisikan kategori. (4) Pemeriksaan Keabsahan Data untuk menguji keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data dengan keperluan cek sebagai pembandingan dari data yang diperoleh atau Triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan cara: (a) membandingkan data hasil

pengamatan peneliti dan wawancara dengan informan, (b) membandingkan apa yang dikatakan di depan umum, dengan yang dikatakan secara pribadi, (c) membandingkan apa yang orang tentang situasi penelitian dengan apa dikatakan sepanjang waktu, (d) membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen. (5) Penafsiran dan Penyimpulan Data. Tahap penafsiran dapat dilakukan untuk diinterpretasi, dan dihubungkan dengan konsep dan teori guna menarik kesimpulan. Sehingga hasil penelitian dapat menjelaskan gejala atau kenyataan yang ada sesuai dengan objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara konseptual, teori kebutuhan itu meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Wayne K. Hoy dan Cecil G. Miskel dalam Sudarwan Danim (25:2004) menjabarkan secara rinci Hierarki kebutuhan manusia. Menurut Maslow, bahwa setiap kebutuhan disertai dengan indikator fisik dan psikologik.

Kebutuhan Fisik

Kebutuhan fisik yang merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi manusia, kebutuhan ini meliputi kebutuhan akan sandang, papan, kebutuhan tempat bernaung dan kebutuhan tubuh lainnya. Seorang bekerja agar memperoleh penghasilan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dalam rangka mencapai tujuan kehidupan yang lebih baik dimasa yang akan datang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seseorang bekerja karena didorong oleh adanya kebutuhan hidup harus dipenuhi, untuk makan orang harus bekerja dan kebutuhan fisik ini sangatlah mendasar dalam kehidupan manusia.

Kondisi ini semakin diperparah dengan jumlah pegawai honorer 43 orang dari seluruh pegawai pada kesejahteraan rakyat dan kemasyarakatan yang berjumlah 56 orang

seperti yang ada pada tabel 6 artinya tiga perempat bagian adalah pegawai honorer yang tentunya tidak memiliki kapasitas tanggung jawab yang sama terhadap pekerjaan kantor sebagaimana halnya pegawai organik, dari jumlah 43 orang, ternyata 34 orang adalah tamatan sekolah menengah atas atau sederajat dan 8 orang sarjana strata satu dan 1 orang diploma (farmasi) yang tidak memiliki relevansi pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaannya.

Informasi yang diperoleh bahwa dengan adanya pegawai yang meninggalkan kantor pada jam kerja mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya bagi para imam mesjid dan guru sekolah minggu mengeluh karena lambatnya pelayanan pada mereka terutama pada saat penerimaan insentif disebabkan kadang pegawai yang bertugas untuk melayani para Imam dan Sekolah Minggu tidak berada di tempat. Para pemuka agama ini biasanya menerima honor tiga bulan sekali, terutama sekolah minggu. Ketika pergi menerima honor, bendahara tidak berada ditempat. Bendahara datang setelah mereka menunggu lama, dua jam.

Banyak pegawai yang meninggalkan tempat kerja pada waktu jam kerja dan mencari tambahan penghasilan lain selain gaji adalah dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan fisik, seseorang tidak dapat bekerja memberi pelayanan apabila kebutuhan fisik tidak terpenuhi. Apabila kebutuhan fisik telah terpenuhi, maka seseorang cenderung melaksanakan pekerjaan dengan baik. Ketika kebutuhan fisik belum terpenuhi, maka seseorang sulit melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai dengan harapan.

Kebutuhan Keamanan

Kebutuhan rasa aman bagi pegawai dimaksudkan agar pegawai yang melaksanakan tugasnya merasa aman dari gangguan dari teman-teman. Begitu juga merasa aman jika meninggalkan barang-barang di kantor tempat kerja. Untuk itu

dibutuhkan fasilitas kerja dan suasana kondusif dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Kebutuhan akan rasa aman akan memberi dorongan psikologis yang cukup signifikan bagi seseorang selama bekerja. Namun bagi Moh. Asyur bahwa tidak merasa aman dalam melaksanakan pekerjaan karena sering diganggu oleh teman-teman, sehingga ia lebih banyak menyelesaikan tugas-tugas kantor di rumah. Hal ini disebabkan karena fasilitas sarana yang tidak memadai kursi tidak cukup artinya jumlah pegawai tidak seimbang dengan banyak kursi dan meja kerja staff, akibatnya antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya duduk saling berdesak-desakan kondisi ini membuat keadaan sangat tidak nyaman dalam mengerjakan tugas-tugas kantor.

Kondisi lingkungan kerja yang tidak kondusif berpengaruh terhadap pegawai untuk membangkitkan gairah dan motivasi kerja. Pegawai yang termotivasi berusaha menyelesaikan tugas-tugas dengan cepat, tepat dan bekerja penuh kreatif dan tekun serta tidak tergantung pada atasan. Kondisi seperti ini cenderung tidak memberikan ruang gerak kepada pegawai untuk melakukan kreatifitas dan pengembangan diri. Sisi lain yang menonjol adalah akibat kurangnya kursi dan meja kerja staf, maka banyak pegawai khususnya pegawai pada bagian kesejahteraan rakyat dan kemasyarakatan yang melakukan aktivitas berdiri. Ada kalanya mereka tidak melakukan pekerjaan apapun hingga siang hari. Banyak pegawai yang hanya datang lantas duduk-duduk atau berdiri di gang-gang kantor tanpa melakukan aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.

Kondisi yang tergambar pada uraian di atas terhadap pelayanan, setidaknya pelayanan dilakukan tidak tepat waktu. Salah satu faktor yang sangat menentukan dalam hal kualitas pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Domingo (dalam Triguno, 1999: 77) mengemukakan bahwa “dimensi kualitas

pelayanan dapat diukur melalui waktu, ketepatan, kehormatan, kepekaan, kelengkapan, kesiapan, kenyamanan dan lingkungan”. Dengan demikian, rasa aman menjadi sebuah kebutuhan dalam melaksanakan pekerjaan, khususnya terhadap pelayanan pada masyarakat. Rasa aman sangat penting dalam melakukan pekerjaan di kantor. Olehnya itu, pelayanan masyarakat merupakan tujuan penting yang harus dipenuhi, sehingga hal ini menjadi prioritas utama di bagian Kesejahteraan Rakyat dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Kabupaten Parigi Moutong.

Kebutuhan Sosial

Bagian Kesejahteraan Rakyat dan Kemasyarakatan Kabupaten Parigi Moutong untuk menumbuhkan perasaan sosial serta saling membutuhkan, ditumbuhkan dengan melalui beberapa cara antara lain sumbangan duka yang diberikan kepada pegawai atau keluarga pegawai yang ditimpa duka dan besarnya sumbangan sifatnya sukarela. Hasil wawancara dengan staf kesejahteraan rakyat dan kemasyarakatan yang mengatakan bahwa mereka sangat setuju untuk mengeluarkan sumbangan duka kepada pegawai atau keluarga pegawai yang berduka dengan ketentuan bahwa perlakuan ini harus adil, artinya harus diberlakukan sama pada semua pegawai di kantor tersebut. Rasa dihargai dan menghargai antara pegawai yang satu dengan lainnya cukup baik, hubungan internal pegawai sebagai sebuah kebutuhan sosial sangat baik dan kondusif, artinya kebutuhan sosialnya terpenuhi.

Kebutuhan lain yang diperlukan para pegawai, yakni keterlibatan mereka dalam organisasi sosial. Hal ini seharusnya menjadi bagian dari Bagian Kesejahteraan Rakyat dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Kabupaten Parigi Moutong. Sebab, sebagai salah satu kebutuhan sosial para pegawai di kantor tersebut, khususnya pegawai perempuan. Mereka belajar untuk melayani masyarakat, sehingga pelayanan masyarakat

dapat dilakukan dengan baik tanpa kendala. Mereka dapat melaksanakan pelayanan masyarakat dengan baik.

Latar belakang pendidikan serta faktor senioritas menjadi jurang pemisah pergaulan antar pegawai untuk melakukan interaksi serta aktifitas, seperti yang digambarkan pada tabel 6 bahwa golongan tiga sejumlah 4 (empat) orang. Jumlah ini sangat kecil yang jika dipersentasekan senilai 7,14 persen dan golongan empat 1 orang dari 56 orang pegawai atau hanya 1,79 persen. Selanjutnya yang berpendidikan sarjana berjumlah 14 (empat belas) orang, dan sarjana muda hanya 1 (satu) orang dari 56 orang pegawai atau 1,79 persen. Akibat dari kondisi ini membawa hal buruk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disebabkan, karena pegawai yang satu merasa tidak memiliki tanggung jawab pekerjaan terhadap yang lainnya. Apabila pegawai yang berkompeten menangani pekerjaan tidak hadir dan tidak ada pendelegasian kepada pegawai yang lainnya, maka yang lainnya. Sehingga para pegawai merasa enggan untuk melaksanakan atau melanjutkan pekerjaan tersebut, bahkan enggan untuk berinteraksi.

Uraian ini memberikan pedoman bahwa kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang utama dalam pelaksanaan kegiatan birokrasi pemerintahan. Dengan demikian, jika ada masyarakat yang datang membutuhkan informasi harus dapat diberi pelayanan dengan memberi penjelasan mengenai jawaban atas soal yang ditanyakannya, walaupun pegawai yang bersangkutan tidak berada ditempat, maupun merasa bukan bidang tugas dan tanggung jawabnya. Keengganan staf yang lainnya dan rasa solidaritas yang berlebihan. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa adanya perasaan tidak disertakan dalam melakukan sebuah tanggung jawab, sebenarnya telah membunuh sebuah kreativitas seseorang untuk berkembang. Pada akhirnya seseorang tidak memiliki motivasi untuk dapat melakukan pekerjaan.

Seorang staf sesungguhnya memiliki keinginan untuk dapat melibatkan diri secara bersama-sama menyelesaikan pekerjaan. Namun biasanya, keinginan baik ini ternyata ditafsirkan lain, membuat seorang enggan melakukan pekerjaan. Jika seorang bawahan (pegawai) merasa diterima dalam kelompok, baik dalam bentuk pekerjaan dan pergaulan dapat memberi daya dorong atau motivasi yang luar biasa bagi seseorang untuk melakukan aktivitas. Apabila suasana seperti ini tidak terjadi, maka dapat menghambat dalam kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kebutuhan Penghargaan

Penghargaan sangat dibutuhkan dalam kaitannya untuk meningkatkan motivasi kerja. Pegawai yang telah berusaha untuk menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dengan baik dan benar tentunya membutuhkan pengakuan dan penghargaan orang lain tentang prestasi kerja. Ini menjadi penting dalam rangka menumbuhkan rasa percaya diri yang tinggi, yang akan memberi motivasi dan daya dorong yang luar biasa kuatnya terhadap seseorang dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan. Kondisi psikologis seseorang dapat berpengaruh terhadap perilaku dan tindakannya.

Lingkungan kerja pada Bagian Kesejahteraan Rakyat dan Kemasyarakatan memiliki kondisi yang terkadang baik, atau tidak baik, karena situasi yang hadir biasanya tidak terduga sama sekali. Seperti ini pada tahun 2012, pimpinan memberikan hadiah kepada pegawai atau staf yang dapat mempertahankan kehadirannya selama satu bulan berturut-turut tanpa pernah alpa. Penghargaan seperti itu telah menjadi sebuah kebutuhan dalam hidup. Jadi pengakuan dari orang lain atas sebuah prestasi atau sebuah keberhasilan sangat mempengaruhi pengabdian pada pekerjaan sehari-harinya. Target utamanya tetap pada upaya meningkatkan kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Pemberian insentif tidak selamanya dalam bentuk uang, tetapi bisa juga dalam bentuk pemberian pujian dan penghargaan. Pegawai atau staf merasa puas dengan hasil akhir dari pekerjaannya. Dalam bekerja, di samping untuk dapat memenuhi kebutuhan dalam kehidupan bersama keluarga, hadir alasan lain bahwa tidak dipungkiri bahwa seseorang bekerja untuk memperoleh penghasilan yang untuk memenuhi kebutuhan hariannya. Seseorang bekerja untuk memperoleh kepuasan kerja dan kepuasan yang diperoleh dari hasil pekerjaan. Selain itu, seseorang yang bekerja (pegawai atau staf) juga membutuhkan kepuasan kerja. Kepuasan ini dapat saja diperoleh melalui pengakuan atas prestasi kerja (Sudarwan Danim, 2004:10). Demikian pentingnya pengakuan atas sebuah prestasi kerja sehingga sangat mempengaruhi dan memberi daya dorong kepada seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan pekerjaan. Pengakuan terhadap prestasi seseorang merupakan sebuah kebutuhan, kebutuhan secara psikologis.

Kekuatan psikologis dapat menggerakkan seseorang untuk melakukan kegiatan (pelayanan) secara maksimal. Penghargaan tersebut tidak berarti harus dalam bentuk uang, tetapi penghargaan juga dapat diberikan dalam bentuk bukan uang, misalnya piagam. Mungkin juga dalam bentuk lain yang pada prinsipnya memberikan pengakuan dari sebuah prestasi yang telah dikerjakan dan yang paling mendasar dari semua itu adalah pujian. Pelayanan yang baik dapat dilaksanakan dengan maksimal. Jika kondisi ini tidak pernah terjadi membuat para staf menjadi malas untuk melakukan kegiatan pelayanan, karena sebesar apapun prestasi yang mereka, tidak pernah mendapat pujian dari pimpinan. Kondisi ini adalah sebuah gambaran bahwa pimpinan harus menghargai sebuah prestasi seseorang dan penghargaan ini adalah sebuah kebutuhan seseorang.

Rentang waktu tanggal 5 Oktober - 5 Nopember 2012 sebanyak 20 hari kerja.

Berdasarkan pengamatan jelas terlihat bahwa unsur pimpinan dalam hal ini Kepala Bagian dan Kepala Sub Bagian tidak mengikuti apel pagi, bahkan untuk apel pulang tidak satu hari penuh. Idealnya pemimpin yang baik harus dapat memberikan contoh kepada bawahan atau staf, sehingga ada kecenderungan bagi staf untuk mengikuti perilaku seperti itu. Staf bisa rajin masuk kantor, jika pimpinan dapat memberikan contoh yang baik.

Kebutuhan Aktualisasi Diri

Kebutuhan aktualisasi diri adalah merupakan motivasi tertinggi. Aktualisasi diri identik dengan kesempatan dan kebebasan untuk merealisasikan kebebasan cita-cita dan harapan individu lebih jauh. Mereka rendah hati dan hormat kepada orang lain, sifat yang disebut Maslow sebagai nilai-nilai demokratis, yaitu keterbukaan mereka pada perbedaan etnis, perbedaan individu dan bahkan menjadikan perbedaan tersebut sebagai kekayaan khasanah. Kebutuhan aktualisasi diri memiliki kualitas rasa bermasyarakat, yaitu memiliki perhatian sosial dan kemanusiaan. Kualitas ini seiring dengan kekuatan etik yang bersifat spiritual religius dengan penghayatan yang benar dan utuh.

Ada kebiasaan buruk dari segi penyelesaian dan proses administrasi. Dalam banyak hal Kepala Sub Bagian tidak memberi kesempatan pada staf untuk mengerjakan konsep surat tersebut. Pekerjaan tersebut diambil alih dan dikerjakan langsung olehnya. Konsep surat diserahkan kepada operator untuk diketik. Kebiasaan ini bukan hanya tidak mendidik, tetapi kebiasaan ini sesungguhnya tidak memberi kesempatan kepada staf untuk berkembang dan melakukan aktualisasi diri. Model ini sebenarnya dapat terjadi, karena pimpinan tidak mempercayai kemampuan seorang staf. Dalam sebuah wawancara, hal ini diungkapkan dengan baik: "Saya biasanya tinggal mengetik konsep yang sudah dibikin oleh bos dan satu hal yang sangat parah bahwa

konsep yang ada titik komanya harus sama dengan konsep kalau tidak sama bos marah, pernah satu kali saya mentik surat keputusan saya bilang nomor surat keputusan yang dijadikan dasar dari surat keputusan ini sudah tidak berlaku lagi karena sudah ada keputusan terbaru revisi dari surat keputusan ini, bos marah dia bilang sudah ketik saja itu, jadi malas saya kerja”.

Sebagai individu yang memiliki kemerosotan moral, karena merasa tidak dihormati dan tidak mampu menerima situasi dan kondisi yang demikian, maka yang dihadirkan adalah seorang bawahan tidak dapat mengeluarkan rasa humor. Pada akhirnya, ia dapat memisahkan diri dari pergaulan dengan teman-teman sesamanya. Kondisi psikologis yang tidak stabil seperti itu, sudah dapat dipastikan tidak dapat melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Aktualisasi diri merupakan kebutuhan seseorang dalam kehidupannya.

Selama ini ada tiga cara penyaluran insentif kepada Imam Masjid dan Guru Sekolah Minggu, yaitu *pertama*, diserahkan pada camat untuk diteruskan kepada Imam Masjid dan Guru Sekolah Minggu. Tetapi biasanya kedatangan camat ke ibukota kabupaten tidak bersamaan dengan waktu pencairan. *Kedua*, menitipkannya kepada staf Kesejahteraan Rakyat dan Kemasyarakatan yang kebetulan bertugas ke sana. *Ketiga*, menunggu para Imam Masjid dan Guru Mengaji untuk datang menerima langsung honorarium tersebut. Dari ketiga cara tersebut di atas masing-masing memiliki kelemahan yang perlu untuk dievaluasi. Ketiga hal tersebut mengakibatkan adanya keinginan bawahan (staf) untuk mengaktualisasikan diri menjadi terhambat oleh sikap pimpinan. Persoalan lain yang selalu ditampilkan, yakni tidak adanya pendelegasian wewenang kepada staf. Padahal dengan cara begitu, bawahan merasa bahwa dirinya begitu dipercaya oleh atasannya. Dengan sendirinya, hubungan timbal balik antara atasan dan

bawahan tidak bersifat kaku dan monoton. Hal ini secara sederhana dapat memberikan suasana kondusif dalam menyelesaikan pekerjaan di kantor tersebut. Kinerja bagian ini memang sangat ditentukan oleh cara pimpinan bagian tersebut memahami kondisi yang ada.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Kebutuhan psikis yang merupakan kebutuhan dasar bagi manusia harus dapat terpenuhi agar seseorang dapat melaksanakan pekerjaan dengan maksimal dan penuh rasa tanggung jawab. Ada empat kebutuhan dasar yang penting dalam upaya memotivasi kerja para birokrat dan pegawai, yaitu kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, serta kebutuhan akan aktualisasi diri memberikan kontribusi. Keterpenuhan keempat kebutuhan tersebut dipastikan dapat mempengaruhi prestasi kerja seorang pegawai dalam melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Motivasi kerja menjadi sesuatu yang penting artinya dalam setiap pelaksanaan kerja di kantor maupun di luar kantor. Sebab, motivasi kerja seseorang tidak lahir begitu saja melainkan dipengaruhi oleh kondisi dan situasi kerja, maka pemberian hadiah, dan penghargaan merupakan sesuatu yang ringan tetapi mampu memberi efek samping yang besar. Tidak heran jika banyak sekali keluhan dan ketimpangan yang terjadi dalam proses pelayanan masyarakat.

Rekomendasi

Dari hasil pembahasan serta kesimpulan dari penelitian ini, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Saran teoritis

Untuk lebih meningkatkan motivasi kerja aparat bagian kesejahteraan rakyat, kemasyarakatan sekretariat daerah Kabupaten Parigi Moutong kiranya dapat memperhatikan hal – hal yang berpotensi menurunkan motivasi kerja pegawai dalam

kaitan pemenuhan kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri.

2. Saran Praktis

Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Kabupaten Parigi Moutong dalam rangka meningkatkan motivasi kerja sehubungan dengan peningkatan pelayanan kiranya dapat memperhatikan pengadaan sarana dan prasarana kerja dan kebutuhan – kebutuhan motivasi lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Muzakir Tawil, M.Si dan Bapak Dr. Andi Pasiringi, M.Si selaku tim pembimbing, serta terimakasih kepada Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- Hasibuan, P. S. Malayu. 2008. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produksi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Robbins, P. Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jilid II. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Siagian, Sondang. P. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 1. Jakarta: Gunung Agung.
- Stephen, P. Robbins. 2002. *Prinsip-prinsip Prilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Trigono. 2002. *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan yang Kodusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta: Golden terayun Press.