**MOTIVASI PELAYANAN PADA STREET-LEVEL BUREAUCRACY (STUDI KASUS PEGAWAI TK2DBADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN KUTAI TIMUR)**

**Yulianti Rante**

13.11.1001.3509.091

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan ini untuk mengetahui motivasi pelayanan pada *Street-level bureaucracy*(Pegawai TK2D)Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Kutai Timur Kabupaten Kutai Timur.Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kemudian pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dilakukan seperti biasanya bekerja sesuai dengan prosedur pelayanan namun untuk bekerja berdasarkan dorongan prestasi belum cukup dirasakan oleh pegawai TK2D Kemudian hal menjadi perhatian pegawai TK2D adalah fasilitas pengelolaan perpustakaan seperti pelayanan pustaka yang masih manual, koleksi buku yang kurang dan fasilitas seperti kamar kecil, dan fasilitas pendukung seperti AC dan kipas angin dibutuhkan di Bagian Perpustakaan serta seharusnya rencana kerja program yang dapat memudahkan pelayanan yaitu pemasangan barcode scanner pada tiap buku untuk memudahkan pencarian dan peminjaman buku. Kemudian pegawai TK2D yang ada di UPT Kecamatan berupaya untuk mengakomodir setiap keluhan masyarakat terhadap kebutuhan perpustakaan dan juga menunjukkan sikap simpati dengan adanya ajakan agar masyarakat mencintai buku selain itu ditemukan adanya pegawai TK2D yang berusaha berkompromi dengan masyarakat yang berkunjung lewat dari waktu yang diberikan sehingga mereka terpaksa bekerja diluar jam kantor.

Kata Kunci : **Motivasi, Pelayanan, Pegawai TK2D**

***Motivation Of Service In Street-Level Bureaucracy (Case Study Agency Employees Library And Archives TK2D East Kutai Regency)***

**Yulianti Rante**

13.11.1001.3509.091

**Abstract**

The aim of this study is to know the motivation of service to the Street-level bureaucracy (Employees TK2D) the Library and Archives of East Kutai Regency.The method used is a qualitative approach with descriptive research type then collecting data obtained through observation, interviews, and documentation. The process of data analysis include data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed thatimplementation of the tasks carried out as usual to work in accordance with the procedures for working based services but not enough to boost achievement felt by employees TK2D Then the matter to the attention of employees TK2D is a facility of library management such as service libraries that are still manual, a collection of books less and amenities such as a small room, and facilities such as air-conditioning and ceiling fan takes in Section Library and should work plan programs that can facilitate the service that installs barcode scanners in each book to make finding and borrowing books. Then TK2D existing employee in the District UPT efforts to accommodate any public complaints against the needs of the library and alsoshow sympathy with their call for people to love the book than that found their TK2D employee who trying to compromise with people who visited passing of time given that they are forced to work outside of office hours.

Keywords : *Motivation, Service, Employees TK2D*

**PENDAHULUAN**

Keseriusan Pemerintah dalam menjalankan program [reformasi birokrasi nasional](http://pemerintah.net/reformasi-birokrasi/) telah dimulai sejak tahun 2010. Hingga saat ini pelaksanaan reformasi birokrasi nasional telah memasuki tahap kedua yang ditandai dengan telah disusunnya Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019. Tujuan dari reformasi tersebut tentunya akan bermuara pada terwujudnya *good governance* tanpa adanya pemerintahan atau birokrasi yang baik maka sulit untuk mewujudkan terlaksananya pelayanan publik yang baik serta keterbukaan informasi publik begitupun sebaliknya. Birokrasi pemerintah seringkali disebut sebagai *official kingdom* atau kerajaan pejabat (Thoha, 2012).

*Street level* sebagai garda terdepan dari pelayanan dan berhadapan langsung dengan publik, adalah pihak yang pertama kali yang bertemu dan bertatap muka dengan publik. Sehingga, seluruh keluh kesah, tanggapan, respon dan juga tindakan yang dilakukan publik yang tercermin pada tindakan individu didalamnya langsung mereka hadapi. Keadaan ini memang merupakan tugas mereka,akan tetapi terkadang birokrasi pada tingkat *’street level’* tidak dapat menyelesaikan seluruh tugas yang ada (Hutuely, 2013).Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit -belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti. Rusnani (2013).

Lipsky mengembangkan konsep *street-level bureaucracy*, untuk menunjukan interaksi yang erat antara aparat pelayanan publik dengan masyarakat yang dilayani. Namun, iapun mensinyalir bahwa birokrasi lebih melayani kepentingannya dari pada kepentingan masyarakat, dan *street-level bureaucracy* lebih memfungsikan dirinya sebagai kelompok kepentingan. Walaupun perspektif ini mempunyai kelemahan, terutama aktualisasi kepentingan publik, namun didalam pembahasan manajemen pelayanan publik, definisi publik lebih menggunakan perspektif ini (Nurmandi, 2010).

Penelitian ini lebih merujuk pada motivasi pelayanan publik yang berangkat dari konsep *Public Service Motivation* (PSM) seperti yang dikembangkan oleh para peneliti administrasi publik di Barat. Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seseorang pekerja atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik (Perry, 1996).

Pandangan negatif lekat pada birokrasi pelayanan publik yang cenderung lamban dan kurang efisien. Masyarakat banyak mengeluhkan karena lambannya kinerja birokrasi.Masyarakat sebagai objek penerima layanan yang merasakan langsung kinerja dari pegawai. Khususnya yang menjadi soroton adalah pegawai street-level bureaucracy khususnya di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Kutai Timur.

SKPD ini bertugas menangani dan mengelola perpustkaan dan arsip daerah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun pihak-pihak yang berkepentingan dengan perpustkaan dan arsip daerah di Kabupaten Kutai Timur. Salah satu tugas yang dilakukan adalah menjamin ketersediaan layanan perpustakaan.

Kebanyakan perpustakaan Kecamatan dan Desa dijaga oleh petugas dengan status masih sebagai tenaga kerja kontrak daerah (TK2D) yang direkrut dari masing-masing Kecamatan dan Desa. Ada 4 Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perpustakaan di Kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Timur. Hal yang menarik dalam penelitian ini adalah pegawai TK2D yang ditugaskan dalam beberapa UPT perpustakaan di Kecamatan. *street-level bureaucracy* ini menjadi dipertanyakan kualitasnya mengingat keterbatasan dalam hal honor pegawai yang dianggap dapat menjadi batu sandungan dalam motivasi pelayanan pegawai TK2D. Sebagai tambahan informasi Untuk TK2D setara tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA) digaji sebesar Rp 950 ribu setiap bulannya. Untuk tamatan sarjana (S-1) mendapatkan gaji sebanyak Rp 1,2 juta. Gaji TK2D itu diberikan tanpa ada insentif atau tunjangan apapun dari instansi kerja bersangkutan.

Oleh karena itu hal yang menarik untuk peneliti dalami adalah motivasi pelayanan pegawai TK2D ini dalam memberikan pelayanan perpustakaan kecamatan memiliki keterbatasan insentif (honor) namun tetappekerjaan perlu dilakukan secara professional yaitu bekerja untuk mencerdaskan masyarakat dengan menumbuhkan dan meningkatkan minat baca masyarakat. Untuk itu dilakukan upaya pembangunan sarana prasarana perpustakaan yang kini telah berdiri 52 perpustakaan desa, 18 perpustakaan yang ada kecamatan dan 1 perpustakaan induk. Selain itu kini terdapat 4 Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perpustakaan di Kecamatan yang isi oleh pegawai TK2D sebagai Street-level bureaucracy yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan buku formal bagi pelajar dan informasi literatur daerah yang bermanfaat bagi masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui motivasi pelayanan pada *Street-level bureaucracy*(Pegawai TK2D)Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Kutai Timur Kabupaten Kutai Timur.

**KERANGKA KONSEP DAN TEORI**

**Konsep Birokrasi**

Birokrasi memiliki struktur dan pembagaian tanggung jawab dan bersifat formal hal dapat dikaitkan dengan penjelasan umum dari Sedarmayanti (2009) bahwa birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan. Birokrasi adalah struktur organisasi digambarkan dengan hierarki yang pejabatnya diangkat atau ditunjuk, garis tanggung jawab dan kewenangannya diatur oleh peraturan yang diketahui (termasuk sebelumnya), dan justifikasi setiap keputusan membutuhkan referensi untuk mengetahui kebijakan yang pengesahannya ditentukan oleh pemberi mandat di luar struktur organisasi itu sendiri.

Aspek netralitas dari fungsi birokrasi pemerintah dalam pemikiran Weber dikenal sebagai konsep konservatif dari para pemikir dizamannya. Weber hanya ingin lebih meletakkan birokrasi itu sebagai sebuah mesin ketimbang dilihat sebagai suatu organisme yang mempunyai kontribusi terhadap kebulatan organik sebuah negara (Thoha, 2003).

Struktur yang digambarkan dalam birokrasi mengcover setiap pekerjaan yang diemban masing-pasing pegawai berdasarkan spesialisasi masing-masing. Keberadaan birokrasi di Indonesia berbeda-beda struktur dan mengacu pada tugas pokok atau misi yang mendasarinya, birokrasi pemerintah sekurang-kurangnya dapat dibedakan menjadi tiga kategori dikemukakan Santoso dalam Ma’arif (2013) yaitu (1) Birokrasi Pemerintah Umum, yaitu rangkaian organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum termasuk memelihara ketertiban dan keamanan, dari tingkat pusat sampai daerah, ialah propinsi, kabupaten, kecamatan, dan desa. Tugas-tugas tersebut lebih bersifat “mengatur”, atau *regulative-function*. (2)Birokrasi Pembangunan, yaitu organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang sektor yang khusus guna mencapai tujuan pembangunan, seperti pertanian, kesehatan, pendidikan, industri. Fungsi pokoknya adalah *development function* atau *adaptive function*. (3) Birokrasi Pelayanan, yaitu unit organisasi pemerintahan yang pada hakikatnya merupakan bagian atau berhubungan dengan masyarakat. Fungsi utamanya adalah *service* (pelayanan) langsung kepada masyarakat.

***Street-Level Bureaucracy***

Konsep *street-level bureaucracy* membahas tentang birokrasi pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Birokrat level bawah menghadapai tugas-tugas yang mempunyai karakteristik-karateristik seperti pengambilan kebijakan controversial, membuat kebijakan-kebijakan personal dan langsung (immediate), redistibutif dan alokatif, menghadapai reaksi personal dari masyarakat, dipengaruhi oleh karakter komunitas dan pengatur konflik dalam masyarakat (Nurmandi, 2010)

Lipsky (1980) berpendapat bahwa praktek street level bureaucracy tersebut merupakan mekanisme untuk mengatasi situasi yang sulit, yaitu sebagai upaya untuk keluar dari situasi frustatif antara besarnya permintaan pelayanan dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki. Apalagi dalam kenyataannya permintaan peningkatan pelayanan seperti tidak pernah berhenti.

**Motivasi Pelayanan Publik**

Untuk memahami Motivasi Pelayanan Publik perlu dikaji terlebih dahulu dari aspek tindakan dan aktivitasnya. Dimana untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia harus berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentu barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Disini pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi Moenir (2008).

Tindakan dalam pelayanan publik tentu memiliki motivasi didalamnya Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatukumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.Sinambela, (2006).

Untuk mengaitkan unsur motivasi dan pelayanan tidak akan terlepas dari konsep *Public Service Motivation* (PSM).menunjukkan bahwa seorang pegawai publik akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap altruistic. PSM adalah pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. PSM ini penting karena menjelaskan mengapa beberapa orang lebih memilih karir di sektor pemerintah dan non-profit meskipun di sektor swasta potensi karirnya secara financial lebih menguntungkan. Defenisi mengenai PSM dikemukakan (James L.Perry dan Wise, 1990), yang mengungkapkan bahwa kecenderungan seseorang individu untuk memberikan respons motif yang secara umum dan unik terdapat dalam institusi publik, yangmeliputi (1) ketertarikan kepada pembuatan kebijakan publik, (2) tanggungjawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara, (3) perasaan simpati atau kasihan, dan (4) sikap pengorbanan diri.

Selain ahli PSMseperti Perry, juga terdapat pendapat dari ahli lain yakni(Brewer et.al., 2000) yang mengungkapkan bahwa sebagian individu memiliki norma dan emosi yang kuat untuk mengabdi pada sektor publik Motivasi atau etika pelayanan publik ini dipandang dapat menarik individu-individu tertentu untuk mengabdi di sektor publik dan membantu mewujudkan perilaku kerja (work behavior) yang konsisten dengan kepentingan publik.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif.Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007).

Penelitian kualitatif ini secara spesifik lebih diarahkan pada penggunaan metode studi kasus. Sebagaimana pendapat Guba dan Lincoln (1994), menyebutkan bahwa pendekatan kualitatif dapat juga disebut dengan *case study*ataupun qualitative, yaitu penelitian yang mendalam dan mendetail tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan subjek penelitian. Adapun yang menjadi *case study*atau study kasus dalam penelitian ini adalah Pegawai TK2DBadan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Kutai Timur yang juga merupakan subjek penelitian.

Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data.Adapun subyek penelitian terdiri dari 8 Orang pegawai TK2D yang terbagai dalam 4 Kecamatan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudianteknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

**HASIL PENELITIAN**

Untuk mengetahui motivasi pelayanan pada *Street-level bureaucracy* (Pegawai TK2D)Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kutai Timur maka penelitian ini diarahkan pada sejumlah indicator yaitu ketertarikan kepada pembuatan kebijakan public,tanggungjawab kepada kepentingan public,perasaan simpati atau kasihan, dan sikap pengorbanan diri. Untuk penjelasan lebih mendalam dapat diuraikan sebagai berikut.

**Ketertarikan Kepada Pembuatan Kebijakan Publik**

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelaksanaan tugas dilakukan seperti biasanya bekerja sesuai dengan prosedur pelayanan namun untuk bekerja berdasarkan dorongan prestasi belum cukup dirasakan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa prestasi kerja yang ditujukan kepada pegawai TK2D masih berada wilayah pelaksanaan tugas teknis untuk melayani sehingga masih diharapkan loyalitas akan eksistensi mereka dalam memberikan pelayaan perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa prestasi kerja tidak menjadi prioritas pegawai TK2D karena status kepegawaian yang masih tanda tanya menjadi beban pikiran bagi pegawai TK2D.

Berdasarkan sejumlah hasil wawancara dapat diketahui bahwa hal menjadi perhatian pegawai TK2D adalah fasilitas pengelolaan perpustakaan seperti pelayanan pustaka yang masih manual, koleksi buku yang kurang dan fasilitas seperti kamar kecil, dan fasilitas pendukung seperti AC dan kipas angin dibutuhkan di Bagian Perpustakaan serta seharusnya rencana kerja program yang dapat memudahkan pelayanan yaitu pemasangan barcode scanner pada tiap buku untuk memudahkan pencarian dan peminjaman buku.

Pada dimensi ini dapat dipahami bahwa pelaksanaan tugas dilakukan seperti biasanya bekerja sesuai dengan prosedur pelayanan namun untuk bekerja berdasarkan dorongan prestasi belum cukup dirasakan oleh pegawai TK2D yang bekerja di UPT Kecamatan hal ini dikarenakan prestasi kerja tidak menjadi prioritas mereka karena status kepegawaian yang masih tanda tanya menjadi beban bagi pegawai TK2D. Kemudian hal menjadi perhatian pegawai TK2D adalah fasilitas pengelolaan perpustakaan seperti pelayanan pustaka yang masih manual, koleksi buku yang kurang dan fasilitas seperti kamar kecil, dan fasilitas pendukung seperti AC dan kipas angin dibutuhkan di Bagian Perpustakaan serta seharusnya rencana kerja program yang dapat memudahkan pelayanan yaitu pemasangan barcode scanner pada tiap buku untuk memudahkan pencarian dan peminjaman buku. Deskripsi tersebut memberikan pemahaman bahwa adanya ketertarikan pegawai TK2D terhadap kemajuan organisasi dalam mengelola perpustakaan.

**Tanggungjawab Kepada Kepentingan Publik**

Berdasarkan hasil wawancara dapat diperoleh gambaran bahwa pelayanan yang berikan oleh pegawai TK2D pada masyarakat khususnya yang ada di Kecamatan sangatta Selatan adanya motivasi yang dipengaruhi kepentingan masyarakat seperti layanan peminjaman dan pengembalian yang diberikan tanpa dikenakan biaya. Disamping itu undangan yang diberikan untuk siswa Sekolah mulai dari SD, SMP dan SMA untuk membaca diperpustakaan Kecamatan Sangatta Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa tanggung jawab terhadap kepentingan sosial muncul dari upaya untuk mengakomodir setiap keluhan masyarakat terhadap kebutuhan perpustakaan di Kecamatan Sangatta Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat menunjukkan bahwa tanggungjawab terhadap kepentingan publik diakomodir oleh pegawai TK2D dengan bertanggungjawab dalam hal melayani masyarakat terutama pemeliharaan buku-buku serta fasilitas perpustakaan.

Berdasarkan wawancara dapat diketahui bahwa tanggung jawab terhadap kepentingan publik di dasari cinta terhadap buku sehingga muncul kesadaran terhadap diri sendiri untuk memelihara buku-buku serta sabar apabila pengunjung perpustakaan ramai merupakan tanggung jawab terhadap kepentingan umum.

Dari serangkaian wawancara yang dilakukan dapat tarik kesimpulan bahwa indikator tanggung jawab pegawai TK2D terhadap kepentingan umum dapat dilihat dari pelayanan yang berikan oleh pegawai TK2D pada masyarakat yang termotivasi oleh kepentingan masyarakat seperti layanan peminjaman dan pengembalian yang diberikan tanpa dikenakan biaya. Pegawai TK2D berkomitmen memberikan pelayanan tanpa memungut biaya. Selain itu pegawai TK2D yang ada di UPT Kecamatan berupaya untuk mengakomodir setiap keluhan masyarakat terhadap kebutuhan perpustakaan dan temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai TK2D dapat terbangun jika didasari rasa cinta terhadap terhadap buku sehingga timbul kesadaran untuk memelihara buku-buku yang ada di Perpustakaan dan fasilitas pendukungnya.

**Simpati (*compassion*)**

Dari kutipan wawancara dapat diketahui bahwa rasa simpati pegawai TK2D ditunjukkan dengan ajakan agar masyarakat mencintai buku. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa perhatian yang diberikan pegawai TK2D lebih kepada hal yang bersifat teknis seperti masalah kebersihan ruang perpustakaan hal lain yang menjadi perhatian atau simpati pegawai TK2D karena dapat menganggu pengujung yang datang ke Perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diperoleh gambaran bahwa rasa simpati yang ditunjukkan pegawai TK2D adalah dengan memberikan bantuan untuk mencari buku-buku yang dibutuhkan siswa yang didatangkan setiap hari kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dipahami bahwa wujud empati yang dimunculkan dari pegawai TK2D adalah menerima keluahan masyarakat dan berusaha untuk menindaklanjuti dengan memberikan laporan pada instansi terkait yaitu Badan Perpustakaan dan Arsip daerah Kabupaten Kutai Timur. Selain itu berdasarkan hasil obeservasi peneliti dilapangan pegawai TK2D cukup ramah melayani tamu yang datang kemudian meminta untuk mengisi data pengunjung dan apabila kami membutuhkan bantuan maka pegawai tersebut cukup tanggap dalam melayani.

 Dari serangkaian hasil observasi dan wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa rasa simpati pegawai TK2D ditunjukkan dengan ajakan agar masyarakat mencintai buku selain itu pegawai TK2Djuga memberikan bantuan untuk mencari buku-buku yang dibutuhkan siswa yang masuk perpustakaan setiap hari kerja dan pegawai TK2D juga menerima keluhan masyarakat dan berusaha untuk menindaklanjuti dengan memberikan laporan pada instansi terkait yaitu Badan Perpustakaan dan Arsip daerah Kabupaten Kutai Timur.

**Sikap pengorbanan diri (*self-sacrifice*)**

Berdasarkan hasil wawancara dapat diperoleh gambaran bahwa sikap pengorbanan diri yakni akses jalan yang buruk tidak menghalangi motivasi pegawai TK2D untuk memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diperoleh gambaran bahwa pegawai TK2D yang bertugas melayani masyarakat yang berkunjung di perpustakaan harus berusaha berkompromi dengan masyarakat yang berkunjung lewat dari waktu yang diberikan hal ini merupakan bentuk pengorbanan diri demi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diperoleh gambaran bahwa tidak semua pegawai memperoleh situasi yang sama seperti halnya di Kecamatan Rantau Pulung yang jumlah pengunjungnya tidak begitu banyak jika dibandingkan UPT Kecamatan sangatta Selatan sehingga apabila jam kerja telah berakhir maka layanan perpustakaan pun dapat ditutup dan pegawai TK2D yang bekerja tidak memperoleh tambahan waktu bertugas.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diperoleh gambaran bahwa pengorbanan diri (*self-sacrifice)*secara tersirat muncul dari pernyataan pegawai TK2D diberikan dorongan lahir dan batin agar pengelola perpustakaan lebih tekun bekerja dalam hal ini dapat dipahami bahwa perlunya peningkatan kesejahraan bagi para pegawai yang bekerja di UPT Kecamatan khususnya pegawai TK2D.

Dari serangkaian hasil wawancara pada indikator ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa akses jalan yang buruk ke tempat kerja tidak menghalangi motivasi pegawai TK2D untuk berangkat ketempat kerja guna memberikan pelayanan kepada masyarakat, selain itu pegawai TK2D yang bertugas di UPT Kecamatan melayani masyarakat yang berkunjung di perpustakaan harus berusaha berkompromi dengan masyarakat yang berkunjung lewat dari waktu yang diberikan hal ini merupakan bentuk pengorbanan diri demi pelayanan kepada masyarakat namun tidak semua pegawai TK2D berkerja diluar dari jam kerjanya seperti di Kecamatan Rantau Pulung dan dimensi pengorbanan diri pegawai TK2D muncul dari pernyataan yang dikemukakan pegawai TK2D di UPT Kecamatan untuk diberikan dorongan lahir dan batin agar pengelola perpustakaan lebih tekun bekerja dalam hal ini dapat dipahami bahwa perlunya peningkatan kesejahtraan bagi para pegawai TK2D tersebut.

Penelitian terkait motivasi pelayanan Pegawai TK2DBadan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kutai Timur Kabupaten Kutai Timur yang secara khusus ditujukan pada pegawai yang ada di UPT Kecamatan seperti Kecamatan Sangatta Selatan, Kecamatan Teluk Pandan, Kecamatan Rantau Pulung, dan Kecamatan Sangatta Utara yang statusnya sebagai pegawai TK2D yang bertugas melayani masyarakat atau dengan kata lain bersentuhan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sehingga konsep *Street-level bureaucracy* sebagai pemberi pelayanan secara langsung artinya bahwa para birokrat ini yang memberikan pelayanan langsung kepada publik (Lipsky, 1980) dapat digolongkan dalam ketegori ini.

Secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dilakukan seperti biasanya bekerja sesuai dengan prosedur pelayanan namun untuk bekerja berdasarkan dorongan prestasi belum cukup dirasakan oleh pegawai TK2D yang bekerja di UPT Kecamatan hal ini dikarenakan prestasi kerja tidak menjadi prioritas mereka karena status kepegawaian yang masih tanda tanya menjadi beban bagi pegawai TK2D. Kemudian hal menjadi perhatian pegawai TK2D adalah fasilitas pengelolaan perpustakaan seperti pelayanan pustaka yang masih manual, koleksi buku yang kurang dan fasilitas seperti kamar kecil, dan fasilitas pendukung seperti AC dan kipas angin dibutuhkan di Bagian Perpustakaan serta seharusnya rencana kerja program yang dapat memudahkan pelayanan yaitu pemasangan barcode scanner pada tiap buku untuk memudahkan pencarian dan peminjaman buku. Deskripsi tersebut memberikan pemahaman bahwa adanya ketertarikan pegawai TK2D terhadap kemajuan organisasi dalam mengelola perpustakaan.

Kemudian jika dilihat dari dimensi tanggung jawab terhadap kepentingan umum menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai TK2D pada masyarakat diberikan tanpa dikenakan biaya. Pegawai TK2D berkomitmen memberikan pelayanan tanpa memungut biaya. Selain itu pegawai TK2D yang ada di UPT Kecamatan berupaya untuk mengakomodir setiap keluhan masyarakat terhadap kebutuhan perpustakaan dan temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai TK2D dapat terbangun jika didasari rasa cinta terhadap terhadap buku sehingga timbul kesadaran untuk memelihara buku-buku yang ada di Perpustakaan dan fasilitas pendukungnya.Selanjutnya pada dimensi Simpati menunjukkan adanya ajakan agar masyarakat mencintai buku selain itu pegawai TK2Djuga memberikan bantuan untuk mencari buku-buku yang dibutuhkan siswa yang masuk perpustakaan setiap hari kerja dan pegawai TK2D juga menerima keluhan masyarakat dan berusaha untuk menindaklanjuti dengan memberikan laporan pada instansi terkait.

Kemudian pada dimensi pengorbanan diri (*self-sacrifice)*menunjukkan bahwapegawai TK2D berusaha berkompromi dengan masyarakat yang berkunjung lewat dari waktu yang diberikan hal ini merupakan bentuk pengorbanan diri demi pelayanan kepada masyarakat namun tidak semua pegawai TK2D berkerja diluar dari jam kerjanya dan perlunya pegawai TK2D yang bekerja di UPT Kecamatan untuk diberikan dorongan lahir dan batin yang dapat dipahami bahwa perlunya peningkatan kesejahtraan bagi para pegawai TK2D agar pegawai yang berfungsi sebagai *Street-level bureaucracy*dapat menjalankan tugas melayani masyarakat secara maksimal.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul motivasi pelayanan pada *Street-level bureaucracy*(Pegawai TK2D)Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Kutai Timur Kabupaten Kutai Timurmaka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas dilakukan seperti biasanya bekerja sesuai dengan prosedur pelayanan namun untuk bekerja berdasarkan dorongan prestasi belum cukup dirasakan oleh pegawai TK2D Kemudian hal menjadi perhatian pegawai TK2D adalah fasilitas pengelolaan perpustakaan seperti pelayanan pustaka yang masih manual, koleksi buku yang kurang dan fasilitas seperti kamar kecil, dan fasilitas pendukung seperti AC dan kipas angin perlu dibenahi. Kemudian pegawai TK2D yang ada di UPT Kecamatan berupaya untuk mengakomodir setiap keluhan masyarakat terhadap kebutuhan perpustakaan dan juga menunjukkan sikap simpati dengan adanya ajakan agar masyarakat mencintai buku.

**Saran**

Perlunya perhatian terhadap kesejahtraan pegawai TK2D yang bekerja di UPT Kecamatan agar dapat bekerja secara maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perlunya pemasangan barcode scanner pada tiap buku untuk memudahkan pencarian dan peminjaman buku dengan upaya tersebut diharapkan kualitas pelayanan perpustakaan dapat ditingkatkan. Sarana penunjang perpustakaan seperti kipas angin atau penyejuk udara, kamar kecil, kursi, tambahan buku perlu diperhatikan agar membuat pengunjung nyama berada di dalam perpustakaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Brewer, Gene A, Sally Coleman Selden, and Rex L Facer II. 2000. *Individual Conceptions of Public Service Motivation*. Public Administration Review. Vol. 60, No.3. p. 254-264.

Guba, Egon G., and Yvonna S. Lincoln. 1994. *Competing Paradigms in Qualitative Research,” dalam Norman K. Denzim and Yvonna S. Lincoln (eds).* Handbook of Qualitative Research. California: Sage Publications.

Hutuely, dkk. 2013. *Diskresi Dalam Implementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa Di Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah*. Jurnal, <http://pasca.unhas.ac.id>. Diakses tanggal 12 Oktober 2016.

Lipsky, Michael.1980. *Street–Level Bureaucracy*, Russel Sage Foundation, New York

Ma’arif, Syamsul. 2013. *Posisi Strategis Birokrasi Dalam Transformasi Government Ke Governance.* Jurnal ilmiah administrasi Publik dan Pembangunan Volume 4 Nomor 2.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Sinergi Visi Utama.

Perry, James, L. and Lois Recascino Wise. 1990. *The Motivational Bases of Public Service.* Public Administration Review 50 p: 367-373

Perry, James. L.. 1996. *Measuring Public Services Motivation: An Assessment of Construct Realibility and Validity*. Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART). Volume 6 No.1. p 5-23.

Road Map. *Reformasi Birokrasi 2015-2019* dan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor. 14 Tahun 2014

Rusnani, Sitti. 2013. *Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Negara, Volume 1, Nomor 2, 365-379

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*.Bandung: PT. Refika Aditama*.*

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.

Thoha, Miftah. 2012. *Birokrasi & Politik Indonesia.* PT. Grafindo Persada. Jakarta

Thoha, Miftah*..* 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.