

## MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL DI KOTA MAKASSAR

### MOTIVATION OF PUBLIC SERVICE IN NATIONAL LAND AGENCY IN THE CITY OF MAKASSAR

Andi Farisnah Anwar<sup>1</sup>, Sangkala<sup>2</sup>, Hamsinah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Makassar  
Email: innahvc@gmail.com

#### ABSTRAK

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Badan Pertanahan Kota Makassar selama ini sudah sangat sering dilakukan dalam pelayanan penerbitan sertifikat hak atas tanah, upaya perbaikan kualitas pelayanan publik tersebut tampaknya belum mengalami perubahan dan peningkatan yang begitu berarti, baik perbaikan terhadap inefektifitas dan maupun inefisiensi administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa nilai-nilai organisasi yang melatarbelakangi motivasi pegawai dalam memberikan Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Atas Tanah di Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Motivasi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Atas Tanah dalam menerapkan nilai-nilai organisasi terhadap pegawai, yakni Kurang Maksimal dikarenakan adanya pengaduan masyarakat baik itu dari lembaga-lembaga pemerintah seperti DPRD Kota Makassar, Pengadilan Negeri Makassar dan adanya pelayanan yang kurang maksimal terkait masalah sertifikat tanah. Hal ini menunjukkan kurangnya komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan visi dan misi organisasi serta peraturan Perkebunan No.1 tahun 2010 tentang pelayanan pertanahan yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sebagaimana aturan yang telah ditetapkan.

**Kata Kunci** : Motivasi Pelayanan Publik, Pelayanan penerbitan Sertifikat Tanah

#### ABSTRACT

Efforts to improve the quality of public services in the Land Board of Makassar City have been so often done in the service of the issuance of certificates of land rights, efforts to improve the quality of public services seems to have not undergone significant changes and improvements, both improvements ineffectiveness and administrative inefficiency. This study aims to analyze the organizational values underlying employee motivation in providing the Issuance Service of Land Rights Certificate in Makassar City. The research method used is qualitative approach with case study research type. Data were analyzed by data reduction, data presentation, and conclusion. The results of this study indicate that the Motivation of Public Service in the Service of Issuance of Land Rights Certificate in applying the organization's values to the employees, that is Less Maximum because of the complaints of the society either from government institutions such as Makassar City Council, Makassar District Court and the existence of service less maximal due to land certificate issue. This shows the lack of commitment of employees in providing excellent service in accordance with the vision and mission of the organization and regulation No. 1 of 2010 pertaining to land services that have not been fully implemented as well as the rules that have been set.

**Keywords** : Motivation for Public Service, Land Certificate Issuance Service

#### Sekretariat

Editorial: Kampus Fekon UNISMUH PALU - Palu 94118,  
Sulawesi Tengah, Indonesia  
Telp/HP: +6281245936241, Fax (0451) 425627  
E-mail: jsm.fe.umpalu@gmail.com  
OJS: <http://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JSM>

#### Article History:

⇒ Received 31 Januari 2018  
⇒ Revised 27 Februari 2018  
⇒ Accepted 5 Maret 2018

## PENDAHULUAN

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kalangan PNS atau birokrasi di Indonesia selama ini sudah sangat sering dilakukan. Namun sayangnya upaya perbaikan kualitas pelayanan publik tersebut tampaknya belum mengalami perubahan dan peningkatan yang begitu berarti, baik perbaikan terhadap inefektifitas dan maupun inefisiensi administrasi. Menurut Wahab (1999), pada kebanyakan kasus di sektor pemerintahan, karakter pelayanannya cenderung terlalu birokratik dan bersifat monopolistik.

Peringkat kualitas pelayanan publik Indonesia yang rendah itu menurut Pusat Data Bisnis Indonesia disebabkan oleh besarnya jumlah pegawai tanpa diimbangi oleh profesionalisme yang memadai (Effendi, 1996).

Rendah dan buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia juga dikemukakan oleh Sutopo (2003). Menurut mereka, implementasi pelayanan prima dalam pelayanan publik di Indonesia mengalami berbagai masalah. Masalah tersebut antara lain sulitnya merubah kondisi dan mental aparatur yang sudah sedemikian lama kurang memosisikan dirinya sebagai pelayan publik, tetapi lebih merasa sebagai kelompok elit masyarakat yang memainkan peran memerintah

Disamping itu, sejumlah bukti didalam organisasi kerja menunjukkan pula kecenderungan adanya motivasi-motivasi prososial yang berdampak positif terhadap kinerja pegawai. Motivasi Pelayanan Publik adalah motivasi dari organisasi yang kemudian dijadikan pedoman bagi individu guna melayani kebutuhan masyarakat, bangsa, negara atau demi kemanusiaan (Perry et al., 2008). Pendapat ini juga didukung oleh Brewer et.al. (2000), yang mengungkapkan bahwa sebagian individu memiliki norma dan emosi yang kuat untuk mengabdikan pada sektor publik. Motivasi atau etika pelayanan publik ini dipandang dapat menarik individu-individu tertentu untuk mengabdikan di sektor publik dan membantu mewujudkan perilaku kerja (*work behavior*) yang konsisten dengan kepentingan publik.

Menurut Perry dan Wise (1990), skala pengukuran nilai-nilai organisasi da-

lam motivasi pelayanan publik dapat diketahui dari empat dimensi Perry, adalah sebagai berikut : 1) Pencapaian prestasi adalah hasil kerja yang sesuai dengan kepentingan publik adapun indikatornya adalah kepuasan batin seseorang dalam melaksanakan tugasnya, 2) Komitmen (*commitment to public interest and civic duty*) adalah motif atau keinginan untuk melayani kepentingan publik yang dapat berupa kepentingan individu dalam program atau pelayanan publik tertentu indikatornya adalah sikap kasih sayang atau keyakinan yang tulus terhadap kepentingan umum. 3) Sifat empati (*compassion*) adalah keinginan untuk menolong orang lain. Artinya, motif ini mencakupi sifat mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), indikatornya adalah kepedulian yaitu ikut merasakan perasaan orang lain (*empathy*), kepedulian penuh terhadap pelanggan, keyakinan moral (*moral conviction*), dan keinginan-keinginan prososial lainnya. 4) Pengorbanan diri (*self-sacrifice*), adalah mencakupi sikap kecintaan pada tanah air (*patriotism*), indikatornya adalah tanggung jawab kepada tugas (*duty*), dan kesetiaan (*loyalty*) kepada Negara

Mencuatnya kasus-kasus sengketa tanah di berbagai tempat, khususnya di Indonesia salah satunya adalah Kota Makassar beberapa waktu terakhir seakan kembali menegaskan kenyataan bahwa selama 69 tahun Indonesia merdeka, negara masih belum bisa memberikan jaminan hak atas tanah kepada rakyatnya. Berbagai permasalahan yang terjadi baik itu melalui media televisi maupun surat kabar pemberitaan tentang tata ulang administrasi pertanahan di Kota Makassar (Panitera Sekretaris Pengadilan Negeri Makassar, Ramli Djalil, Fajar Selasa 18 Maret 2014), yakni bahwa Pengadilan Negeri Makassar menangani lebih dari 300 perkara perdata sepanjang 2013 lalu sekitar 90% diantaranya kasus perdata sengketa tanah salah satunya adalah permasalahan sertifikat ganda yang terjadi akibat kesalahan pengukuran yang bermula dari kesalahan dalam hal penunjukan batas tanah oleh pemilik yang sah dan pada akhirnya kecacauan administrasi itu ada pada manajemen di BPN yang kurang bagus. Adanya birokrasi yang cenderung rumit sehingga memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit, sehingga masyarakat banyak yang menggunakan jalan pintas ataupun men-

gurus sertifikat mereka lewat calo calo yang telah berpengalaman dalam sertifikasi tanah selain itu juga kurangnya sosialisasi BPN Kota Makassar pentingnya sertifikat tanah yang merupakan bukti yang sah atas jaminan hak atas tanah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa nilai-nilai organisasi yang melatarbelakangi motivasi pegawai dalam memberikan Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Atas Tanah di Kota Makassar dimana adanya pengaduan-pengaduan masyarakat baik itu lembaga-lembaga pemerintah seperti DPRD Kota Makassar, dan Pengadilan Negeri Makassar, untuk itu penting adanya motivasi pelayanan publik yang terdiri dari 4 dimensi yakni 1) Pencapaian Prestasi, 2) Komitmen, 3) Sifat empati dan 4) Pengorbanan diri

#### **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pertanahan Kota Makassar dengan menggunakan penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini informan peneliti adalah Aparat Badan Pertanahan Kota Makassar dan Masyarakat sebagai pengguna layanan jasa. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : wawancara secara mendalam dengan informan kunci untuk mendapatkan informasi yang dianggap penting yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti baik dari sisi aktifitas maupun orang-orang dan observasi dengan proses pengamatan secara langsung di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta social sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari informan dengan fakta yang ada di lapangan baik dari aspek aktifitas maupun orang-orang.

#### **HASIL**

Nilai-nilai yang melatarbelakangi motivasi pelayanan public pada Badan Pertanahan Kota Makassar berdasarkan 4 dimensi motivasi pelayanan public : 1) Pencapaian Prestasi adalah menunjukkan bahwa kepuasan kerja pegawai di Badan Pertanahan Kota Makassar kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karena pelaksanaan pelayanan yang tidak optimal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia pada Badan

Pertanahan Nasional Kota Makassar yang tentunya mempengaruhi pelayanan yang ada khususnya penerbitan sertifikat hak atas tanah, begitupun dengan kondisi kerja yang tidak menunjang pegawai dalam bekerja sehingga dapat kita lihat berdasarkan unit kerja dan jumlah kecamatan dan luas wilayah serta penggunaan tanah yang dilayani , 2) Komitmen adalah dapat kita ketahui bahwa komitmen pegawai BPN Kota Makassar dalam memberikan pelayanan masih kurang maksimal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan implementor serta kurangnya komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik yakni efisien dan tepat waktu sesuai dengan inovasi pelayanan yang ada yaitu layanan melalui sms 2409 dengan kode wilayah, dan jenis-jenis informasi yang ada kurang disosialisasikan kepada masyarakat sebagaimana komitmen pegawai dalam rangka mewujudkan visi misi organisasi yakni efektif dan efisien, 3) Sifat empati adalah dapat kita ketahui bahwa sifat empati/kepedulian pegawai terhadap masyarakat belum sepenuhnya optimal dikarenakan masih ada saja pengaduan masyarakat yang belum diselesaikan oleh pihak BPN Kota Makassar selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat, sehingga dengan adanya pengaduan-pengaduan ini merupakan motivasi terhadap organisasi untuk menjadi lebih baik lagi dengan menjadikan pelayanan sebagai prioritas utama yaitu peduli terhadap keluhan-keluhan masyarakat baik itu bersifat positif maupun negative demi terlaksananya pelayanan yang prima, 4) Pengorbanan diri dapat kita ketahui belum sepenuhnya terlaksana dengan baik ini terbukti hampir setiap bulannya terjadi demo di kantor Badan Pertanahan Kota Makassar baik itu dari masyarakat, lembaga-lembaga hukum yang menangani konflik-konflik pertanahan sehingga dengan melihat hal ini merujuk kepada peraturan perundang-undangan agraria Pasal 16 ayat 1 tentang hak-hak atas tanah, serta pasal 1 ayat peraturan pemerintah Republik Indonesia No 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, yang dimaksud sertifikat adalah tanda bukti yang meliputi hak atas tanah, hak tanah wakaf, hak milik atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang

bersangkutan.

Pasal tersebut dikuatkan juga dengan peraturan pemerintah republik Indonesia Nomor 24 tahun 1997 pasal 31 ayat 2 tentang pendaftaran tanah dan kekuatan pembuktian sertifikat yaitu bahwa penerbitan sertifikat yang dimaksud agar pemegang hak tanah dapat dengan mudah membuktikan haknya oleh karena itu sertifikat merupakan bukti yang kuat. Sehingga hal inilah yang seharusnya dilakukan oleh Pihak Badan Pertanahan Kota Makassar harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat bahwa pentingnya melakukan pendaftaran tanah untuk menerbitkan sertifikat sehingga dapat menjadikan sebagai alat bukti yang kuat jika suatu saat ada permasalahan terkait tanah yang mereka miliki, karena ini juga merupakan tanggung jawab Badan Pertanahan Kota Makassar sebagai implementor dalam rangka mewujudkan visi misi organisasi yakni "Bersertifikatnya Seluruh Bidang Tanah dalam Wilayah Kota Makassar Tahun 2020". Hasil analisis data menggunakan beberapa tahapan antara lain: (1) Reduksi data (data reduction) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian dilapangan. (2) Uji Confirmability, Uji confirmability berarti menguji hasil penelitian. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability-nya. (3) Penyajian data (data display) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan. (4) Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/ verification), yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data-data di uji va-

liditasnya.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar informan penelitian menilai bahwa

Motivasi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Atas Tanah dalam menerapkan nilai-nilai organisasi terhadap pegawai, yakni Kurang Maksimal dikarenakan adanya pelayanan yang kurang maksimal terkait masalah sertifikat tanah, hal ini menunjukkan kurangnya komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan visimisi organisasi serta peraturan Perkaban No.1 tahun 2010 tentang pelayanan pertanahan yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sebagaimana aturan yang telah ditetapkan.

Berikut ini akan disajikan data hasil penelitian serta pembahasan dari peneliti mengenai Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Atas Tanah Di Badan Pertanahan Kota Makassar yang mengkaji 4 dimensi Motivasi Pelayanan Publik yakni: (1) Pencapaian Prestasi dengan indikator kepuasan batin seseorang dalam bekerja (2) Komitmen dengan indikator keyakinan yang tulus terhadap kepentingan umum (3) Sifat empati/ peduli dengan indikator kepedulian penuh terhadap pelanggan (4) Pengorbanan Diri dengan indikator tanggung jawab dan kesetiaan kepada Negara

Untuk mengkaji nilai-nilai dalam motivasi pelayanan publik ini maka Perry, menitikberatkan pada konsep yang interaktif dalam Motivasi Pelayanan Publik yakni, Perry menjelaskan bahwa perilaku PNS yang dimaksud adalah perilaku yang mencerminkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi dalam motivasi pelayanan publik dikenal dengan sifat-sifat altruisme (mengementingkan orang banyak) Begitu pula motivasi pelayanan publik berkaitan sangat erat dengan sikap atau sifat altruisme, yaitu suatu sifat dan perilaku yang suka menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan dan hanya semata-mata termotivasi untuk mensejahterakan orang lain atau rakyat pada umumnya. Seseorang yang memiliki sifat altruisme berarti ia tidak mementingkan diri sendiri dan tidak pernah menuntut imbalan atau bayaran dari sesuatu yang ia kerjakan untuk orang lain. Orang-orang yang mampu-

nyai sifat seperti ini akan bersikap dan berperilaku hanya semata-mata ingin menolong dan memberi keuntungan kepada orang lain, karena mereka sadar akan tanggung jawabnya sebagai pelayanan publik yang telah memiliki gaji/upah berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Oleh sebab itu dapat dipahami bahwa seseorang yang memiliki sifat-sifat patriotisme atau nasionalisme dan altruisme akan memungkinkannya untuk mempunyai tingkat motivasi pelayanan publik yang lebih tinggi dibandingkan yang lain, karena seseorang yang memiliki sifat-sifat seperti ini pastilah akan lebih mengutamakan kepentingan orang lain dan berusaha untuk menyingkirkan kepentingan diri sendiri.

Rainey (1982), menyatakan PSM adalah konsep multifaset yang luas yang mungkin berbeda dari waktu ke waktu, berubah dengan citra pelayanan publik di lingkup pemerintah, dan mengambil bentuk yang berbeda di lembaga-lembaga yang berbeda pula dan area layanan.

Peneliti melihat fakta yang ada bahwa pelayanan di Badan Pertanahan Kota Makassar khususnya penerbitan sertifikat hak atas tanah adanya perlakuan yang berbeda antara masyarakat biasa dengan notaris yang biasanya lebih cepat dilayani ketimbang masyarakat biasa yang harus antri ini dikarenakan factor kedekatan emosional serta lamanya mereka menggeluti pekerjaan sebagai notaris yang sudah berpengalaman di bidangnya, dan memang hampir setiap harinya mereka bekerja disana dan peneliti melihat 70% diantaranya yang setiap harinya melakukan pelayanan di BPN Kota Makassar adalah notaris-notaris yang telah berpengalaman

Ini menandakan Adanya pengaruh interaksi antara institusi terhadap pribadi PNS (pelayan public) yang mencerminkan perilaku seorang aparat negara dalam memberikan pelayanan public terhadap masyarakat yang tidak sesuai dengan prosedur yang ada sehingga permasalahan ini tentunya menimbulkan ketidakpuasan serta kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat negara pada Badan Pertanahan Kota Makassar

Sementara Crewson (1997), mengemukakan bahwa PSM adalah orientasi pelayanan seseorang individu, supaya

berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan (service orientation)

Sehingga benar adanya jika perilaku birokrasi sangat mempengaruhi pelayanan yang ada khususnya dalam pelayanan penerbitan sertifikat hak atas tanah, dan karena perilaku inilah yang mencerminkan komitmen seorang pegawai dalam ,memberikan pelayanan terhadap masyarakat yakni konsisten terhadap etika pelayanan publik dengan cara mementingkan kepentingan umum untuk mencapai misi organisasi.

Lewis et al (2001), yang mencoba melihat pengaruh faktor ideologi politik (political ideology) terhadap tingkat PSM para pegawai di Amerika Serikat

Perry dan Hondeghem (2008), menjelaskan konsep motivasi pelayanan publik adalah konsep yang interaktif dan dibentuk oleh tiga domain, yaitu institusi, PNS, dan perilaku. Institusi yang dimaksud disini adalah budaya, system dan mekanisme kerja yang terdapat pada suatu organisasi public .Pribadi PNS sendiri menunjukkan watak dan karakter masing-masing individu PNS.Watak dan karakter ini menjadi identitas masing-masing PNS dapat dilihat dari aktivitasnya.

Moynihan dan Pandey (2007). Menyatakan bahwa organisasi memiliki peran dalam membina PSM, dan untuk etos pelayanan publik yang diberikan segudang klaim bahwa itu adalah untuk dipelihara dan dihargai

Sehingga dengan melihat permasalahan yang dihadapi oleh Badan Pertanahan Kota Makassar, ada juga sebagian masyarakat berpikir bahwa dengan adanya kekurangan sumber daya manusia yang berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan bukan hal yang menghambat akan tetapi sebagai acuan untuk tetap memberikan pelayanan yang prima karena masyarakat sudah memberikan kontribusi kepada Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar yang tentunya juga mengharapkan pelayanan yang sesuai dengan SOP ( Standar Pelayanan Prosedur dan Pengaturan Pertanahan dalam UUD Perkaban No 1 Tahun 2010 ).

Berdasarkan penelitian yang ada bahwa komitmen dari setiap pegawai untuk

mengutamakan pelayanan kepada masyarakat yaitu kepentingan umum bukan kepentingan kelompok tertentu, hal ini sejalan dengan aspek pengorbanan diri ini salah satu indikatornya adalah tanggung jawab kepada tugas, dan kesetiaan kepada Negara dimana dalam etos pelayanan publik yang dijelaskan yang mengatakan bahwa seorang profesional pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada publik bukan terhadap organisasi tempat mereka bekerja selain itu juga profesional pelayanan publik harus setia kepada profesinya bukan kepada organisasi mereka, hal ini merupakan prioritas utama dalam mengemban tanggung jawab seorang pegawai dalam memberikan pelayanan publik demi tercapainya misi organisasi.

### KESIMPULAN

Motivasi pelayanan publik di Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar dalam memberikan pelayanan penerbitan sertifikat hak atas tanah kurang maksimal dikarenakan adanya keluhan-keluhan masyarakat, baik itu dari Lembaga-lembaga pemerintah seperti DPRD Kota Makassar, Pengadilan Negeri Makassar, yang menerima pengaduan-pengaduan masyarakat terkait pelayanan pertanahan khususnya sertifikat tanah yang masih berproses hingga saat ini serta pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya terlaksana karena terkendala dalam hal tenaga sumber daya manusia yang berkualitas (SDM) yaitu terjadinya ketidakseimbangan antara jumlah kecamatan yang dilayani dengan total jumlah pegawai yang ada dari setiap divisi serta penggunaan tanah, dan pembagian wilayah yang ada di kota Makassar yang mengakibatkan adanya keterlambatan terhadap pelayanan penerbitan sertifikat hak atas tanah dengan jumlah pengaduan yang berbeda dari berbagai jenis layanan yang diberikan sehingga hal ini mengakibatkan ketidakpuasan pegawai utamanya terhadap masyarakat. Adapun saran-saran dari peneliti yakni sebaiknya pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar melakukan pengawasan dan evaluasi dari pelaksanaan pelayanan penerbitan sertifikat hak atas tanah secara berkala sehingga dapat meminimalisir dampak yang bisa berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan, dibutuhkan komitmen pegawai dalam mem-

berikan pelayanan yang prima serta tenaga sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dalam meningkatkan motivasi pelayanan publik khususnya dalam pelayanan penerbitan sertifikat hak Atas tanah, selain itu juga adanya tanggung jawab dari pihak Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan sertifikat hak atas tanah dan penting adanya sosialisasi pegawai Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar terhadap masyarakat bahwa pentingnya melakukan sertifikat tanah karena merupakan alat bukti yang kuat dan sah dalam hukum di Republik Indonesia

### DAFTAR PUSTAKA

- Brewer, Gene A, Sally Coleman Selden, and Rex L Facer II. (2000). Individual Conceptions of Public Service Motivation *Public Administration Review*. May/June 2000. Vol. 60, No.3. p. 254-264.
- Crewson, P.E. (1997). Public Service Motivation: Building Empirical Evidence of Incidence and Effect *Journal of Public Administration Research and Theory (J - PART)*. (4) p. 499-518.
- Effendi, Sofian. (1996). Revitalisasi Sektor Publik Menghadapi Keterbukaan Ekonomi dan Demokratisasi Politik. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar pada Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Lewis, Gregory B. and P. Alonso. (2001). Public Service Motivation and Job Performance: Evidence from the Federal Sector. *The American Review of Public Administration*. 31: p. 363-380.
- Moynihan, Donald P., Pandey, K. Sanjey and Bradley E. Wright. (2007). Forthcoming. Setting the Table: How Transformational Leadership Fosters Performance Information Use. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Perry, James L., and Wise Loise.R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review* 50(3): 367-73.
- Perry, James L., and Annie Hondeghem, eds. (2008). *Motivation in Public Manage-*

- ment: The Call of Public Service.  
New York: Oxford University Press.
- Rainey, Hal G. (1982). Reward Preferences  
Among Public and Private Managers:  
In Search of the Service Ethic. American  
Review of Public
- Sutopo (2003). Pelayanan Prima. Cetakan ke-  
2. Lembaga Administrasi Negara (LAN)  
RI. Jakarta: Piramedia
- Wahab, Solichin. (1999). Reformasi Pelaya-  
nan Publik: Kajian dari Perspektif  
Teori Governance. Pidato Penguku-  
han Jabatan Guru Besar pada Universi-  
tas Brawijaya, Malang.