

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan interpretasi hasil penelitian lapangan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Perry dan Wise dan dengan dimensi yang dikemukakan oleh Kim dan Vendeneeble, maka dapat disimpulkan:

- 6.1.1** Sebagian besar pegawai Kecamatan, Kota Bandung mempunyai tingkat motivasi pelayanan publik yang tinggi. Berturut-turut yaitu kecamatan Coblong, kecamatan Cidadap dan kecamatan Sukajadi.
- 6.1.2** Tingkat motivasi pelayanan publik kecamatan Cidadap, Coblong dan Sukajadi berdasarkan dimensi diurutkan (dari yang tertinggi ke rendah) adalah sebagai berikut: pertama, berdasarkan dimensi Ketertarikan berpartisipasi untuk berpartisipasi dalam kepentingan publik (APP). Kedua, tingkat motivasi pelayanan publik berdasarkan dimensi komitmen terhadap nilai-nilai publik (CPV2). Ketiga, berdasarkan dimensi berdasarkan dimensi komitmen untuk kepentingan publik (CPV1). Keempat, Kesiediaan membantu orang lain (SS). Dan kelima, dimensi Rasa iba atau tersentuh (COM),
- 6.1.3** Berdasarkan uji hubungan dan signifikansi hubungan pada tingkat $\alpha = 0,05$ dengan menggunakan koefisien korelasi product moment pearson dan koefisien korelasi Rank Speraman, hubungan antara usia dan pendidikan dengan motivasi pelayanan publik dapat disimpulkan:

- a. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan motivasi pelayanan publik (*Public service motivation*)
- b. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan motivasi pelayanan publik (*Public service motivation*).

6.2. Saran

6.2.1 Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka motivasi pelayanan publik di kalangan pegawai kecamatan Cidap, Coblong dan Sukajadi, Kota Bandung perlu ditingkatkan kembali, karena tingkat motivasi di kalangan pegawai masih dalam kategori sedang, sehingga nantinya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan kepada warga kecamatan.

6.2.2 Kedisiplinan pegawai perlu ditingkatkan kembali apalagi mengenai hal absensi pegawai. Serta untuk pegawai yang berpendidikan tinggi dipertahankan sikap keramahan terhadap warga kecamatan, karena tugas seorang pegawai aparat publik adalah sebagai abdi negara yang harus melayani warga dengan baik dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

6.2.3 Diperlukan penelitian lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap motivasi pelayanan publik pegawai kecamatan Cidap, Coblong, dan Sukajadi, Kota Bandung dengan harapan mampu memberikan sumbangsih pemikiran lainnya untuk peningkatan pelayanan publik dikantor kecamatan tersebut.

Daftar Pustaka

Sumber buku

- James L. Perry and Annie Hondeghem. 2008. *Motivational in Public Management*. Oxford.
- James L. Perry, and Lyman W. Porter. 1982. “*Factors Affecting the Context for Motivation in the Public Sector*”. *Academy of Management Review* 7
- Leisha DeHart-Davis, Justin Marlowe, and Sanjay K. Pandey. 2006. “*Gender Dimension of Public Service Motivation*”.
- Emanuel Camilleri. 2007. “*Antesedents Affecting Public Service Motivation*”.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Ulber Silalahi, 2009. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Annick Willem, Ans De Vos, and Marc Buelens. 2010. “*Comparing Private and Public Sector Employees’ Psychological Contracts: Do they Attach Equal Importance to Generic Work Apects?*”. *Public Management Review*.
- Anne Mette Kjeldsen. 2012. *Dynamics of Public Service Motivation*.

Sumber Peraturan

- Undang-undang No 25 Tahun 2009, Bab 1, Pasal 1, Ayat 1 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah dalam negeri nomor 62 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal bidang pemerintahan dalam negeri di Kabupaten/Kota.

Sumber Skripsi dan Jurnal

- Syamsir dkk. 2011. *Urgensi Public Service Motivation Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima*.
- Sylvia Horton, 2006. *New public management: Its impact on public servants' identity*. International Journal of Public Sector Management.
- Syamsir, 2014. *Public Service Motivation and Socio Demographic Antecedents among Civil Service in Indonesia*.
- P.E Crewson. 1997. "Public Service Motivation: "Building Empirical Evidence of Incidence and Effect". Journal of Public Administration Research and Theory.
- James L. Perry. 1996. "Measuring Public Service Motivation: An Assessment of construct Reliability and Validity".
- Kim and Vandeneeble. 2010. *Measuring Public Service Motivation: Developing an Instrument for International Use*.