

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi. Dalam indikasi awal melalui hasil wawancara dengan beberapa pegawai DPMPTSP Bandung, menunjukkan tingkat Motivasi Pelayanan Publik yang rendah dan juga tingkat Komitmen Organisasi yang hasilnya rendah. Ternyata berdasarkan dari hasil penelitian di lapangan terhadap 107 responden pegawai DPMPTSP Bandung dengan menggunakan kuesioner serta wawancara, hal tersebut tidak terbukti. Kesimpulan yang peneliti peroleh dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat Motivasi Pelayanan Publik pegawai DPMPTSP Bandung dilihat dari dimensi Keterarikan pada Partisipasi Publik (*attraction to public participation*) berada pada kategori tinggi; dimensi Komitmen pada Nilai-Nilai Publik (*commitment to public values*) dalam kategori tinggi; dimensi Belas Kasih (*compassion*) berada dalam kategori tinggi; serta dimensi Pengorbanan Pribadi (*self-sacrifice*) berada dalam kategori tinggi. Sehingga, berdasarkan hal tersebut, tingkat motivasi pelayanan publik secara keseluruhan diperoleh hasil bahwa pegawai DPMPTSP Bandung memiliki

tingkat motivasi pelayanan publik yang tinggi dengan distribusi frekuensi sebesar 57.01% dan tendensi pusat median sebesar 4.

2. Tingkat Komitmen Organisasi pegawai DPMPTSP Bandung dilihat dari dimensi Komitmen Afektif (*affective commitment*) ada dalam kategori tinggi; dimensi Komitmen Kontinyu (*continuance commitment*) berada dalam kategori tinggi; serta dimensi Komitmen Normatif (*normative commitment*) berada dalam kategori tinggi. Dengan demikian, berdasarkan hasil perhitungan tingkat komitmen organisasi secara keseluruhan diperoleh hasil bahwa pegawai DPMPTSP Bandung memiliki tingkat komitmen organisasi yang berada dalam kategori tinggi dengan distribusi frekuensi sebesar 60.75% dan tendensi pusat median 4.
3. Secara keseluruhan, terdapat hubungan positif serta signifikan yang agak kuat antara Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi di DPMPTSP Bandung. Hal ini ditunjukkan dengan diperoleh angka korelasi sebesar 0,640 dengan koefisien determinasi sebesar 40,96%. Ini menunjukkan korelasi yang agak kuat antara motivasi pelayanan publik dengan komitmen organisasi. Selain itu, hubungan pun tampak pada masing-masing dimensi motivasi pelayanan publik terhadap komitmen organisasi, dimana hubungan paling tinggi berasal dari dimensi pengorbanan pribadi dengan angka sebesar 0,697 yang artinya berada dalam kategori asosiasi agak kuat. Sementara hubungan terbesar kedua

ada pada dimensi belas kasih dengan angka sebesar 0,659 yang berada dalam kategori asosiasi agak kuat, serta dimensi komitmen terhadap nilai nilai publik terbesar ketiga dengan angka sebesar 0,537 yang berada dalam kategori asosiasi moderat, sedangkan hubungan paling lemah ialah dimensi ketertarikan pada pada partisipasi publik sebesar 0,472 yang berada dalam kategori asosiasi moderat. Selain itu dilihat dari korelasi motivasi pelayanan publik dengan dimensi komitmen organisasi, dimensi komitmen afektif memiliki koefisien korelasi sebesar 0,691 yang termasuk dalam asosiasi agak kuat, lalu komitmen kontinyu dengan koefisien korelasi sebesar 0,666 termasuk kedalam asosiasi agak kuat dan komitmen normatif dengan koefisien korelasi sebesar 0,568 termasuk kedalam asosiasi moderat. Sehingga dalam penelitian ini, komitmen afektif memiliki korelasi yang paling kuat dibandingkan dengan kedua dimensi lainnya. Sedangkan dimensi komitmen normatif menjadi dimensi yang memiliki hubungan yang paling lemah dibandingkan dengan kedua dimensi lainnya.

6.2 Saran

Dari hasil analisis diatas, maka saran yang dapat peneliti berikan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan tingkat Motivasi Pelayanan Publik di DPMPTSP Bandung sudah dalam kategori baik namun masalah terindikasi pada dimensi pengorbanan pribadi yang merupakan dimensi paling rendah. Masalah berada pada indikator “dukungan pada perencanaan yang baik”, sebesar 21,5% menyatakan tidak setuju. Sehingga, untuk meningkatkan dimensi pengorbanan pribadi, dilakukan dengan membuat pegawai lebih terlibat aktif dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Contohnya terlibat dalam sebuah perencanaan program yang baik untuk masyarakat.
2. Dilihat dari komitmen organisasi, tingkat komitmen organisasi dari dimensi komitmen afektif, kontinyu, dan normatif sudah berada dalam kategori tinggi. Namun untuk meningkatkan komitmen organisasi pegawai DPMPTSP Bandung masalah terindikasi pada dimensi komitmen kontinyu pada indikator “merasa kacau” dan “pengorbanan pribadi yang besar”. Indikator “pengorbanan pribadi” dari distribusi frekuensi, sebanyak 30,8% responden menyatakan tidak setuju dan indikator “merasa kacau” sebanyak 23,4% menyatakan tidak setuju. Sehingga mengacu pada teori, untuk meningkatkan dimensi komitmen kontinyu, ada baiknya bila pegawai dibuat merasa terika dan merasa rugi atau terlalu mahal

bila mereka meninggalkan organisasi, sehingga mereka tetap berada dalam organisasi. Seperti: meningkatkan tunjangan atau asuransi kesehatan.

3. Berdasarkan pada hasil hubungan dimensi Motivasi Pelayanan Publik dengan Komitmen Organisasi terlihat bahwa koefisien determinasi untuk ketertarikan pada partisipasi publik berada pada angka 22,3% yang termasuk paling rendah diantara dimensi lainnya. Maka dari itu saran yang diberikan adalah hendaknya pegawai ikut membantu meningkatkan pelayanan di DPMPTSP, mendiskusikan program atau kebijakan, berkontribusi pada masalah pelayanan juga pada produk layanan di DPMPTSP, serta melakukan pelayanan yang berarti. Sehingga dengan ini, motivasi pelayanan publik pegawai DPMPTSP Bandung dapat meningkat.

Daftar Pustaka

- Albrecht, Karl, and Ron Zemke. *Service America: Doing Business in the New Economy*. Irwin Professional Publisher, 1990.
- Allen, Natalie, John Meyer, and Smith. "Commitment to Organizations and Occupations: Extention and Test of a Three-Component Conceptualization." *Journal of Applied Psycholog Vol.78 No.4*, 1993.
- Allen, Natalie, Meyer, and John. "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization." *Journal of Occupational Psychology*, 1990.
- Beiley, Kenneth. *Sociology and The New Systems Theory: Toward a Theoretical Synthesis*. State University of New York Press, 1994.
- Brewer G., Selden S. "Why Elephants Gallop: Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies." *Journal of Public Administration Research and Theory 10*, 2000.
- Cataining, Sebastien. *The Effects of Pssychological Contract Fulfilment and Public Service Motivation on Organizational Commitment in the French Civil Service*. SAGE Journals, 2006.
- Christensen, Robert, and Bradley Wright. "The Effects of Public Service Motivation on Job Choice Decisions: Disentangling the Contributions of Person-Organization Fit and Person-Job Fit." *Journal of Administration Research and Theory Vol.21 Issue 4*, 2011.
- Crewson, Philip. "Public-Service Motivation: Building Empirical Evidence of Incidence and Effect." *Journal of Public Administration Research and Theory Vol.7 Issue 4*, 1997.
- G., Lee. "PSM and Public Employees' Work Performance." *Korean Society and Public Administration 16*, 2005.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- H., Rainey, and Steinbauer P. "Gallopig Elephants: Developing Elements of a Theory of Effective Government Organizations." *Journal of Public Administration Research and Theory Vol.9 Issue 1*, 1999.
- James L. Perry, Anne Hondeghem. *The Call for Public Service Motivation*. New York: Oxford University Press, 2008.
- James L. Perry, Lois Recascino Wise. "The Motivational Bases of Public Service." 1990.

- Kim, Sangmook. "Individual-level Factors and Organizational Performance in Government Organizations." *Journal of Public Administration Research and Theory* 15, 2005.
- Kim, Sangmook. "Revising Perry's Measurement Scale of Public Service Motivation." *The American Review of Public Administration* 39 No. 2, 2009.
- Kim, Sangmook, and W. Vandenberg. "A Strategy for Building Public Service Motivation Research Internationally." *Public Administration Review* 70 No.5, 2010.
- Kim, Sangmook, and W. Vandenberg. "Measuring Public Service Motivation: Developing an Instrument for International Use." 2010.
- Kristof-Brown, Ami, Ryan Zimmerman, and Erin Johnson. *Consequences of Individuals' Fit at Work: A Meta-analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit*. Wiley Online Library, 2005.
- L., Porter, Steers R., Mowday R., and Boulian P. "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians." *Journal of Applied Psychology* 59, 1974.
- Lee, G. "PSM and Public Employees' Work Performance." *Korean Society and Public Administration* 16, 2005.
- Luthans, Fred. *Organizational Behavior*. New York: The McGraw-hill Company, 2005.
- Mahsyar, Abdul. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. No.2, 2011.
- Mcshane, Steven, and Mary Glinow. *Organizational Behavior Fourth Edition*. New York: McGraw-Hill Companies, 2008.
- Meyer, J., and Natalie Allen. *Commitment in a Workplace: Theory, Research, and Application*. SAGE Publications, 1997.
- Meyer, John, and Natalie Allen. "A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment." *Human Resource Management Review* Vol.1 No.1, 1991.
- Moynihan, and Pandey. "The Role of Organizational in Fostering Public Service Motivation." *Public Administration Review* Vol.67 Issue 1, 2007.
- Naff K., Crum. "Working for America: Does PSM Make a Difference?" *Review of Public Personnel Administration* 19, 1999.

- Nugroho, Kartika, Kaihatu, and Han Tjun. "Komitmen Afektif dalam Organisasi yang Dipengaruhi Perceived Organizational Support dan Kepuasan Kerja." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.14 No.2*, 2012.
- O'Reilly, and Chatman. "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior." *Journal of Applied Psychology* 71, 1986.
- Park, Sungmin, and G. Rainey. "Antecedents, Mediators, and Consequences of Affective, Normative, and Continuance Commitment: Empirical Tests of Commitment Effects in Federal Agencies." *Review of Public Personnel Administration*, 2007.
- Perry, James L. "Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity." *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART* 6 No. 1, 1996.
- Perry, James, and Anne Hondeghem. *Motivation in Public Management: The Call for Public Service Motivation*. Oxford University Press, 2008.
- Perry, James, Anne Hondeghem, and Wise. *Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty years of Research and Agenda for the Future*. American Psychological Association, 2010.
- Petrovsky, Nicolai, and Adrian Ritz. "Public Service Motivation and Performance: A Critical Perspective." *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship* 2 No.1, 2014.
- Potipiroon, Wisanupong. "Does Public Service Motivation Always Lead To Organizational Commitment? Examining The Moderating Roles of Intrinsic Motivational and Ethical Leadership." *Public Personnel Management*, 2017.
- Robbins, Stephen. *Organizational Behaviour*. New Jersey: Prentice Hall, 2006.
- Robbins, Stephen, and Judge Timothy. *Perilaku Organisasi Edisi 6*. Salemba Empat, 2015.
- Robbins, Stephen, and Timothy Judge. *Organization Behavior 12th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice-Hall, 2007.
- Runyon, Richard., Haber, Audrey. "Fundamental of Behavioral Statistics." In *Metode Penelitian Sosial*, by Ulber Silalahi, 333. Bandung: PT Refika Aditama, 2010.
- Sangmook Kim, Wouter Vandenabeele. "Measuring Public Service Motivation: Developing an Instrument for International Use." 2010.

- Silalahi, U. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama, 2015.
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama, 2010.
- Soehartono, Irawan. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. 2013: Alfabeta, Bandung.
- Suma, Saimir, and Jonida Lesha. "Job Satisfaction and Organizational Commitment: The Case of Shkodra Municipality." *European Scientific Journal Vol.9 No.17*, 2013.
- Supriadi, Yedi. *Pikiran Rakyat*. Juni 15, 2017. <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/06/15/uang-diduga-hasil-pungli-di-dpmpmsp-kota-bandung-rp-639-juta-403260> (accessed April 12, 2018).
- Turner, Arthur, and Lawrence P. *Industrial Jobs and The Worker: An Investigation of Response to Task Attributes*. Harvard University, 1965.
- Zunali, Cut. *Learning Organization, Competency, Organizational Commitment and Customer Orientation, Knowledge Worker: Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan*. UNPAD Press, 2010.

Peraturan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.
- Peraturan Walikota Bandung Nomor 1396 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

- Peraturan Walikota Bandung Noor 235 Tahun 2017 Tentang Standar Operasional Prsedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.