

(THE ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE'S COMMITMENT OF KECAMATAN SAMARANGS'S PERSONNEL IN KABUPATEN GARUT)

By

Ira Irawati, Nina Karlina and Candradewini

.ABSTRACT

This research purpose is to know the public service's commitment of Kecamatan Samarang's personnel. The variabele of this research is public service's commitment.

This research is made based on the data and information that required according to the caarracteristict, problem and research's purposes. Then researchers make the analysis to get the conclusion. The method of this research is descriptif, to describe sistematically, factual and accurate about facts and phenomenas that investigated. The research's populations is personnel of Kecamatan Samarang Kabupaten Garut. The sample size of this research is 24 with simple random sampling technique.

The results of this research indicated generall the public service's commitment of Kecamatan Samarang's personnel is very high (very good). This situation indicate that personnels f Kecamatan Samarang Kabupaten Garut have strong commitment to increase services for Kecamatan Samatrang's Citizens. The dimensions of service commitment on very high category, although partially there are a little indicators around the high or good category.

Keywords: Public Service's Commitment

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Kecamatan sebagai salah satu perangkat Pemerintah Kabupaten//Kota tidak bisa tinggal diam rangka membangun daerah sesuai dengan wilayah kerja masing-masing. Penyerahan wewenang kepada kabupaten/kota dalam rangka melaksanakan otonomi daerah tidak mungkin tercapai apabila tidak didukung oleh kecamatan sebagai perangkat pemerintahan daerah.

Kinerja kecamatan sebagai organisasi publik diharapkan terus meningkat. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat terlayani dengan optimal.

Pelayanan yang optimal hanya akan terjadi apabila sumber daya manusia yang ada di kecamatan memiliki komitmen yang kuat dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Tanpa komitmen yang kuat, sulit diharapkan tercapainya kepuasan masyarakat yang dilayani..

Kecamatan Samarang sebagai bagian dari Pemerintahan Kabupaten Garut, merupakan aset publik yang sangat diharapkan dapat melayani masyarakat di wilayah administratifnya secara prima. Pelayanan prima dapat diperoleh apabila di setiap aparatur terdapat tekad dan upaya (*effort*) yang kuat untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Samarang.

Kecamatan Samarang memiliki jumlah penduduk sebanyak 67.324 jiwa. Sedangkan bila dilihat dari banyaknya kepala keluarga sebanyak 18.024 kepala keluarga (2005). Berdasarkan data tersebut,

begitu banyak penduduk yang mengharapkan pelayanan prima dari segenap aparat Kecamatan Samarang.

Disamping itu, sebagian besar penduduk Kecamatan Samarang terkonsentrasi pada pendidikan dasar dan menengah bahkan angka putus sekolah masih sangat tinggi sebanyak 5.011 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan penduduk masih berada pada level rendah.

Bila dikaitkan dengan pelayanan para pegawai Kecamatan Samarang, tentu saja kondisi penduduk yang banyak berpendidikan rendah membutuhkan kinerja luar biasa. Mengapa demikian?

Dapatlah dibayangkan penduduk yang dilayani dengan pendidikan rendah, membutuhkan kesabaran dan energi yang luar biasa untuk dapat memahami semua aspek pelayanan. Oleh karena itu pada situasi seperti ini dibutuhkan komitmen luar biasa dari para pegawai kecamatan agar tetap dapat melayani penduduknya tanpa terhalang oleh tingkat pendidikan yang rendah.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara awal, ditemukan bahwa komitmen pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai masih belum optimal, yang terlihat dari indikasi masalah sebagai berikut.

1. Komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik belum optimal, tampak dari pembuatan KTP belum sepenuhnya konsisten mentaati prosedur.
2. Beberapa pegawai kurang memahami prosedur dan peraturan pelayanan dengan baik
3. Kecenderungan pegawai dalam menjelaskan kewajiban masyarakat lebih intensif ketimbang memberikan penjelasan mengenai hak-hak masyarakat yang dilayani.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah sebagai berikut: "Komitmen pelayanan publik aparatur Kecamatan Samarang Kabupaten Garut belum sepenuhnya optimal." Selanjutnya kami membuat pertanyaan penelitian (*research question*) sebagai berikut, "Bagaimana kondisi komitmen pelayanan publik aparatur Pemerintah Kecamatan Samarang Kabupaten Garut."

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai komitmen pelayanan publik aparatur Pemerintah Kecamatan Samarang Kabupaten Garut. Selanjutnya data dan informasi tersebut akan dianalisis untuk mengukur komitmen pelayanan publik aparatur Pemerintah Kecamatan Samarang.

Adapun tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui sampai sejauh mana komitmen pelayanan publik aparatur Pemerintah Kecamatan Samarang Kabupaten Garut.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kecamatan Samarang Kabupaten Garut sebagai masukan dalam meningkatkan komitmen pelayanan para pegawai.
- 2) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pembandingan dalam rangka mempelajari kondisi komitmen pelayanan publik pada kecamatan-kecamatan lainnya khususnya yang ada di Kabupaten Garut.
- 3) Diharapkan dapat menambah literatur hasil penelitian dalam bidang Perilaku Organisasi, dan diharapkan dapat dipakai sebagai

rujukan untuk penelitian berikutnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.

2. Landasan Teoretis

2.1. Penelitian Terdahulu

Peter Loke dan John Crawford (2003), melakukan penelitian mengenai "*The Effect of Organizational Culture and Leadership Style on Job Satisfaction and Organisational Commitment.*" Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dan gaya kepemimpinan merupakan antisenden organisasi yang penting yang mempengaruhi kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Bagaimanapun, kontribusi penting telah menunjukkan bahwa budaya nasional secara statistik menjadi moderator yang signifikan dan memiliki efek terhadap faktor demografi tertentu, kepemimpinan dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan komitmen. .

Goffin and Gellatly, "A Multi-Rater Assesment of Organizational Commitment: are Self Report Measures Based?". Multi-rater assesment, questionnaire. Pada tulisan ini dapat ditemukan dua tipe komitmen organisasi yaitu afektif dan kontinuens, dari pandangan tiga sumber yaitu diri pegawai, bawahan dan atasan. Kesimpulan yang diperoleh adalah terdapat tingkatan komitmen organisasi.

2.2. Kajian Pustaka

2.2.1. Pengertian Komitmen

Komitmen berarti kemauan dan penerimaan. Seorang individu mau bekerja keras untuk objek, sasaran-sasaran dan nilai-nilai tertentu, atau dia ingin menjadi anggota dalam sebuah sistem (aspek sosial). Sebuah organisasi menjadi lebih menarik atau kurang menarik untuk tenaga kerja potensial. Seorang individu mungkin memiliki keterlibatan yang tinggi dalam pekerjaan mereka (kasih sayang psikologis), yang

berarti “melakukan apa saja yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan pekerjaan” (Brown, 1996 : 234, dalam Jarvi, 1999). Larkin (dalam Trisnaningsih, 2003) mengatakan bahwa “Komitmen profesional adalah tingkat loyalitas individu pada profesinya seperti yang dipersepsikan oleh individu tersebut.”

2.2.2. Komponen Komitmen Organisasi

Pada tahun 1984, awalnya Meyer dan Allen membedakan antara 2 jenis komitmen yaitu *Affective Commitment* dan *Continuance Commitment*. *Affective Commitment* menunjukkan rasa memiliki dan emosi rasa sayang terhadap organisasi, sedangkan *Continuance Commitment* menekankan biaya yang dirasakan jika meninggalkan organisasi.

Pada tahun 1990 Allen dan Meyer memperkenalkan komponen ketiga dari komitmen yaitu *Normative Commitment* yang menunjukkan kewajiban yang dirasakan untuk tetap bertahan di dalam organisasi. Kemudian pada tahun 1993, Meyer, Allen dan Smith merevisi skala *normative commitment* untuk menjelaskan perbedaan *affective* dan *normative commitment*.

2.2.3. Komitmen Pelayanan

Konsep komitmen pelayanan pelanggan didefinisikan sebagai hubungan kecenderungan individu untuk memberikan perbaikan secara terus menerus dan berusaha sungguh-sungguh untuk keuntungan pelanggan (Peccei dan Rosenthal, 1997).

Komitmen pelayanan merupakan pedoman untuk mencapai kesuksesan dalam memperkenalkan inisiatif pelayanan (Sutopo dan Suryanto, 2003 : 20). Adapun sub variabelnya sebagai berikut:

1) Kejelasan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) diperlukan kejelasan terhadap semua hal yang berkaitan

dengan sistem dan prosedur pelayanan menurut ketentuan yang berlaku pada organisasi pemerintah (pusat, propinsi, kabupaten dan kota, dan instansi pemerintah lainnya), sehingga masyarakat (pelanggan) dapat mengerti hak dan kewajibannya untuk mendapatkan pelayanan yang prima dari aparatur birokrasi.

2) Konsistensi. Aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut agar konsisten dalam menerapkan atau melaksanakan aturan (pelayanan), sehingga kesan yang selama ini berkembang di masyarakat bahwa birokrasi sangat identik dengan “berbelit-belit, biaya mahal dan waktu yang lama” dapat ditepis, sehingga pada gilirannya akan merebut hati masyarakat. Untuk itu, janganlah menunjukkan atau memperkenalkan ketidak konsistenan antara sistem dan prosedur pelayanan yang berlaku dengan kenyataan dan pandangan masyarakat (pelanggan).

3) Komunikasi. Katakan kepada semua masyarakat (pelanggan) bahwa sistem dan prosedur pelayanan yang saya sampaikan merujuk kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga masyarakat (pelanggan) tidak perlu berpersepsi atau berpretensi negatif pada aparatur birokrasi yang memberikan pelayanan. Perhatikanlah aspek-aspek psikologis yang dialami oleh pelanggan, sehingga tercipta suasana yang harmonis antara pelanggan dan pelayan.

4) Komitmen. Implementasi pelayanan prima kepada masyarakat diperlukan komitmen yang kuat, mulai dari mengambil keputusan sampai kepada pelaksana keputusan, sehingga pelayanan prima kepada masyarakat dapat dilihat seperti dalam sebuah orkes simphoni. Dalam orkes simphoni, semua pemain mempunyai komitmen yang kuat mulai dari tampilan pemainnya sampai pada nada dan iramanya, sehingga hasil yang ditunjukkan dapat menyenangkan semua orang.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Menurut Umar (2002 : 22) metode deskriptif adalah : “Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomenal yang diselidiki.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Kecamatan Samarang Kabupaten Garut. Adapun teknik pengambilan sampel yang akan dilakukan adalah dengan menggunakan teknik sampel *simple random sampling*. Adapun ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar (2004: 107) dengan menggunakan tingkat presisi 10 %, diperoleh ukuran sampel sebesar 24.

Operasionalisasi Variabel

Pengukuran variabel penelitian perlu dilakukan untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen pelayanan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Tenaga Kerja Kota Cirebon. Oleh sebab itu, dilakukan operasionalisasi variabel yang akan menjabarkan variabel kedalam dimensi, indikator, skala ukur.

Tabel. Operasionalisasi Variabel

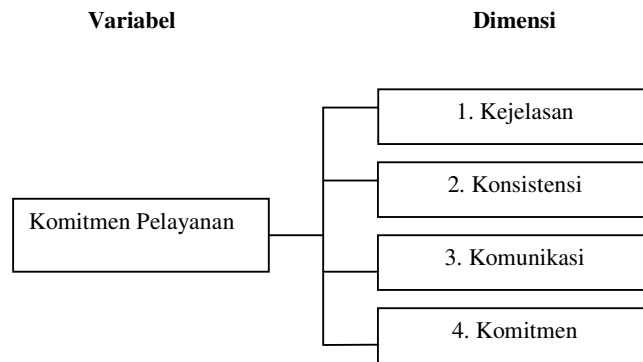
Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Komitmen Pelayanan (Y) Komitmen pelayanan	1. Kejelasan	1. Memahami dengan jelas prosedur pelayanan	ordinal
		2. Berusaha melakukan pelayanan sesuai dengan peraturan	ordinal
		3. Berusaha memberikan kejelasan mengenai hak dan	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
merupakan pedoman untuk mencapai kesuksesan dalam memperkenalkan inisiatif pelayanan. Sutopo dan Suryanto (2003)	2. Konsistensi	kewajiban yang dilayani	ordinal
		1. Konsisten dalam menerapkan peraturan pelayanan	ordinal
		2. Konsisten dalam menerapkan prosedur pelayanan	ordinal
	3. Komunikasi	3. Selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik	ordinal
		1. Meyakinkan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur	ordinal
	4. Komitmen	2. Bersedia memahami keluhan-keluhan terhadap pelayanan yang dilakukan	ordinal
		1. Berusaha melayani dengan cepat	ordinal
		2. Selalu berusaha memperbaiki cara kerja/perilaku untuk meningkatkan kualitas pelayanan	ordinal
		3. Bersungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan yang dilayani	ordinal
		4. Berusaha membantu menyelesaikan kesulitan yang dilayani	ordinal

Sumber: Pengolahan Peneliti 2007

Model Penelitian

Variabel penelitian ini bersifat tunggal atau terdiri dari satu variabel. Variabel yang diteliti tersebut adalah variabel komitmen pelayanan. Berikut disajikan model penelitian yang dilakukan dalam penelitian kami.



Gambar 3.1. Bagan Model Penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pegawai dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan skala ordinal yang berpedoman pada *Likert Summated Rating*. Data sekunder diperoleh dengan cara studi dokumentasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data sekunder yang ada hubungannya dengan topik penelitian. Data ini meliputi sejarah kecamatan, tupoksi kecamatan dan semua unit kerjanya, laporan tahunan, keadaan pegawai, dan data lain yang berkaitan dengan obyek penelitian.

Metode Analisis

Analisis deskriptif dilakukan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: Sangat Kuat/Sangat Tinggi/Sangat Baik, Kuat/Tinggi/Baik, Cukup Lemah/Rendah/Tidak Baik, Sangat Lemah/Sangat Rendah/Sangat Tidak Baik Nilai indikator diambil antara 1 sampai dengan 5 yang menginterpretasikan dari kondisi Sangat Lemah/Sangat Rendah/Sangat Tidak Baik sampai dengan Sangat Kuat/Sangat Tinggi/Sangat Untuk pengkatagorian penilaian atau

tanggapan responden dilakukan dengan membuat pengkatagorian sesuai dengan pernyataan dari Redi Panuju

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Samarang yang beralamat di Jalan Raya Samarang No. 93 Kabupaten Garut. Adapun obyek penelitian adalah komitmen pelayanan publik dengan unit analisis para pegawai di Kantor Kecamatan samarang..

Adapun populasi adalah seluruh pegawai pada Kecamatan Samarang Kabupaten Garut. Berikut kondisi pegawai Kecamatan Samarang tahun 2007.

Tabel 4.1
Kondisi Pegawai Kecamatan Samarang
Kabupaten Garut Tahun 2007

No.	Jabatan	Jumlah
1	Camat	1
2	Sekcam	1
3	Kasi	4
4	Sekr. Korpri	1
5	Pelaksana	5
6	Satpol PP	1
7.	TKK	10
8	TKK/Pol PP	4
9	TKS	3
Total		30

Sumber: Kantor Kecamatan Samarang Kabupaten Garut 2007

Dari keseluruhan populasi tersebut, dengan menggunakan rumus Slovin (lihat bab 3), diperoleh ukuran sample sebesar 24 orang. Dalam penelitian ini digunakan teknik *simple random sampling*. Peneliti menganggap populasi relative homogen, karena dalam hal ini peneliti melakukan pengukuran komitmen pelayanan publik bagi para pegawai (aparatur) kecamatan tanpa melihat strata atau struktur jabatan. Jadi pernyataan pada angket ditujukan untuk seluruh

responden (homogen) dalam hal melakukan pelayanan sesuai dengan tugas masing-masing.

4.2. Komitmen Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Samarang Kabupaten Garut

Untuk mengukur sejauhmana komitmen pelayanan para pegawai Kecamatan Samarang Kabupaten Garut, penulis menggunakan dimensi-dimensi komitmen pelayanan yang dikemukakan oleh Sutopo dan Suryanto (2003), yaitu: "1). kejelasan, 2). konsistensi. 3). Komunikasi, 4). Komitmen

4.2.1. Kejelasan

Berdasarkan indikator-indikator mengenai dimensi kejelasan, penulis mencoba melakukan akumulasi untuk menganalisis dimensi kejelasan secara utuh. Berikut disajikan tabel mengenai akumulasi dimensi kejelasan. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa skor dimensi kejelasan berada pada angka 84.58 %. Hal ini menunjukkan kondisi pegawai dalam hal kejelasan dalam pelayanan berada pada kategori sangat tinggi atau sangat baik.

Ada beberapa hal yang menjadi catatan penting dalam pengukuran dimensi ini yaitu:

- Masih ada beberapa pegawai yang belum jelas mengenai prosedur pelayanan, misalnya dalam hal pembuatan akte kelahiran
- Skor indikator penjelasan mengenai penjelasan hak-hak yang dilayani oleh pegawai lebih rendah daripada skor mengenai penjelasan kewajiban-kewajiban yang dilayani. Hal ini menunjukkan pegawai lebih banyak menjelaskan kewajiban kepada masyarakat yang dilayani ketimbang hak-hak mereka.

4.2.2. Konsistensi

Berdasarkan hasil penelitian , konsistensi pegawai berada pada kategori sangat tinggi (85%). Hal ini membuktikan bahwa para pegawai Kecamatan Samarang memiliki konsistensi yang sangat tinggi baik dalam hal prosedur, peraturan maupun upaya mereka dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Beberapa catatan penting mengenai konsistensi pegawai berdasarkan analisis data tersebut adalah:

- masih terdapat beberapa penyimpangan dalam menerapkan peraturan (inkonsistensi). Misalnya dalam membuat KTP. Alasannya menurut para pegawai adalah karena desakkan dari masyarakat yang terburu-buru atau ingin cepat dilayani
- Kekurangjelasan prosedur atau peraturan dalam menindak penyimpangan terhadap prosedur atau peraturan yang berlaku.

4.2.3. Komunikasi

Berdasarkan akumulasi jawaban responden terhadap dimensi komunikasi menunjukkan rasio 84.17%. Ini berarti para pegawai secara umum melakukan komunikasi dengan pegawai baik dalam rangka meyakinkan kesesuaian prosedur maupun dalam menanggapi keluhan-keluhan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pegawai, ada beberapa hambatan dalam komunikasi dengan masyarakat. Hambatan tersebut terutama ketika menghadapi masyarakat yang ingin benar sendiri (ngotot) ketika dilayani. Hal ini biasanya terjadi apabila ada masyarakat yang berlaku.

4.2.4. Komitmen

Akumulasi jawaban responden terhadap dimensi komitmen menunjukkan angka rasio 85.95%. Berarti komitmen pegawai untuk terus

berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berada pada kategori sangat tinggi. Walaupun demikian secara parsial masih ada salah satu indikator yang masih berada pada kategori tinggi yaitu usaha memecahkan kesulitan pelayanan dengan cara berdiskusi dengan rekan kerja.

Berdasarkan tabel akumulasi variabel komitmen pelayanan, diperoleh rasio 84.93%. Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan komitmen pelayanan publik aparatur pemerintah Kecamatan samarang berada pada kategori sangat tinggi atau sangat baik.

Beberapa catatan yang diperoleh dilapangan pada penelitian ini adalah masih terdapat beberapa pegawai yang kurang memahami prosedur dan peraturan pelayanan dengan baik, masih ada beberapa penyimpangan terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku, belum jelasnya tindakan yang dilakukan oleh pimpinan kecamatan apabila terjadi penyimpangan prosedur dan peraturan serta kesulitan pegawai dalam menghadapi masyarakat yang ngotot ketika dilayani. Selain itu, pegawai masih cenderung lebih banyak menjelaskan kewajiban kepada yang dilayani ketimbang hak-hak yang seharusnya diterima oleh masyarakat ketika dilayani.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menyusun kesimpulan bahwa secara keseluruhan, komitmen pelayanan public aparatur pemerintah Kecamatan Samarang Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen pegawai sangat tinggi untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada penduduk kecamatan Samarang Kabupaten Garut. Dimensi-dimensi komitmen pelayanan semuanya berada pada kategori sangat

tinggi, walaupun secara parsial masih ada beberapa indikator yang masih berada pada kategori tinggi atau baik.

Beberapa hal yang menjadi catatan penting dari hasil analisis data dan pembahasan adalah, masih terdapat beberapa pegawai yang kurang memahami prosedur dan peraturan pelayanan dengan baik, masih ada beberapa penyimpangan terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku, belum jelasnya tindakan yang dilakukan oleh pimpinan kecamatan apabila terjadi penyimpangan prosedur dan peraturan serta kesulitan pegawai dalam menghadapi masyarakat yang ngotot ketika dilayani. Selain itu, pegawai masih cenderung lebih banyak menjelaskan kewajiban kepada yang dilayani ketimbang hak-hak yang seharusnya diterima oleh masyarakat ketika dilayani.

Rekomendasi Tindak Lanjut

Penulis mencoba mengajukan rekomendasi berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Pimpinan Kecamatan Semarang sebaiknya meningkatkan disiplin kepada para pegawai yang melanggar peraturan dan prosedur pelayanan. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga konsistensi pegawai terhadap prosedur dan peraturan dalam melayani masyarakat.
2. Pemahaman para pegawai mengenai prosedur dan peraturan pelayanan perlu ditingkatkan. Caranya penjelasan dari pimpinan secara intensif dan diskusi-diskusi antar pegawai maupun dengan atasan.
3. Penjelasan mengenai kewajiban yang dilayani seyogyanya seimbang dengan penjelasan mengenai hak-hak mereka.
4. Mengingat berdasarkan hasil penelitian komitmen pegawai sangat baik, pimpinan kecamatan sebaiknya membandingkan dengan kinerja para pegawai selama ini. Apabila terjadi kesenjangan antara

komitmen yang sangat baik dengan kinerja misalnya biasa saja, maka perlu ditelusuri lebih jauh mengapa bias terjadi demikian. Artinya apakah ada factor lain yang harus diperbaiki?

5. Peneliti menyarankan dilakukan penelitian lanjutan sebagai berikut:
 - a. Melakukan penelitian dengan topik yang sama untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Garut. Diharapkan penelitian ini dapat mengukur komitmen pelayanan publik seluruh kecamatan di Kabupaten Garut.
 - b. Meneliti faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi komitmen pelayanan publik para pegawai kecamatan se-Kabupaten Garut (misalnya: kepemimpinan, budaya organisasi, karakteristik pekerjaan, status pekerjaan, sarana, dan penilaian kinerja). Dengan demikian dapat diperoleh faktor-faktor dominan yang mempengaruhi komitmen pelayanan publik sehingga dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Garut dalam melejitkan komitmen pelayanan publik aparatur sehingga dapat melakukan pelayanan secara optimal demi kesejahteraan masyarakat dan kemajuan Kabupaten Garut.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan kesehatan kepada penulis
2. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Padjadjaran yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini dengan sumber dana DIPA Unpad
3. Bappeda Kabupaten Garut
4. Pimpinan serta pegawai Kecamatan Samarang Kabupaten Garut

5. Semua pihak yang telah membantu suksesnya pelaksanaan penelitian ini

DAFTAR ISI

Abstrak	i
<i>Abstract</i>	<i>ii</i>
Daftar Isi	iii
Pendahuluan	1
Landasan Teoretis	3
Metode Penelitian	5
Hasil Penelitian dan Pembahasan	8
Kesimpulan	11
Ucapan Terimakasih	12
Lampiran	

