

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Kerja melalui Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi” maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja
2. Motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi
3. Keterlibatan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
4. Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja
5. Motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap keterlibatan kerja
6. Keterlibatan kerja tidak dapat memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja
7. Komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja.

5.2 Saran

Saran yang dapat ditemukan dalam penelitian ini setelah melakukan analisis atas hasil penelitian yang dilakukan adalah pegawai sektor publik, pemerintah pusat, atau setiap organisasi di Mall Pelayanan Publik Siola Kota Surabaya hendaknya melakukan evaluasi terkait sikap dan perilaku kerja yaitu dengan memperhatikan keterlibatan kerja (dengan memperbaiki ukuran kinerja atau beban kerja pegawai sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan individu di setiap fungsi dan bidang, serta menentukan ketepatan dan posisi seseorang dalam

melibatkan pegawai dalam pekerjaan berdasarkan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman para pegawai), komitmen organisasi (dengan mengadakan program pelatihan dan memberikan *reward* bagi pegawai berprestasi), motivasi pelayanan publik (dengan melakukan pemberdayaan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan) sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Namun, hal tersebut juga perlu didukung dengan fasilitas dan lingkungan kerja yang nyaman, adanya promosi, serta jenjang karir.

5.3 Keterbatasan dan Implikasi Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada objek penelitian yang hanya menggunakan satu lokasi yaitu Mall Pelayanan Publik Siola Surabaya dengan empat OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Selain itu, keterbatasan lain dalam penelitian ini adalah hanya 135 responden atau tidak keseluruhan pegawai sektor publik di Mall Pelayanan Publik Siola Surabaya digunakan sebagai sampel penelitian. Keterbatasan kedua yaitu skala pengukuran yang digunakan sama untuk mengukur variabel kepuasan kerja atau variabel yang membahas persepsi individu, padahal budaya organisasi di setiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) itu berbeda dan juga beban kerja yang dirasakan juga berbeda antara beberapa OPD di Mall Pelayanan Publik Siola Surabaya.

Implikasi penelitian ini adalah dibuktikannya beberapa hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan motivasi pelayanan publik, keterlibatan kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi pegawai sektor publik atas kepuasan kerja, motivasi pelayanan publik, dan komitmen organisasi diinterpretasikan dengan baik oleh pegawai di Mall Pelayanan Publik Siola Surabaya.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk merencanakan dan mengevaluasi kondisi-kondisi yang menyebabkan peningkatan dan penurunan kepuasan kerja pegawai sektor publik. Salah satu contohnya, penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan kerja seseorang tidak berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja pegawai. Selain itu, keterlibatan kerja tidak mampu berperan sebagai pemediasi. Hal ini menjadi petunjuk bagi pegawai ataupun pemerintah pusat untuk mulai melakukan evaluasi terkait sikap dan perilaku kerja pegawai sehingga sesuai dengan *person-organization fit* dan *person-job fit*. Keterlibatan kerja dan kepuasan kerja dapat terpenuhi apabila organisasi mampu menerapkan kedua teori tersebut. Selain itu, pemerintah pusat dan pegawai sektor publik dapat menerapkan teori *public service motivation* yang dimana pelayanan merupakan fungsi paling mendasar dalam melayani publik sehingga semangatnya harus didorong secara aktif.