

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan pada Bab IV, diperoleh dua kesimpulan utama sebagai berikut.

Pertama, pelatihan yang diselenggarakan secara tepat sasaran terbukti mampu meningkatkan kinerja karyawan pada Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan DPMPTSP Kota Surabaya. Semakin jelas tujuan pelatihan yang disusun, semakin relevan materi yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan, semakin efektif metode pembelajaran yang digunakan, semakin tepat penentuan peserta pelatihan, dan semakin kompeten pelatih yang ditugaskan, maka karyawan akan semakin siap dan mampu menunjukkan kinerja pelayanan yang lebih baik, termasuk dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat. Sebaliknya, program pelatihan yang belum menjangkau seluruh karyawan secara merata berpotensi menghambat tercapainya kinerja pelayanan yang optimal dan konsisten.

Kedua, kompetensi yang dimiliki karyawan juga terbukti berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Tim Pelayanan Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan DPMPTSP Kota Surabaya. Semakin baik pemahaman karyawan terhadap prosedur kerja, semakin tinggi kecakapan teknis yang dimiliki

dalam menyelesaikan pekerjaan, serta semakin kuat sikap kerja yang bertanggung jawab, disiplin, dan beretika, maka kinerja pelayanan yang dihasilkan akan semakin optimal. Sebaliknya, kompetensi yang belum merata, khususnya pada aspek sikap kerja dan kedisiplinan, dapat menghambat konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, pelatihan dan kompetensi terbukti menjadi dua faktor manajemen sumber daya manusia yang saling melengkapi dalam menentukan tinggi rendahnya kinerja karyawan di DPMPTSP Kota Surabaya. Sejalan dengan Human Capital Theory (Becker, 1964), hasil ini menegaskan bahwa investasi organisasi pada pengembangan pelatihan dan penguatan kompetensi pegawai akan berdampak langsung pada peningkatan produktivitas dan kualitas kerja, sehingga kedua aspek tersebut layak menjadi perhatian utama manajemen DPMPTSP Kota Surabaya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian yang telah diuraikan, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis maupun akademis bagi upaya peningkatan kinerja karyawan melalui penguatan pelatihan dan kompetensi. Adapun saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terkait aspek pelatihan, penguatan materi yang memadukan kemampuan teknis dengan pembentukan sikap kerja profesional terbukti menjadi unsur yang paling dirasakan manfaatnya oleh karyawan dan paling merepresentasikan efektivitas program pelatihan secara keseluruhan. Oleh

karena itu, manajemen DPMPTSP Kota Surabaya disarankan untuk menjadikan pembentukan sikap kerja profesional sebagai bagian tetap dan terintegrasi dalam setiap program pelatihan teknis, bukan sekadar transfer pengetahuan. Selain itu, mengingat masih terdapat karyawan yang belum terpapar program pengembangan secara merata, cakupan pelatihan perlu diperluas hingga menjangkau seluruh karyawan tanpa terkecuali.

2. Terkait aspek kompetensi, pemahaman karyawan terhadap prosedur kerja terbukti menjadi unsur yang paling kuat dan paling positif dipersepsikan oleh karyawan dalam membentuk kompetensi secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen DPMPTSP Kota Surabaya disarankan untuk terus menjaga dan memperkuat pemahaman prosedural karyawan melalui panduan kerja (SOP) yang mudah diakses dan rutin diperbarui, khususnya bagi pegawai non-permanen yang menghadapi masa transisi maupun rotasi tugas relatif tinggi. Di sisi lain, mengingat sikap kerja berupa tanggung jawab, kedisiplinan, dan etika kerja masih menjadi area dengan penilaian paling rendah, penguatan budaya kerja melalui mentoring dan pendampingan berkelanjutan juga perlu dilakukan agar kompetensi karyawan terbentuk secara lebih menyeluruh, tidak hanya pada aspek pemahaman prosedural.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang turut memengaruhi hubungan antara Pelatihan, Kompetensi, dan Kinerja Karyawan, seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, atau kepemimpinan, mengingat

kedua variabel dalam penelitian ini belum sepenuhnya menjelaskan seluruh variasi Kinerja Karyawan. Peneliti selanjutnya juga disarankan memperluas objek penelitian ke instansi pelayanan publik lain dengan karakteristik pegawai non-permanen yang serupa agar hasil temuan dapat digeneralisasi lebih luas, serta mempertimbangkan desain penelitian longitudinal untuk menangkap dinamika pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja seiring percepatan digitalisasi pelayanan publik.