

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan kepala suco dan kompetensi aparatur terhadap efektivitas pelayanan publik dengan kepuasan kerja aparatur sebagai variabel mediasi di Suco Hatuquessi, Município Liquiçá, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan kepala suco belum memberikan kontribusi langsung terhadap efektivitas pelayanan publik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala suco yang tercermin melalui kemampuan mengambil keputusan, mengoordinasikan aparatur, memberikan keteladanan, serta memotivasi dan membina aparatur belum secara langsung menghasilkan pelayanan publik yang lebih efektif. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepemimpinan pada tingkat suco perlu didukung oleh kompetensi aparatur, sistem kerja, fasilitas pelayanan, serta mekanisme pelayanan yang memadai agar arahan dan pembinaan pimpinan dapat diterjemahkan ke dalam pelayanan yang lebih efektif bagi masyarakat.

2. Kompetensi aparatur belum memberikan kontribusi langsung terhadap efektivitas pelayanan publik.

Kompetensi aparatur yang tercermin melalui pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab, kemampuan mengelola administrasi dan dokumen, kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan akurat, serta kemampuan menggunakan fasilitas dan teknologi

kerja belum secara langsung menghasilkan peningkatan efektivitas pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan individual aparatur perlu didukung oleh sistem pelayanan, fasilitas kerja, prosedur yang jelas, koordinasi, dan lingkungan organisasi yang memungkinkan kompetensi tersebut diterapkan secara optimal.

3. Kepemimpinan kepala suco belum mampu memberikan kontribusi terhadap efektivitas pelayanan publik melalui kepuasan kerja aparatur.

Kepemimpinan kepala suco dapat menciptakan kondisi kerja yang mendukung kepuasan aparatur, tetapi kepuasan tersebut belum cukup untuk menghubungkan kepemimpinan dengan efektivitas pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa aparatur yang memiliki kepuasan terhadap kepemimpinan belum tentu mampu menghasilkan pelayanan yang lebih efektif apabila masih terdapat keterbatasan dalam kompetensi, fasilitas, prosedur, pembagian tugas, dan sumber daya pendukung pelayanan. Dengan demikian, pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan publik membutuhkan dukungan faktor organisasi dan sumber daya manusia lainnya.

4. Kompetensi aparatur dapat memberikan kontribusi terhadap efektivitas pelayanan publik melalui kepuasan kerja aparatur.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur menjadi lebih bermakna dalam meningkatkan efektivitas pelayanan ketika didukung oleh kepuasan kerja. Aparatur yang memiliki

kemampuan dalam memahami dan melaksanakan pekerjaan dengan baik akan lebih mudah menjalankan tugas, merasa lebih mampu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan, dan memperoleh kondisi kerja yang lebih positif. Kepuasan kerja tersebut selanjutnya membantu mengarahkan kemampuan aparatur untuk menghasilkan pelayanan yang lebih tepat, responsif, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Temuan ini memperkuat *Human Capital Theory* bahwa kemampuan dan pengetahuan manusia dapat memberikan nilai produktif bagi organisasi apabila dikembangkan dan didukung oleh kondisi kerja yang memungkinkan kemampuan tersebut digunakan secara optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan kepada Pemerintah Suco Hatuquessi, aparatur suco, serta peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penguatan kepemimpinan dalam mendukung pelayanan public

Pemerintah Suco Hatuquessi perlu memperkuat praktik kepemimpinan yang tidak hanya berorientasi pada pemberian arahan dan motivasi, tetapi juga pada pengawasan dan pendampingan pelaksanaan pelayanan. Kepala suco perlu memastikan bahwa setiap arahan dapat diterjemahkan ke dalam pembagian tugas yang jelas, koordinasi yang efektif, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Pengambilan keputusan juga perlu

dilakukan secara transparan, adil, dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kepemimpinan kepala suco dapat memberikan kontribusi yang lebih nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Pengembangan kompetensi aparatur secara berkelanjutan

Pemerintah Suco Hatuquessi perlu meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan, pembinaan, pendampingan, dan pengembangan kemampuan administratif maupun penggunaan teknologi kerja. Pengembangan kompetensi hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan masyarakat, terutama dalam pengelolaan dokumen, ketepatan penyelesaian pekerjaan, penggunaan teknologi, serta pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab. Peningkatan kompetensi juga perlu disertai dengan penyediaan fasilitas kerja yang memadai agar kemampuan aparatur dapat diterapkan secara optimal dalam proses pelayanan.

3. Peningkatan kepuasan kerja sebagai pendukung efektivitas pelayanan

Pemerintah Suco Hatuquessi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mampu meningkatkan kepuasan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui pemberian penghargaan dan perhatian terhadap hasil kerja, penciptaan lingkungan kerja yang nyaman, pembinaan yang berkelanjutan, serta komunikasi yang terbuka antara kepala suco dan aparatur. Kepuasan kerja perlu dipandang sebagai bagian dari upaya

meningkatkan kualitas pelayanan karena aparatur yang merasa dihargai, didukung, dan memiliki kemampuan dalam menjalankan pekerjaannya akan lebih mudah diarahkan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

4. Integrasi pengembangan kompetensi dan kepuasan kerja dalam peningkatan pelayanan public

Pemerintah Suco Hatuquessi perlu mengintegrasikan program pengembangan kompetensi dengan upaya peningkatan kepuasan kerja aparatur. Pelatihan dan peningkatan kemampuan sebaiknya tidak hanya diarahkan pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga diikuti dengan penciptaan kondisi kerja yang mendukung penerapan kemampuan tersebut. Pemerintah suco dapat melakukan evaluasi kebutuhan pelatihan secara berkala, memperjelas pembagian tugas, meningkatkan koordinasi, menyediakan fasilitas kerja yang sesuai, serta memberikan penghargaan terhadap aparatur yang menunjukkan kinerja pelayanan yang baik. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memperkuat kemampuan aparatur sekaligus meningkatkan kepuasan kerja sehingga pada akhirnya memberikan kontribusi terhadap efektivitas pelayanan publik.

5. Saran untuk penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian dengan melibatkan beberapa suco atau wilayah pemerintahan lokal lainnya sehingga hasil penelitian dapat

memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Penelitian berikutnya juga dapat mempertimbangkan variabel lain seperti fasilitas pelayanan, disiplin kerja, motivasi kerja, komunikasi organisasi, beban kerja, kualitas sistem administrasi, dan partisipasi masyarakat. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif atau *mixed methods* dapat dipertimbangkan untuk memperoleh penjelasan yang lebih mendalam mengenai alasan suatu faktor dapat atau belum dapat memberikan kontribusi terhadap efektivitas pelayanan publik.