

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bagian akhir bab ini akan disampaikan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan. Bab ini juga akan memaparkan implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang melalui pembuktian keempat hipotesis yang diajukan pada penelitian ini mengenai pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja studi pada pegawai negeri sipil Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kutai Timur. Maka, penelitian ini menyimpulkan bahwa keempat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini semuanya diterima. Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel ketertarikan pada pembuatan keputusan terhadap kepuasan kerja.
- b. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel komitmen terhadap kepentingan publik dan tugas sipil terhadap kepuasan kerja.
- c. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kasih sayang terhadap kepuasan kerja.
- d. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel pengorbanan diri terhadap kepuasan kerja.

## 5.2 Implikasi Manejerial

Pemerintah sebagai wakil rakyat tentunya tidak dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab tanpa adanya pegawai negeri sipil. Pegawai negeri sipil memiliki tugas dalam melayani rakyat tentunya harus memiliki motivasi dalam melakukannya. Pegawai yang memiliki motivasi yang tinggi dalam melayani publik akan merasakan kepuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja merupakan suatu ungkapan emosi yang positif akibat penilaian kerja atau pengalaman kerja (Liu, 2011).

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa seluruh dimensi motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai negeri sipil. Dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dapat dilihat mean dari masing-masing poin pertanyaan pada masing-masing variabel. Nilai mean ini dapat digunakan untuk melihat poin yang masih rendah dan kemudian bisa menjadi masukan atau saran bagi institusi untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Fokus perhatian dan perbaikan pada masing-masing indikator dimensi motivasi pelayanan publik diuraikan sebagai berikut:

1. Dimensi komitmen terhadap kepentingan publik dan tugas sipil dengan indikator tentang sulit bagi saya untuk tertarik akan apa yang terjadi dengan komunitas saya ( $\bar{X}$  3.20), hal ini berarti rasa kepedulian pegawai terhadap komunitasnya masih rendah. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan kegiatan yang akan meningkatkan rasa kebersamaan yang kemudian akan timbul rasa saling memiliki antar pegawai dan organisasi sehingga kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai dapat meningkat.

2. Dimensi kasih sayang dengan indikator saya jarang tersentuh dengan penderitaan orang yang tidak mampu ( $\bar{X}$  3.97), artinya bahwa masih rendahnya rasa peduli yang dimiliki oleh pegawai negeri sipil. Hal ini bisa ditingkatkan dengan mengadakan diklat-diklat yang berhubungan dengan kepribadian. Indikator tentang kebanyakan program sosial terlalu penting untuk diabaikan ( $\bar{X}$  3.83), hal ini berarti pegawai negeri sipil merasa program sosial yang ada tidak apa-apa jika diabaikan. Indikator ini bisa ditingkatkan dengan cara mensosialisasikan pentingnya program-program sosial yang ada sehingga tidak boleh diabaikan dan harus dilakukan. Pegawai yang memiliki motivasi kasih sayang yang tinggi terhadap pekerjaannya akan merasakan kepuasan kerja yang tinggi pula.
3. Dimensi pengorbanan diri dengan indikator membuat perbedaan dalam masyarakat lebih berarti bagi saya daripada prestasi pribadi ( $\bar{X}$  3.69). Untuk meningkatkan indikator ini bisa dilakukan dengan memberikan penghargaan kepada pegawai negeri sipil yang mampu berkontribusi bagi kepentingan masyarakat hal tersebut tentunya bisa menambah motivasi pegawai dalam bekerja sehingga pegawai bisa mencapai kepuasan yang lebih dalam pekerjaannya.

Secara umum motivasi pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan perhatian yang lebih antara sesama pegawai atau atasan dengan pegawai dan sebaliknya, serta kerja sama dan suasana lingkungan kerja yang baik.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini, penulis menyadari adanya keterbatasan yaitu penelitian ini hanya menggunakan 4 variabel independen untuk menguji pengaruh terhadap kepuasan kerja, sehingga hasil penelitian akan berbeda jika menggunakan variabel independen lainnya untuk menguji pengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah saja yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kutai Timur, sehingga penelitian ini bisa saja memberikan hasil yang berbeda apabila dilakukan pada instansi lainnya.

### **5.4 Saran**

Berdasarkan beberapa kekurangan yang ada dalam penelitian ini, maka penulis ingin memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk institusi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kutai Timur, agar dapat memasukan pertanyaan-pertanyaan saat melakukan tes psikotes untuk menguji seberapa besar keinginan atau komitmen calon pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki motivasi yang tinggi seperti contohnya dengan memiliki sikap altruisme terhadap orang lain atau masyarakat akan meningkatkan kepuasan dalam mereka bekerja, sehingga institusi dapat menyelesaikan tanggung jawab kepada masyarakat.
2. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja selain motivasi pelayanan publik seperti lingkungan kerja yang di teliti oleh Aruan dan Fakhri (2015); Astuti dan Iverizkinawati (2019), beban kerja yang di teliti oleh Mahendrawan dan

Indrawati (2015); Hermingsih dan Purwanti (2020), agar dapat diketahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai negeri sipil. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan jumlah responden lebih banyak, agar hasil penelitian yang dilakukan memiliki tingkat generalisasi yang tinggi. Selain itu, agar dilakukan juga perbandingan dengan pegawai yang melakukan pelayanan publik pada sektor swasta.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ardadi, W., Netania, E., & Raditya, P. (2014). Pengaruh *Public Service Motivation* terhadap *Job Satisfaction dan Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Badan Pusat Statistik. *Jurnal Ekonomi*.
- Brewer, G. A., Selden, S. C., & Facer, R. L. (2014). *Individual Conceptions of Public Service Motivation*. *Public Administration Review*, 254-256.
- Ghozali, & Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Homberg, F., Mccarthy, D., & Tabvuma, V. (2015). *A Meta-Analysis Of The Relationship Between Public Service Motivation And Job Satisfaction*. *Public Administration Review*, P711-722.
- Li, X. (2010). *Public Service Motivation Research, in View of China's MPA Graduate*. Social Science Press.
- Liu, B., Tang, N., & Zhu, X. (2008). *Public Service Motivation and Job Satisfaction in China: An Investigation of Generalisability and Instrumentality*. *International Journal of Manpower*, p 684-699.
- Liu, B., X, & Lv, X. (2014). *Compassion As The Affective Dimension of Public Service Motivation in a Chinese Context Social Behavior and Personality*. *An International Journal*, p 245-251.
- Nattee, K., Trichan, C., & Lerkiatbundit, S. (2012). *Factors Affecting Public Service Motivation: Empirical Study of Manicipal Employees in The Three Southern Border Provinces of Thailand*. *International Journal of Business and Social Science*, p 78-86.
- Parvin, M. M., & Kabir, M. M. (2011). *Actors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector*. *Australian Journal of Business and Management Research*, p 367-372.
- Perry, J. L. (1996). *Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, p 5-22.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. e. (2008). *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. Oxford: Oxford University Press.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). *The Motivational Bases of Public Service*. *Public Administration Review*, p 367-373.

Rainey, H. G., & Paula, S. (1999). *Galloping Elephants: Developing Elements of a Theory of Effective Governments Organizations. Journal of Public Administration Research and Theory*, 1-32.

Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Edisi revisi. Bandung: Alfabeta.

Wu, S. H. (2010). *Relationship among civil servants "job satisfaction, organizational commitment and public service motivation". Human Resource Development of China*.

Zhu, C., Wu, C., & Yan, M. (2014). *Evidence of Public Service Motivation and Job Satisfaction of Public Sector Employees in China. Business and Public Administration Studies*, p 34-47.

