

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini peneliti bermaksud untuk mengetahui apakah Motivasi pelayanan publik, kepuasan terhadap gaji, komitmen pada kepentingan publik, pengorbanan diri, dukungan organisasi, otonomi bekerja, penetapan tujuan dan kepuasan pelatihan terhadap kinerja. Motivasi pelayanan publik memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik dapat mempengaruhi kinerja pada pegawai. Kepuasan terhadap gaji memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan terhadap gaji yang didapatkan maka semakin tinggi pula kinerja pegawai. Komitmen pada kepentingan publik memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen pada kepentingan publik maka semakin tinggi kinerja pegawai. Pengorbanan diri tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa pengorbanan diri tidak dapat mempengaruhi kinerja pada pegawai. Dukungan organisasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi tidak dapat mempengaruhi kinerja pada pegawai. Otonomi kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa otonomi kerja tidak dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Penetapan tujuan memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi penetapan tujuan semakin tinggi juga kinerja pada pegawai. Kepuasan pelatihan memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa

semakin tinggi kepuasan pelatihan maka semakin tinggi juga kinerja pada pegawai

5.2 Keterbatasan

Beberapa keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini masih menggunakan penyebaran kuesioner bersifat *hard-copy* sehingga menghabiskan biaya yang besar dan tidak ramah lingkungan
- b. Sampel yang diuji hanya sebatas pada penelitian terhadap Aparatur Sipil Negara, sehingga hasil yang diperoleh dari penelitian ini, belum tentu dapat diaplikasikan pada bidang usaha lainnya.
- c. Ruang lingkup sampel hanya sebatas pada Kabupaten Karimun, sehingga kurang bisa mencerminkan kondisi secara Nasional.

5.3 Rekomendasi

Rekomendasi – rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Responden yang dipilih dapat difokuskan pada pegawai-pegawai dengan berbagai jenis jabatan secara proporsional. Penelitian ini juga masih belum memenuhi standart prosentase yang diinginkan, hal ini terlihat dengan jumlah kuesioner yang diberikan kepada pemangku jabatan seperti posisi kepala bidang/ kepala bagian, yang belum dikembalikan kepada peneliti. dengan demikian akan lebih terlihat data aktual dari berbagai sudut pandang termasuk dari atasan pegawai tersebut.

2. Perluasan periode pengamatan secara menyeluruh sehingga hasil penelitian mengenai tingkat keakuratan data mempunyai pengaruh serta keakuratan hasil penelitian.
3. Objek penelitian ini menitik beratkan pada kinerja pegawai pada bidang pelayanan administrasi, sehingga disarankan untuk penelitian lebih lanjut dapat dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya dibidang yang bersangkutan saja, tetapi juga bisa di berbagai bidang lainnya.
4. Aspek penelitian yang dilakukan hendaknya memberikan kontribusi fisik yang cukup signifikan, dapat dibuktikan kebenarannya dan dipergunakan oleh masyarakat pengguna. Dengan demikian diharapkan hasil dari pembahasan dari penelitian tentang kinerja pegawai dapat lebih mendalam serta mendapatkan hasil yang lebih optimal dan memberikan perubahan baru pada administrasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

5.4 Implikasi Manajerial

Tingkat keberhasilan suatu daerah atau suatu Kabupaten Kota dapat ditentukan oleh seberapa baik manfaat suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini secara otomatis dapat ditentukan oleh pegawainya. Upaya yang cukup besar selalu dilakukan Pemerintah Indonesia dalam membangun pegawai, agar memiliki integritas yang tinggi dan mampu juga handal dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai di bagian pelayanan administrasi. Regulasi penilaian kinerja pegawai di lingkungan ASN sampai dengan saat ini dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1979 melalui media Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3), yang kemudian disempurnakan dengan sebutan Sistem Kinerja Pegawai (SKP).

Pada hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Karimun. Hal yang sangat mendasar adalah faktor motivasi pelayanan publik yang sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang bersangkutan, Pemerintah Kabupaten Karimun dalam upaya pemberian motivasi kepada pegawai dilingkungan Pemerintahannya dengan melakukan pemerataan tanggung jawab pada setiap lini dan sektor pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dan memberikan tugas kedinasan lainnya, sehingga terjadinya pemerataan fungsional kerja terhadap pegawai tersebut. Selain itu juga deskripsi kerja harus jelas akurat dan akuntabel, sehingga dalam menjalankan tugasnya. Pegawai hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat guna untuk mempermudah kepentingan mereka, artinya dalam pelayanan administrasi pihak pemerintahan harus bisa melayani dengan baik dan bijaksana terhadap masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Selain memberikan pelayanan yang baik, Pegawai juga harus bisa menerima kritik maupun saran yang diberikan pada hasil kinerja mereka. Sebagai abdi Negara yang baik, kerjasama antara masyarakat dan pihak pemerintahan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kesadaran kolektif untuk meningkatkan kesejahteraan bersama. artinya dalam pelayanan administrasi pihak pemerintahan harus bisa melayani dengan baik, terbuka, peduli dan penuh tanggung jawab serta bijaksana terhadap masyarakat. Pemerintahan menjalankan tugasnya sebagai pegawai merupakan program sosial yang harus terlaksana dengan baik, dikarenakan pekerjaan mereka dapat berdampak pada kepuasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ada banyak hal yang harus segera dilaksanakan oleh pemerintah untuk meningkatkan

kepentingan masyarakat yaitu mengerjakan sesuatu yang lebih besar tingkat kegunaannya dengan menunjukkan loyalitas waktu yang tinggi dengan penuh dedikasi disamping kepentingan diri sendiri untuk kepentingan masyarakat.

Tingkat kepuasan pegawai terhadap penggajian cukup memuaskan. Sedangkan kepuasan pegawai terhadap penggajian berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Melihat hal ini Pemerintah Kabupaten Karimun perlu meningkatkan kepuasan gaji terhadap pegawai. Pemerintah Kabupaten Karimun bisa meningkatkan kepuasan pegawai terhadap gajidengan cara 1. Menyesuaikan dengan beban kerja selain itu Pemerintah Kabupaten Karimun bisa mempertimbangkan untuk memberikan insentif lebih kepada pegawai yang berkinerja baik. walaupun tingkat kepuasan gaji pegawai yang dimaksud tidak sama dengan Pemerintah Kabupaten Kota lainnya yang berada dilingkungan Provinsi Kepulauan Riau, sehingga tingkat kesenjangannya tidak terlalu tinggi baik itu besarnya maupun tunjangan kerjanya.

Pada tingkat komitmen pegawai terhadap kepentingan publik tergolong bagus dan memuaskan sehingga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. hal ini, tercermin dengan meningkatnya produktivitas kerja pegawai dalam upaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga apa yang dirasakan manfaat dan output kinerja dapat terukur. Pemerintah Kabupaten Karimun selanjutnya dalam upaya meningkatkan pelayanan telah melakukan berbagai terobosan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat. Upaya yang dilakukan adalah dengan mengedepankan sistem pelayanan satu atap dimana sistem pelayanan ini mengedepankan asas mutualisme dengan mengedepankan percepatan waktu pengurusan dan tidak

berbelit – belit, cepat, tepat dan akurat. Hal ini dapat dilihat dengan diberikannya pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat umum sehingga kontribusi yang diberikan terakomodir dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Selanjutnya upaya pemerintah daerah dalam hal peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat dapat dilihat dengan adanya komitmen pada kepentingan publik yang menjadi prioritas utama Pemerintah Daerah kepada pegawai dalam hal pelayanan terhadap masyarakat luas, dilaksanakan dengan baik dan telah memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pelayanan kepentingan publik.

Variabel pengorbanan diri pada pegawai dalam hal pemberian motivasi pelayanan terhadap masyarakat menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Hal ini merupakan sasaran Pemerintah Daerah dalam upaya meningkatkan suatu pemerintahan yang *up to date* berbasis IT, sehingga jumlah volume waktu pelayanan yang diberikan lebih besar begitu juga dengan kuantitas Pelayanan Publik yang diberikan. Upaya ini adalah merupakan suatu komitmen bersama yang ditetapkan dan diterapkan pada pemerintahan Kabupaten Karimun, sehingga menjadi suatu ketentuan regulasi yang dikeluarkan dan berlaku untuk pegawai dilingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Karimun.

Selanjutnya penekanan pada sektor ini sangat menguntungkan masyarakat selaku pengguna Jasa pelayanan Publik. Penerapan regulasi yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun seyogyanya, merupakan perwujudan suatu program dimana titik prioritasnya memang semata – mata untuk kepentingan masyarakat, sehingga totalitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat lebih besar dibanding tunjangan kinerja yang telah diterima.

Adapun sistem yang telah diupayakan oleh pemerintah daerah tersebut diatas menuntut pengorbanan diri yang tinggi dari seorang pegawai. Berbicara mengenai pengorbanan diri pada suatu pekerjaan adalah merupakan Kewajiban mutlak yang harus dilaksanakan, dipatuhi dan dijalankan oleh setiap pegawai. Hal ini dapat dilakukan dengan cara 1. Bekerja untuk sesuatu yang lebih besar dari pada sekedar untuk diri sendiri, 2. Memberikan kepada masyarakat lebih banyak dari pada menerima dari masyarakat, 3. Mau berkorban untuk membantu orang lain. Dengan ketiga faktor tersebut, kinerja pegawai dapat diukur dan layak untuk mendapatkan Tunjangan Kinerja Pegawai.

Dukungan Organisasi Perangkat Daerah dalam suatu pemerintahan merupakan tulang punggung dan faktor determinan dalam mewujudkan *Good Governance*. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu diadakannya suatu pembekalan terhadap SDM yang melaksanakan pelayanan Publik yang dimaksud. Langkah yang harus ditempuh dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Publik yang signifikan adalah dengan memberikan pembekalan teoritis terhadap pegawai, merapatkan barisan, menyamakan persepsi satu visi dan misi, sehingga terciptalah suatu Konsep Pemahaman Bersama untuk melakukan suatu perubahan kearah yang lebih baik, tepat sasaran, terukur dengan baik dan mempunyai *Input* dan *Output* yang jelas sarannya. Hal ini menunjukkan pengaruh pada kinerja pegawai yang lebih baik. Melihat hal ini aparatur Pemerintahan Kabupaten Karimun telah memberikan dukungan yang baik terhadap organisasinya, dengan menetapkan sistem Tunjangan Kinerja terhadap pegawai. Namun terciptanya perubahan yang didasari oleh jalinan komunikasi antar pegawai tidak hanya memiliki sisi positif namun juga memiliki sisi

negatifnya. Hal ini terlihat adanya penentangan terhadap kebijakan yang telah disepakati bersama. Hal ini dianggap suatu yang serius yang harus ditangani dalam suatu Organisasi Perangkat Daerah. (OPD). Bahkan penentangan tersebut kepada Oknum pegawai yang bersangkutan akan diberikan sanksi dan teguran baik lisan maupun tulisan sampai dengan pemutusan Hubungan Kerja. Menindak lanjuti hal tersebut diatas pemahaman bersama untuk melakukan suatu perubahan, secara terus menerus untuk menyampaikan ide-ide dan pendapatnya, harus diakomodir dengan baik dan benar sehingga tercipta tanggung jawab dan kemandirian pegawai secara individual, serta terjalinnya komunikasi antar pegawai didasarkan pada kepercayaan satu dengan yang lain dapat terwujud dengan baik dan sempurna.

Selain itu juga dalam hal ini perlu adanya variabel otonomi dalam bekerja, penerapan sistem ini dilakukan sebagai upaya peningkatan produktifitas kerja para pegawai di Kabupaten Karimun dengan cara memberikan suatu rangsangan kepada tiap individu pegawai untuk melaksanakan tugas dan kerjanya mengarah kepada suatu sistem yang nota bene adalah berbasis kinerja. Para pegawai dituntut selalu melakukan inovasi dan pembaharuan sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan ide-ide kreatif selalu dikedepankan, fleksibel dan selalu menunjukkan Tingkat kesediaan yang cukup tinggi, disiplin, berdedikasi dan mempunyai prosentase inisiatif diri yang selalu dilakukan untuk kepentingan pelayanan publik yang diberikan. Otonomi dalam bekerja kaitannya terhadap otonomi pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Melihat hal ini Pemerintah Kabupaten Karimun perlu meningkatkan

otonomi pegawai dalam bekerja, Proses peningkatan Otonomi pegawai ini dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu dengan memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai untuk meningkatkan kredibilitas dan kemampuan kerjanya, hal ini tertuang dalam UU pegawai bahwa setiap pegawai berhak untuk mendapatkan peningkatan disiplin ilmu sesuai dengan latar belakang kerja yang telah diembannya. Sehingga setiap pegawai dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat mempunyai basic ilmu yang layak dan cakap dalam mengemban tugas yang diberikan , menguasai tupoksinya dan qualified. Hal ini dapat dibuktikan dengan diberikannya tugas belajar kepada setiap pegawai yang berada dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Karimun secara berjenjang dan berkesinambungan. Efek yang dirasakan oleh Setiap pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan baik itu dari tupoksi nya sendiri maupun tugas kedinasan lainnya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan batas koridor yang telah ditentukan. Selanjutnya proses peningkatan mutu manajemen terhadap kebijakan Publik dapat dilakukan dengan cara memberikan tanggung jawab penuh kepada pegawai yang bersangkutan sampai kepada jenjang pengambilan keputusan.dalam penyelesaian tugas yang telah diberikan oleh atasannya. Aktifitas Otonomi kerja pegawai juga dapat memberikan peningkatan kinerja para pegawai di Pemerintah Kabupaten Karimun Dengan cara 1. Menunjukkan inisiatif dan menerapkan ide, 2. Mempunyai kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan tugas serta bisa mempengaruhi sebuah keputusan penting pada lingkungan pekerjaan.

Penetapan tujuan atau dengan kata lain dapat dikatakan mendesain tujuan adalah merupakan faktor penting dalam membangun motivasi intrinsik manusia

sehingga dapat meningkatkan rekasi kognitif dan efektif out come pada diri manusia itu sendiri baik itu dalam pelaksanaan tugas kerja sebagai pegawai maupun sebagai diri pribadi manusia itu sendiri. Mekanisme untuk mengidentifikasi apa yang ingin dicapai atau diraih adalah suatu upaya untuk meningkatkan prestasi dalam kerja. Pemerintah Kabupaten Karimun dalam upaya meningkatkan produktifitas kerja pegawai di lingkungannya selalu mengedepankan indentifikasi tujuan ,penetapan prioritas serta perimbangan waktu dalam menunjukkan tingkat penetapan tujuan yang cukup memuaskan. Sedangkan penetapan pegawai pada saran berpengaruh pada kinerja pegawai. Melihat hal ini pemerintah Kabupaten Karimun perlu meningkatkan penetapan tujuan, dalam beberapa kelompok baik itu jangka pendek , jangka menengah maupun jangka panjang, namun penekanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah pada tahun ini yaitu dengan cara menyepakati sasaran individu pegawai. Sasaran individu ini dilakukan adalah untuk meningkatkan kecendrungan memunculkan usaha yang lebih besar daripada sasaran yang bersifat umum. Peningkatan Motivasi melalui penetapan tujuan akan berhasil jika dilakukan dengan sistematis dan priodik. Sehingga feed back yang dirasakan oleh pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun sudah memberikan kontribusi yang tepat bagi usaha mencapai tujuan yang telah diterapkan. imbal balik telah diberikan secara regular, dan ini jelas membantu para pegawai berada dalam jalur yang tepat, serta membantu mereka bekerja lebih keras.

Participation in goal setting, faktor ini merupakan suatu upaya, untuk melibatkan seluruh pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karimun menentukan tujuan mereka lebih tinggi dibandingkan tahun – tahun sebelumnya

sehingga membantu para pegawai membantu munculnya kepercayaan sehingga tujuan tersebut bisa tercapai sesuai dengan kemampuan mereka. Bisa dikatakan saran secara pribadi berasal dari tujuan-tujuan yang penting pada Unit Kerja yang mereka miliki. dan tujuan secara pribadi sangat menantang namun tetap realistis.

Pada variabel kepuasan pelatihan pihak pegawai Kabupaten Karimun menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelatihan yang cukup memuaskan.

Sedangkan penetapan pegawai pada pelatihan berpengaruh pada kinerja pegawai.

Melihat hal ini pemerintah Kabupaten Karimun perlu meningkatkan pelatihan guna untuk meningkatkan kinerja pegawai, yaitu dengan cara menerima pelatihan dan peluang melanjutkan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan di tempat kerja dan Unit Kerja menyikapi hal tersebut diatas, adanya peningkatan persaingan dalam hal meningkatkan kualitas layanan untuk kepuasan kepada masyarakat dalam suatu kontrak kerja dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Karimun semakin tinggi, dampak ini sangat terlihat jelas dimana setiap individu atau perorangan untuk mendapatkan pendidikan pelatihan kerja akan berlomba – lomba untuk mendapatkannya. Situasi dan kondisi ini memiliki dua hal yang mendasar yaitu: Kelemahan dan kelebihan. Namun karena telah diberlakukannya peraturan tersebut sesuai dengan disiplin ilmu yang berlaku maka hal ini menjadi prioritas yang harus didapatkan demi terciptanya pegawai yang berkualitas dalam bidangnya menjalankan tugas sehari – hari sebagai Abdi Negara, dapat dikatakan Unit Kerja berjalan sesuai dengan atau berdasarkan kontrak kinerja.