

BAB V SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai pengaruh pemberdayaan psikologis terhadap kinerja pelayanan publik dengan mediasi motivasi pelayanan publik pada aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen, dengan jumlah responden 125 orang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Meaning* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pemaknaan aparatur desa terhadap pekerjaannya sebagai sesuatu yang bernilai, penting, dan bermakna, maka semakin tinggi pula motivasi mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemaknaan kerja yang kuat mendorong aparatur desa untuk bekerja tidak semata-mata karena kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian kepada kepentingan publik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Self-Determination* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur desa yang memiliki tingkat otonomi, kebebasan, dan keleluasaan dalam mengambil keputusan serta melaksanakan tugas cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya rasa memiliki kontrol terhadap pekerjaan mendorong aparatur desa untuk bekerja lebih bertanggung jawab dan berorientasi pada kepentingan publik.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Competence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa aparatur desa yang memiliki kepercayaan terhadap kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimilikinya cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat kompetensi yang baik membuat aparatur desa lebih percaya diri, efektif, dan berkomitmen dalam menjalankan tugas pelayanan publik.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Impact* berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur desa yang merasakan bahwa pekerjaan yang dilakukan memberikan dampak nyata dan berkontribusi langsung terhadap masyarakat dan organisasi desa cenderung memiliki motivasi pelayanan publik yang lebih tinggi. Persepsi atas besarnya pengaruh dan manfaat pekerjaan mendorong aparatur desa untuk bekerja lebih optimal dan berorientasi pada kepentingan publik.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Meaning* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa aparatur desa yang memiliki pemaknaan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja pelayanan publik yang lebih baik. Pemahaman terhadap nilai dan tujuan pekerjaan mendorong aparatur desa untuk bekerja lebih sungguh-sungguh, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik.

6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Self-Determination* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat otonomi dan kebebasan aparatur desa dalam melaksanakan tugas dan mengambil keputusan, maka semakin baik pula kinerja pelayanan publik yang dihasilkan. Otonomi kerja mendorong aparatur desa untuk lebih bertanggung jawab, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Competence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur desa yang memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai mampu memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas. Tingkat kompetensi yang tinggi membantu aparatur desa dalam menyelesaikan tugas dengan tepat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Impact* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa aparatur desa yang merasakan bahwa pekerjaannya memberikan dampak dan pengaruh nyata terhadap masyarakat serta penyelenggaraan pemerintahan desa cenderung menunjukkan kinerja pelayanan publik yang lebih baik. Persepsi atas kontribusi pekerjaan mendorong aparatur desa untuk bekerja lebih optimal dan berorientasi pada hasil pelayanan.
9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Hal

ini menunjukkan bahwa aparatur desa yang memiliki motivasi tinggi untuk melayani kepentingan masyarakat cenderung menghasilkan kinerja pelayanan publik yang lebih optimal. Motivasi pelayanan publik mendorong aparatur desa untuk bekerja dengan komitmen, tanggung jawab, serta orientasi pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat.

10. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh *Meaning* terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa pemaknaan kerja yang tinggi tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik, tetapi juga secara tidak langsung meningkatkan kinerja melalui peningkatan motivasi pelayanan publik. Dengan kata lain, aparatur desa yang memandang pekerjaannya sebagai sesuatu yang bermakna akan terdorong untuk memiliki motivasi pelayanan publik yang lebih tinggi, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kinerja pelayanan publik.
11. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik tidak memediasi pengaruh *Self-Determination* terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa otonomi dan kebebasan aparatur desa dalam melaksanakan tugas mampu memengaruhi kinerja pelayanan publik secara langsung, namun peningkatan kinerja tersebut tidak melalui peningkatan motivasi pelayanan publik. Dengan demikian, *Self-Determination* berperan sebagai faktor eksogen yang secara langsung mendorong kinerja pelayanan publik.

12. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh *Competence* terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa kompetensi aparatur desa tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik, tetapi juga berpengaruh secara tidak langsung melalui peningkatan motivasi pelayanan publik. Aparatur desa yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik cenderung memiliki motivasi pelayanan publik yang lebih tinggi, sehingga mampu menghasilkan kinerja pelayanan publik yang lebih optimal.
13. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh *Impact* terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi aparatur desa mengenai besarnya dampak dan pengaruh pekerjaan yang dilakukan mampu meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui peningkatan motivasi pelayanan publik. Aparatur desa yang merasakan bahwa pekerjaannya memberikan manfaat nyata bagi masyarakat akan terdorong untuk memiliki motivasi pelayanan yang lebih tinggi, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja pelayanan publik.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun tetap memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil penelitian.

1. Alokasi pendanaan yang minim serta durasi penelitian yang singkat memaksa peneliti untuk membatasi ruang lingkup wilayah pengamatan.

Kajian ini hanya dilaksanakan pada aparaturnya desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen, sehingga kesimpulan akhir belum dapat digeneralisasikan secara luas pada wilayah lain yang memiliki karakteristik budaya serta tata kelola pemerintahan yang berbeda.

2. Proses pengumpulan data dilakukan sepenuhnya secara digital menggunakan platform *Google Form* tanpa adanya interaksi tatap muka langsung antara peneliti dengan responden. Kondisi tersebut menghilangkan fungsi kontrol serta pengawasan visual saat pengisian instrumen, sehingga peneliti tidak dapat memvalidasi keseriusan partisipan serta mengantisipasi risiko bias misinterpretasi terhadap butir pernyataan.
3. Peneliti mengalami hambatan dalam menjangkau pangkalan data jurnal ilmiah internasional bereputasi secara menyeluruh untuk mengunduh literatur mutakhir. Keterbatasan rujukan referensi serta akses artikel penelitian terdahulu ini membatasi kedalaman landasan konseptual serta mempersulit penyusunan analisis komparatif yang lebih komprehensif.
4. Keterbatasan pengalaman serta pemahaman teknis dalam mengoperasionalkan model analisis statistik yang kompleks menjadi tantangan tersendiri bagi peneliti. Keterbatasan kapasitas metodologis serta kemampuan akademis personal ini berdampak pada kurang tajamnya pembahasan mengenai dinamika perilaku organisasi serta fenomena pelayanan publik dari perspektif sosiologis yang lebih luas.

5.3 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh pemberdayaan psikologis terhadap kinerja pelayanan publik dengan mediasi motivasi pelayanan publik pada aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen, implikasi penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperkuat kajian pemberdayaan psikologis dan motivasi pelayanan publik dalam konteks pemerintahan desa. Hasil penelitian membuktikan bahwa dimensi pemberdayaan psikologis (*Meaning, Self-Determination, Competence, dan Impact*) berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui motivasi pelayanan publik. Temuan ini memperluas penerapan teori pemberdayaan psikologis Spreitzer (1995) dan teori Motivasi Pelayanan Publik Perry dan Wise (1990) ke dalam birokrasi desa di Indonesia, yang selama ini masih relatif terbatas diteliti secara empiris.

Selain itu, temuan bahwa motivasi pelayanan publik tidak memediasi pengaruh *Self-Determination* terhadap kinerja pelayanan publik memberikan bukti bahwa tidak seluruh dimensi pemberdayaan psikologis bekerja melalui mekanisme motivasi, sehingga membuka ruang pengembangan model teoritis yang lebih kontekstual pada sektor publik tingkat lokal.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

- a. Pemerintah desa perlu memperkuat pemaknaan kerja aparatur melalui penguatan nilai pengabdian, pelayanan kepada masyarakat, serta internalisasi visi dan misi desa. Hal ini dapat dilakukan melalui pembinaan rutin, apel kerja, serta penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik, sehingga aparatur merasa pekerjaannya memiliki nilai dan tujuan yang jelas.
- b. Kepala desa dan perangkat desa perlu memberikan ruang otonomi yang lebih luas kepada aparatur dalam mengambil keputusan operasional pelayanan. Pemberian kepercayaan dalam penyelesaian masalah administrasi dan pelayanan masyarakat akan meningkatkan rasa tanggung jawab serta motivasi kerja aparatur.
- c. Pemerintah desa perlu secara berkelanjutan menyelenggarakan pelatihan teknis, administrasi, dan pelayanan publik bagi aparatur desa. Penguatan kompetensi ini penting agar aparatur lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas serta mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional.
- d. Aparatur desa perlu diberikan umpan balik secara berkala terkait dampak pekerjaannya terhadap masyarakat. Transparansi hasil kerja, laporan capaian pelayanan, serta apresiasi terhadap kinerja dapat meningkatkan kesadaran aparatur bahwa pekerjaannya memberikan kontribusi nyata.