



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh model motivasi pelayanan publik berbasis pendidikan dan pelatihan dengan kompetensi sebagai variabel mediasi pada Kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kabupaten Indragiri. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator dari variabel Pendidikan dan Pelatihan, Kompetensi, dan Motivasi Pelayanan Publik dinyatakan valid karena memiliki nilai loading factor di atas 0,5 dan perlu dipertahankan untuk dimasa yang akan datang karena memiliki nilai loading faktor diatas ketentuan.

Variabel Pendidikan dan Pelatihan diukur melalui tiga indikator, dengan indikator peningkatan Prestasi menunjukkan pengaruh paling dominan. Variabel Kompetensi terdiri dari lima indikator, dan kemampuan adaptasi merupakan aspek terkuat, meskipun indikator Prestasi menunjukkan kontribusi terendah. Kompetensi memiliki nilai R^2 sebesar 0,373, yang berarti 37,3% variasinya dijelaskan oleh pendidikan dan pelatihan.

Sementara itu, variabel Motivasi Pelayanan Publik memiliki nilai R^2 sebesar 0,816, menunjukkan bahwa motivasi sangat dipengaruhi oleh kombinasi kompetensi dan pendidikan/pelatihan. Indikator kepuasan kerja memberikan kontribusi terbesar terhadap motivasi, sementara integritas dan etika menjadi indikator dengan kontribusi terendah.

Secara struktural, hubungan Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kompetensi terbukti signifikan (original sample = 0,611; $p = 0,000$), dan Kompetensi terhadap Motivasi Pelayanan Publik juga signifikan (original sample = 0,685; $p = 0,000$). Namun, hubungan langsung antara Pendidikan dan Pelatihan terhadap Motivasi Pelayanan Publik tidak



signifikan ($\text{original sample} = 0,305$; $p = 0,119$), yang menunjukkan bahwa pelatihan saja tidak cukup untuk meningkatkan motivasi tanpa menghasilkan kompetensi yang nyata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam menjembatani hubungan antara pendidikan dan pelatihan dengan motivasi pelayanan publik. Pelatihan yang efektif hanya akan berdampak pada peningkatan motivasi apabila menghasilkan peningkatan kompetensi yang nyata. Ini menegaskan bahwa pelatihan yang tidak relevan atau hanya bersifat formalitas tidak mampu meningkatkan motivasi kerja secara langsung.

Dengan demikian, organisasi seperti KPU Kabupaten Indragiri perlu merancang program pendidikan dan pelatihan yang terstruktur, berbasis kebutuhan nyata, dan fokus pada penguatan kompetensi teknis dan non-teknis. Evaluasi efektivitas pelatihan juga perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa kompetensi yang terbentuk selaras dengan tuntutan pekerjaan. Pendekatan ini akan membentuk pegawai yang lebih percaya diri, produktif, serta memiliki motivasi intrinsik dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kompetensi serta dampaknya terhadap motivasi pelayanan publik, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas kebijakan dan penelitian di masa mendatang. Berdasarkan hasil analisis terhadap model struktural dalam penelitian ini, dapat diidentifikasi bahwa terdapat beberapa indikator dari masing-masing variabel yang memiliki nilai loading factor paling rendah, sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan untuk meningkatkan validitas konstruk secara keseluruhan.



Pada variabel Motivasi Pelayanan Publik, indikator dengan nilai loading terendah adalah Integritas dan Etika, dengan nilai sebesar 0,552. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai moral, kejujuran, dan kepatuhan terhadap norma pelayanan publik belum sepenuhnya terinternalisasi dengan kuat dalam diri pegawai. Oleh karena itu, disarankan agar KPU Kabupaten Indragiri, memperkuat budaya kerja yang berlandaskan pada integritas melalui pelatihan etika kerja, penerapan kode etik secara konsisten, serta mekanisme *reward* and *punishment* yang adil dan transparan.

Sementara itu, pada variabel Pendidikan dan Pelatihan, indikator dengan nilai terendah adalah Penerapan Keterampilan Baru di Tempat Kerja, dengan loading factor 0,751. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pegawai mengikuti pelatihan, hasilnya belum sepenuhnya diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Untuk mengatasi hal ini, perlu dirancang program pelatihan yang lebih aplikatif dan kontekstual dengan tugas nyata. Selain itu, diperlukan tindak lanjut seperti mentoring, supervisi, atau *coaching* setelah pelatihan agar keterampilan yang diperoleh tidak hanya menjadi pengetahuan pasif, melainkan dapat diimplementasikan secara aktif dalam pekerjaan.

Adapun pada variabel Kompetensi, indikator Efektivitas kerja memiliki nilai loading paling rendah, yaitu 0,580. Ini menunjukkan bahwa Efektivitas kerja individu belum mencerminkan kompetensi yang optimal. Untuk itu, perlu dilakukan integrasi antara hasil pelatihan dengan penilaian Efektivitas kerja pegawai. Penetapan target kerja yang jelas, pemantauan yang berkelanjutan, serta pemberian umpan balik yang konstruktif menjadi langkah penting untuk meningkatkan kontribusi indikator ini terhadap kompetensi secara keseluruhan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan motivasi pelayanan publik secara efektif, organisasi perlu memastikan bahwa pelatihan yang diberikan berdampak nyata



pada kompetensi dan perilaku kerja pegawai, serta menanamkan nilai-nilai etika sebagai bagian dari sistem kerja yang berkelanjutan. Hanya dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara konsisten dan profesional.

Untuk Peneliti Selanjutnya perlu memperluas cakupan variabel, misalnya dengan menambahkan faktor lingkungan kerja, kepemimpinan, atau budaya organisasi yang mungkin juga memengaruhi motivasi pelayanan publik. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan *mixed methods* (gabungan kuantitatif dan kualitatif) agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait pengalaman, persepsi, dan hambatan yang dirasakan pegawai dalam mengikuti pelatihan serta dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Penelitian lintas wilayah atau perbandingan antar daerah juga dapat menjadi peluang untuk melihat variasi hasil berdasarkan konteks geografis dan karakteristik organisasi yang berbeda.