

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk membuktikan secara empiris bagaimana Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi. Analisis yang digunakan menggunakan aplikasi SMART PLS. Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari analisis dan pembahasan yang telah disajikan adalah:

1. Hasil survei menunjukkan kinerja pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi secara keseluruhan dinilai tinggi. Di sisi lain, responden menunjukkan komitmen pada pelayanan publik dan pengorbanan diri yang tinggi, meskipun kesadaran akan tanggung jawab terhadap negara dan sikap empati perlu ditingkatkan. Selain itu, dalam perilaku karyawan, terdapat kompleksitas di mana beberapa aspek dapat ditingkatkan sementara yang lain memerlukan perhatian khusus.
2. Motivasi pelayanan publik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Motivasi ini mendorong pegawai untuk melihat pekerjaan mereka sebagai kontribusi penting terhadap keberhasilan pelayanan kepada masyarakat, memperkuat identitas profesional, keterlibatan kerja, dan motivasi intrinsik. Hal ini membentuk landasan yang kuat bagi peningkatan kinerja individual dan organisasional dalam pelayanan publik.
3. Motivasi pelayanan publik mempengaruhi organizational citizenship behavior dinyatakan diterima. Motivasi pelayanan publik yang tinggi menghasilkan kontribusi positif pegawai dalam tugas formal dan sukarela, menciptakan atmosfer kerja yang positif, dan meningkatkan produktivitas serta efektivitas organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan motivasi pelayanan

publik di Dinas tersebut merupakan strategi penting untuk memelihara tingkat OCB yang tinggi dan mendukung pencapaian tujuan organisasional.

4. Variabel organizational citizenship behavior mempengaruhi kinerja pegawai dinyatakan diterima. Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi. Perilaku sukarela dan ekstra peran yang ditunjukkan oleh pegawai, seperti membantu rekan kerja, memberikan dukungan kepada atasan, dan berpartisipasi dalam inisiatif organisasi, tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.
5. variabel organizational citizenship behavior memediasi motivasi pelayanan publik dalam mempengaruhi kinerja pegawai dinyatakan diterima. Tingkat motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik mendorong pegawai untuk menunjukkan perilaku sukarela dan berkontribusi lebih dari tugas-tugas formal mereka, yang kemudian meningkatkan kinerja mereka. OCB berperan sebagai perantara, menghubungkan motivasi pelayanan publik dengan kinerja pegawai. Oleh karena itu, strategi manajemen yang berfokus pada peningkatan motivasi pelayanan publik dan pembangunan OCB dapat menjadi pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas tersebut, menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada pelayanan yang optimal

## **6.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat diusulkan beberapa saran yang akan bermanfaat bagi objek penelitian dan peneliti selanjutnya:

1. Pada variabel Kinerja Pegawai terutama didalam dimensi Efisiensi Dalam Melaksanakan Tugas masih rendah sehingga disarankan agar diadakannya Evaluasi Kinerja oleh Atasan dan Rekan Kerja dimana Evaluasi reguler oleh

atasan langsung dan rekan kerja dapat memberikan wawasan yang berharga tentang efisiensi dalam melaksanakan tugas.

2. Pada Variabel Motivasi Pelayanan Publik terutama didalam dimensi Komitmen Pada Kepentingan Publik disarankan untuk Fokus pada peningkatan motivasi pelayanan publik dengan melakukan program-program yang memperkuat motivasi pelayanan publik di antara karyawan, seperti pelatihan, penghargaan, dan pengembangan karir yang terkait dengan pelayanan publik mengingat dimensi komitmen pada kepentingan publik yang masuk dalam kategori sedang yang artinya masih perlu perbaikan kedepannya
3. Pada variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) terutama didalam dimensi courtesy (Sikap Kesopanan) yang masih kategori rendah maka disarankan untuk memperkuat budaya kerja yang mempromosikan hubungan interpersonal yang harmonis, penghargaan terhadap hak-hak pegawai lain, dan pencegahan konflik. Ini dapat dicapai melalui pelatihan komunikasi efektif, pembinaan kepedulian terhadap kebutuhan dan hak-hak individu, serta menciptakan mekanisme resolusi konflik yang efisien dan adil. Dengan demikian, organisasi dapat mendorong pegawai untuk menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan, mengurangi kemungkinan terjadinya konflik, dan meningkatkan kontribusi positif mereka terhadap lingkungan kerja secara keseluruhan
4. Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk meluaskan jangkauan literatur yang dirujuk dan mengacu pada referensi yang lebih beragam. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya dan berkontribusi pada pemahaman yang lebih luas dalam bidang tersebut. Selain itu, direkomendasikan untuk mencoba menggunakan metode lain atau menambah jumlah variabel dan memperkaya indikator yang digunakan agar hasil penelitian menjadi lebih beragam dan akurat.