

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *Servant Leadership* terhadap kinerja pelayanan dengan *Employee Engagement* sebagai variabel mediasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi dengan menggunakan analisis model persamaan struktural menggunakan pendekatan *Partial Least Squares (PLS)* maka dapat diketahui:

1. *Servant Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Engagement*, yang berarti semakin tinggi penerapan kepemimpinan melayani, maka semakin tinggi pula tingkat keterlibatan pegawai terhadap pekerjaannya.
2. *Servant Leadership* juga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan, menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang melayani berkontribusi tetapi tidak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. *Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan, artinya pegawai yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional kepada masyarakat.
4. *Employee Engagement* terbukti mampu memediasi pengaruh *Servant Leadership* terhadap kinerja pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang melayani tidak hanya berdampak langsung pada kinerja pelayanan, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan keterlibatan pegawai.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pimpinan organisasi disarankan untuk menerapkan gaya kepemimpinan *Servant Leadership*, yakni menempatkan pegawai sebagai fokus utama perhatian. Hal ini dapat dilakukan melalui pemberdayaan, pendampingan, dan penciptaan lingkungan kerja yang suportif.
2. Meningkatkan keterlibatan pegawai (*Employee Engagement*) dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan performa layanan. Organisasi dapat mengembangkan program pelatihan, pengakuan kinerja, dan komunikasi dua arah yang terbuka.
3. Penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan lebih lanjut mengenai peran mediasi keterlibatan pegawai dalam berbagai konteks organisasi lain, seperti sektor publik atau manufaktur. Studi selanjutnya juga dapat memperluas model dengan memasukkan variabel lain seperti kepuasan pelanggan atau organizational citizenship behavior (OCB) untuk melihat efek lanjutan dari *Employee Engagement terhadap performa* organisasi secara menyeluruh.