

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Big five personality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *public service motivation* pada Ombudsman RI Pusat. Peningkatan *big five personality* dalam konteks *public service motivation* memiliki urgensi yang signifikan sehingga dapat mempengaruhi kinerja individu dan efektivitas organisasi dalam memberikan pelayanan publik.
2. *Big five personality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job involvement* pada Ombudsman RI Pusat. Peningkatan *big five personality* dalam konteks *job involvement* memiliki urgensi yang signifikan sehingga dapat mempengaruhi bagaimana pegawai berinteraksi dengan lingkungan kerja serta tingkat keterlibatan dan produktivitas pegawai.
3. *Public service motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job involvement* pada Ombudsman RI Pusat. Peningkatan *public service motivation* dalam konteks *job involvement* memiliki urgensi yang signifikan sehingga dapat mempengaruhi peningkatan *public service motivation* dan pada gilirannya meningkatkan keterlibatan kerja pegawai yang akan membawa manfaat jangka panjang bagi organisasi dan masyarakat.
4. *Big five personality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job involvement* melalui *public service motivation*. *Public service motivation* sebagai variabel intervening dianggap mampu menunjang pengaruh *big five personality* terhadap *job involvement*. Peningkatan *big five personality* dalam konteks *job involvement* melalui *public service motivation* memiliki urgensi yang signifikan sehingga dapat mempengaruhi pencapaian efisiensi yang lebih tinggi dalam hal keterikatan kerja dan pelayanan publik yang lebih baik.

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, penelitian ini memiliki implikasi sebagai berikut:

1. Pada variabel *big five personality*, dapat dilihat pada analisis deskriptif, rata-rata tertinggi ditemukan pada indikator *neuroticism* yang menunjukkan bahwa pegawai Ombudsman RI Pusat memiliki pribadi yang dominan *neuroticism* dalam bekerja. Maka dari itu Ombudsman RI Pusat dapat mempertahankan kualitas *big five personality* pegawai dengan mengadakan program pelatihan dan pengembangan, assessment kepribadian, program motivasi pelayanan publik, dan lingkungan kerja yang mendukung serta *mentorship dan coaching*.
2. Pada variabel *public service motivation*, dapat dilihat pada analisis deskriptif, rata-rata tertinggi ditemukan pada indikator simpati. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Ombudsman RI Pusat memiliki simpati yang tinggi dalam melayani masyarakat. Maka dari itu Ombudsman RI Pusat dapat mempertahankan kualitas *public service motivation* pegawai dengan mengadakan program pelatihan dan pengembangan, keterlibatan pengambilan keputusan, dan komunikasi visi dan misi.
3. Pada variabel *job involvement*, dapat dilihat pada analisis deskriptif, rata-rata tertinggi ditemukan pada indikator keterikatan diri dengan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Ombudsman RI Pusat memiliki keterikatan diri dengan pekerjaan yang tinggi untuk instansi. Maka dari itu Ombudsman RI Pusat dapat mempertahankan kualitas *job involvement* pegawai dengan mengadakan program pelatihan dan pengembangan, pemberian otonomi, komunikasi terbuka, *feedback* yang konstruktif, dan fleksibilitas kerja.

5.3. Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, penelitian ini memiliki implikasi sebagai berikut:

1. Pada variabel *big five personality*, dapat dilihat pada analisis deskriptif, rata-rata terendah ditemukan pada indikator *agreeableness* yang menunjukkan bahwa pegawai Ombudsman RI Pusat perlu meningkatkan kejujuran pegawai guna

mempertahankan kualitas *big five personality* pegawai dengan menanamkan nilai-nilai integritas, peningkatan kesejahteraan, dan pembinaan pegawai.

2. Pada variabel *public service motivation*, dapat dilihat pada analisis deskriptif, rata-rata terendah ditemukan pada indikator tanggung jawab atas kepentingan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Ombudsman RI Pusat perlu meningkatkan kualitas *public service motivation* pegawai dengan mengadakan pengembangan budaya organisasi yang positif, komunikasi yang efektif dan meningkatkan kepuasan kerja.
3. Pada variabel *job involvement*, dapat dilihat pada analisis deskriptif, rata-rata terendah ditemukan pada indikator pekerjaan menjadi identitas diri. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Ombudsman RI Pusat perlu meningkatkan kualitas *job involvement* pegawai dengan mengadakan program pelatihan dan pengembangan, pemberdayaan dan partisipasi, serta pengakuan dan penghargaan.

5.4. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan secara ilmiah. Namun, tetap ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Berikut beberapa keterbatasan penelitian ini:

1. Kualitas data yang sangat tergantung pada keakuratan responden kuesioner. Kesalahan pengisian kuesioner mungkin terjadi saat pengisian kuesioner dan dapat memengaruhi hasil penelitian. Hal tersebut bisa terjadi karena adanya perbedaan pemikiran terhadap kebijakan, dan faktor lainnya.
2. Penelitian hanya mengambil sampel dari lingkup satu Instansi.
3. Keterbatasan lingkup variabel yang diteliti, penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel yakni *big five personality*, *public service motivation*, dan *job involvement*.