

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan temuan penelitian mengenai pengaruh kepemimpinan partisipatif terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Mergobener, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan partisipatif berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini didukung oleh hasil analisis regresi yang menunjukkan nilai signifikansi 0,000, di bawah ambang batas 0,05, sehingga hipotesis penelitian diterima. Lebih lanjut, kontribusi kepemimpinan partisipatif terhadap kualitas pelayanan publik tercatat sebesar 81,9%, tercermin dari nilai R-square sebesar 0,819, yang menunjukkan bahwa kepemimpinan partisipatif dapat menjelaskan sebagian besar variasi kualitas pelayanan publik. Sementara itu, sekitar 18,1% variasi kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor eksternal di luar penelitian ini, seperti kompetensi sumber daya manusia, sistem pelayanan, infrastruktur, dan kebijakan desa yang berlaku.

Lebih lanjut, persepsi responden terhadap indikator kepemimpinan partisipatif dikategorikan "tinggi" dengan skor rata-rata 4,01, yang mencerminkan bahwa kepala desa secara aktif melibatkan staf dalam diskusi, menjaga komunikasi yang efektif, dan mendukung inisiatif pemberdayaan pegawai, meskipun partisipasi ini cenderung formal dan belum sepenuhnya substantif dalam pengambilan keputusan strategis. Kualitas pelayanan publik juga masuk dalam kategori "tinggi" dengan skor rata-rata 4,03, yang menunjukkan tingkat kepuasan publik secara umum, meskipun masih terdapat keluhan mengenai kecepatan respons, kejelasan informasi, dan keramahan aparat desa. Namun, ditemukan hubungan negatif antara

kepemimpinan partisipatif dan kualitas pelayanan publik, yang menunjukkan bahwa peningkatan partisipasi tanpa struktur dan manajemen pelayanan yang efektif justru dapat menurunkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, partisipasi yang tidak terorganisir secara profesional berpotensi menghambat proses pengambilan keputusan dan memperlambat penyampaian layanan.

.2 Implikasi Penelitian

Penelitian ini memberikan beberapa implikasi teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis: Hasil penelitian ini mendukung teori Kurt Lewin tentang kepemimpinan partisipatif, yang menyatakan bahwa partisipasi akan berdampak positif apabila bersifat substantif dan dijalankan dalam struktur organisasi yang baik. Di sisi lain, jika partisipasi hanya simbolik, maka potensi positif dari gaya kepemimpinan ini tidak akan optimal.
2. Implikasi Praktis: Pemerintah desa tidak cukup hanya melibatkan pegawai atau masyarakat dalam rapat-rapat, tetapi harus membangun sistem partisipasi yang efektif, seperti forum aspirasi yang rutin, pelatihan pengambilan keputusan bagi perangkat desa, serta sistem pengaduan masyarakat berbasis teknologi. Pelayanan publik yang baik tidak hanya ditentukan oleh keterlibatan masyarakat, tetapi juga oleh efisiensi, kejelasan informasi, dan kepuasan warga.

5.3 Saran

A. Bagi Pemerintah Desa Mergobener

1. Tingkatkan kualitas partisipasi pegawai dan masyarakat secara substansial, bukan hanya formalitas. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan ruang keputusan dalam program pembangunan dan penganggaran desa.
2. Perkuat sistem komunikasi dua arah, misalnya melalui musyawarah RT

secara berkala, forum evaluasi pelayanan publik, dan sistem aspirasi digital (seperti aplikasi atau kotak saran online).

3. Adakan pelatihan pelayanan publik berbasis partisipatif bagi perangkat desa agar mereka mampu melayani dengan sikap ramah, responsif, dan profesional.
4. Susun indikator pelayanan publik yang terukur dan dapat dievaluasi secara periodik, seperti waktu pelayanan, jumlah aduan, tingkat kepuasan warga, dan lama tindak lanjut pengaduan.

B. Bagi Masyarakat Desa

1. Aktif memberikan masukan dan berpartisipasi dalam program desa, terutama dalam tahap perencanaan dan pengawasan.
2. Gunakan hak partisipasi secara bertanggung jawab, termasuk melalui forum warga, musyawarah, dan saluran pengaduan resmi desa.
3. Bangun budaya kolaboratif dan kontrol sosial, dengan mengedepankan komunikasi terbuka dan menyampaikan kritik secara konstruktif.

C. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti transparansi anggaran, integritas aparatur, dan teknologi informasi pelayanan agar mendapatkan gambaran lebih utuh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.
2. Disarankan menggunakan metode campuran (mixed methods), agar dapat menggabungkan analisis kuantitatif dan wawancara mendalam untuk menggali persepsi dan motivasi di balik data statistik.