

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan penulis terkait pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai, yaitu sebagai berikut:

Pengujian atas variabel kualitas pelayanan, diketahui dan dibuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pada Kelurahan Pademangan Timur.

Pengujian atas variabel kinerja pegawai, diketahui dan dibuktikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pada Kelurahan Pademangan Timur.

Pengujian atas variabel kompetensi pegawai, diketahui dan dibuktikan bahwa kompetensi pegawai tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pada Kelurahan Pademangan Timur.

Pengujian atas variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai, diketahui dan dibuktikan bahwa kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kompetensi pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pada Kelurahan Pademangan Timur.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah didapat, berikut beberapa saran yang dapat diajukan:

1. Dalam aspek teoritis, lebih baik untuk mengambil lebih banyak sampel untuk meningkatkan keakuratan data dalam penelitian. Selanjutnya, melakukan survei berkelanjutan untuk memeriksa dan mengevaluasi perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu. Diharapkan juga adanya variabel tambahan yang dapat dampak besar dalam penelitian ini, seperti variabel semangat kerja pegawai, disiplin kerja, motivasi pegawai, dan lain sebagainya.
2. Dalam aspek praktis, diharapkan perusahaan/instansi dapat memperhatikan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan, seperti meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, mempertahankan kinerja dan kompetensi pegawai yang

3. prima, memotivasi pegawai untuk bersemangat dalam melayani masyarakat, dan membangun hubungan yang baik antara pegawai dan masyarakat, serta pegawai dan atasan agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
4. Perusahaan/instansi juga diharapkan memberikan pelatihan dan pendidikan (DIKLAT) kepada pegawainya untuk mengembangkan SDM, khususnya pengembangan kompetensi intelektual dan kompetensi individu. Dengan begitu, pegawai dapat meningkatkan kinerjanya secara optimal karena adanya program DIKLAT.