

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian data mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat melalui kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai variabel mediasi (studi kasus kantor desa Sidorejo kecamatan Doko), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kinerja pegawai mampu mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa Sidorejo. Indikator yang mempunyai skor tertinggi pada variabel kinerja pegawai adalah indikator kualitas kerja dengan pernyataan “pegawai kantor desa Sidorejo melakukan pelayanan sesuai SOP”. Sedangkan indikator yang mempunyai skor terendah adalah indikator ketepatan waktu dengan pernyataan “pegawai kantor desa Sidorejo dapat memaksimalkan waktu luang dari pekerjaan utama untuk aktivitas lain”.
2. Variabel kinerja pegawai mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat desa Sidorejo. Indikator yang mempunyai skor tertinggi pada variabel kepuasan masyarakat adalah indikator prosedur pelayanan dengan pernyataan “tahapan pelayanan adminduk di kantor desa Sidorejo mudah dipahami”. Sedangkan indikator yang mempunyai skor terendah yaitu indikator waktu pelayanan dengan pernyataan “pegawai kantor desa Sidorejo mampu menyelesaikan pekerjaan terkait adminduk tepat waktu sesuai dengan janji”.

3. Variabel kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat desa Sidorejo. Indikator yang memiliki skor tertinggi pada variabel kualitas pelayanan adalah indikator empati dengan pernyataan “pegawai kantor desa Sidorejo tanggap dalam membantu masyarakat yang kesulitan terkait persyaratan adminduk tanpa harus dimintai bantuan”. Sedangkan indikator yang memiliki skor terendah adalah indikator kehandalan dengan pernyataan “pelayanan adminduk yang diberikan pegawai kantor desa Sidorejo sesuai dengan yang dijanjikan”.
4. Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Artinya kinerja pegawai akan langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat tanpa harus terlebih dahulu mempengaruhi kualitas pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, penulis mengemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, sebagai berikut:

1. Bagi kantor desa Sidorejo
 - a. Menyediakan kotak saran sebagai fasilitas untuk menyalurkan keluhan masyarakat terkait kinerja pegawai dan kualitas pelayanan adminduk pada kantor desa Sidorejo
 - b. Masyarakat kurang puas dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan adminduk yang diberikan, misalnya jam kedatangan pegawai yang tidak tepat waktu dan pegawai yang kurang tanggap, ramah ketika ada

masyarakat datang. Maka seharusnya kepala desa Sidorejo dapat memberikan contoh pada para pegawai dengan datang tepat waktu ke kantor dan pegawai diberikan masukan agar ramah dan tanggap ketika ada masyarakat datang.

- c. Kantor desa Sidorejo dapat mempertahankan aspek-aspek kinerja pegawai dan kualitas pelayanan untuk lebih meningkatkan kepuasan masyarakat desa Sidorejo.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan penelitian, seperti halnya menambahkan variabel bebas lainnya seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, loyalitas kerja, dll