

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial, kinerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan kualitas pelayanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil secara simultan menunjukkan terdapat pengaruh variabel kinerja pegawai dan variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Hasil dari uji koefisien determinasi pada penelitian sebesar 0,789 atau sebesar 78,9%. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas (*independent variable*) secara simultan memiliki pengaruh yaitu sebesar 78,9% terhadap kepuasan masyarakat (*variabel terikat/dependent variable*). Sedangkan sisanya yaitu sebesar 21,1% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

Variabel kinerja pegawai (X1) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo diteliti berdasarkan lima indikator yaitu: Kualitas Kerja (*Quality of work*), Ketepatan Waktu (*Pomptnees*), Inisiatif (*Initiative*), Kemampuan (*Capability*), dan Komunikasi (*Communication*). Hasil dari pengujian Tingkat Capaian Responden (TCR) menunjukkan bahwa kinerja pegawai (X1) pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo berada pada kategori jawaban “Baik” dengan persentase TCR sebesar 85,48%.

Variabel kualitas pelayanan (X2) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo diteliti berdasarkan tiga indikator yaitu: Efisien, Responsif dan Non-Partisan. Hasil dari pengujian Tingkat Capaian Responden (TCR) didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan (X1) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo berada pada kategori jawaban “Baik” dengan persentase TCR sebesar 83,06%.

Variabel kepuasan masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo diteliti berdasarkan empat indikator yaitu: *Guarantee or warranty*, *Delivery communication*, *Complain handling*, dan *Resolution of problem*. Hasil dari pengujian Tingkat Capaian Responden (TCR) didapatkan hasil bahwa kepuasan masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo berada pada kategori jawaban “Baik” dengan persentase TCR sebesar 83,75%.

6.2 Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan terkait dengan kinerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo dan kualitas pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo, yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan lebih sesuai dengan Standar Operasional

Prosedur (SOP) dan kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberi layanan.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo lebih interaktif kepada masyarakat agar informasi dapat mudah tersampaikan serta adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait kemudahan akses pelayanan dan mendapatkan informasi persyaratan pelayanan.

3. Bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo diharapkan untuk lebih aktif dalam mendapatkan informasi terkait prosedur maupun persyaratan layanan serta adanya kontribusi saran, kritikan dan masukan untuk pelayanan yang lebih baik.

