

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pertama bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dari itu, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.
- b. Kedua dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- c. Ketiga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0,426, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian, kualitas pelayanan belum mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat secara langsung.

- d. Terakhir berdasarkan hasil Uji Sobel, nilai Z hitung adalah 6,04, yang lebih tinggi daripada nilai Z tabel sebesar 1,96. Dapat disimpulkan bahwa kinerja dapat memediasi antara pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat berkontribusi terhadap kepercayaan publik, namun hanya jika hal tersebut diwujudkan melalui kinerja pegawai yang baik dalam memberikan layanan.

6.2 Saran

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik melalui pelayanan secara langsung maupun pelayanan berbasis digital. Peningkatan tersebut hendaknya diikuti dengan perbaikan kinerja pegawai, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik dan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap instansi.
- b. Disdukcapil Kota Padang diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan, pembinaan, dan evaluasi kinerja secara berkala. Dengan kinerja yang semakin baik, pelayanan yang diberikan akan lebih cepat, tepat, konsisten, serta sesuai dengan harapan masyarakat.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kepercayaan masyarakat, sehingga dapat memberikan gambaran yang

lebih luas mengenai faktor-faktor yang berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

