

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan dari hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar. Meskipun mayoritas responden menilai kualitas pelayanan BKPSDM Kota Bandar Lampung sebagai "Sangat Baik," tetapi masih terdapat 23,76% responden yang menilai kualitas pelayanan sebagai "Kurang." Hal ini menunjukkan meskipun layanan yang diberikan sudah baik, tetapi terdapat aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait prasarana fisik yang digunakan, seperti kondisi ruangan yang nyaman dan sejuk. Sesuai dengan *Teori Ekspektasi Konfirmasi (ECT)*, kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi, sehingga menghasilkan kepuasan yang signifikan.
2. Kepercayaan terhadap BKPSDM juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar. Sebagian besar responden menilai kepercayaan ini dalam kategori "Sangat Baik," namun terdapat 23,76% responden yang memberikan penilaian "Kurang." Hal ini menandakan bahwa kepercayaan perlu diperkuat, terutama dalam aspek kehandalan pegawai dalam memenuhi kebutuhan PNS Tugas Belajar. Menurut *Teori Ekspektasi Konfirmasi (ECT)*, kepercayaan yang dipenuhi atau bahkan dilampaui akan meningkatkan kepuasan karena ekspektasi dan harapan utama mereka terpenuhi.
3. Kinerja pegawai BKPSDM terbukti signifikan dalam mempengaruhi Kepuasan PNS Tugas Belajar. Meskipun sebagian besar responden menilai kinerja dalam kategori "Sangat Baik," tetapi masih ada 26,73% responden yang menilai kinerja sebagai "Kurang." Kinerja yang paling perlu

ditingkatkan adalah ketepatan waktu pegawai dalam memberikan layanan. Berdasarkan *Teori Ekspektasi Konfirmasi (ECT)*, kinerja yang baik dan tepat waktu akan memenuhi atau melampaui ekspektasi awal PNS Tugas Belajar, sehingga meningkatkan kepuasan mereka secara signifikan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan kesimpulan maka peneliti memberikan saran untuk perbaikan layanan pada BKPSDM Kota Bandar Lampung:

1. Sebaiknya melakukan perbaikan pada aspek prasarana fisik, terutama pada kondisi ruangan pelayanan agar lebih nyaman dan sejuk. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan ventilasi udara atau menambah jumlah pendingin ruangan, atau melakukan perawatan berkala pada fasilitas yang ada agar tetap berfungsi optimal. Lingkungan fisik yang nyaman akan meningkatkan pengalaman pengguna layanan dan memberikan kesan yang lebih positif.
2. Aspek *responsivitas* dan interaksi petugas dengan PNS Tugas Belajar perlu lebih ditingkatkan. Petugas yang mampu dengan cepat merespons kebutuhan dan keluhan pengguna akan memberikan nilai lebih pada pelayanan. Selain itu, mendengarkan masukan dari responden yang memberikan penilaian "Kurang" dapat menjadi langkah proaktif dalam perbaikan layanan secara keseluruhan.
3. Melakukan evaluasi kinerja secara berkala dan menyeluruh, tidak hanya pada aspek kuantitatif (jumlah tugas yang diselesaikan) tetapi juga pada aspek kualitatif (ketepatan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan) serta mengidentifikasi secara spesifik faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam memberikan layanan sehingga dapat melaksanakan pelayanan tepat waktu.