

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme terhadap kepuasan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang menikah dan belum menikah adalah sebagai berikut:

1. Tingkat hubungan antara Kualitas Pelayanan, Profesionalisme dan Kepuasan Pelayanan adalah positif kuat dengan koefisien determinasi sebesar 0,468. Artinya bahwa 46,8% variabel Kepuasan Pelayanan PNS Wanita Menikah sebagai pengguna layanan BKPSDM dipengaruhi antara Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme, sedangkan sisanya 53,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan PNS Wanita Menikah sebagai pengguna layanan BKPSDM, dengan nilai F hitung sebesar 20,698 lebih besar dari nilai F Tabel sebesar 3,20.
3. Secara parsial variabel Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan PNS Wanita Menikah sebagai pengguna layanan BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran, dengan nilai T Hitung sebesar 6,363 lebih besar dari nilai T Tabel sebesar 1,679.
Secara parsial variabel Profesionalisme berpengaruh terhadap Kepuasan PNS Wanita Menikah sebagai pengguna layanan BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran, dengan nilai T Hitung sebesar 3,952 lebih besar dari nilai T Tabel sebesar 1,679.
4. Tingkat hubungan antara Kualitas Pelayanan, Profesionalisme dan Kepuasan Pelayanan adalah positif kuat dengan koefisien determinasi koefisien determinasi sebesar 0,567. Artinya bahwa 56,7% variabel Kepuasan Pelayanan PNS Wanita Belum Menikah sebagai pengguna layanan BKPSDM dipengaruhi antara Kualitas Pelayanan dan

Profesionalisme, sedangkan sisanya 43,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5. Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan PNS Wanita Belum Menikah sebagai penggunaan layanan BKPSDM, dengan nilai F hitung sebesar 30,743 lebih besar dari nilai F Tabel sebesar 3,20.
6. Secara parsial variabel Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan PNS Wanita Belum Menikah sebagai pengguna layanan BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran, dengan nilai T Hitung sebesar 7,742 lebih besar dari nilai T Tabel sebesar 1,679.

Secara parsial variabel Profesionalisme berpengaruh terhadap Kepuasan PNS Wanita Belum Menikah sebagai pengguna layanan BKPSDM di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran, dengan nilai T Hitung sebesar 3,059 lebih besar dari nilai T Tabel sebesar 1,679.

Tingkat kepuasan PNS Wanita Menikah sebagai pengguna layanan BKPSDM cenderung lebih rendah dibanding dengan tingkat kepuasan PNS Wanita Belum Menikah. PNS Wanita Menikah cenderung kurang sabar, terkesan terburu-buru dan berperilaku kurang tertib terhadap proses pelayanan yang harus dijalani. PNS Wanita Menikah menginginkan pegawai BKPSDM dapat menangani setiap keluhan dengan cepat dan sesegera mungkin.

Tingkat kepuasan PNS Wanita Belum Menikah sebagai pengguna layanan BKPSDM cenderung lebih tinggi dibanding dengan tingkat kepuasan PNS Wanita Menikah. PNS Wanita Belum Menikah cenderung berperilaku tertib dan taat serta lebih sabar dalam melakukan kepengurusan pada proses pelayanan. PNS Wanita Belum Menikah merasa senang dengan keterbukaan informasi yang mereka dapat dari pegawai BKPSDM sehingga mereka merasakan kepuasan kinerja pegawai dalam proses pelayanan.

5.2. Saran

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan PNS Wanita Menikah.

BKPSDM harus mempertahankan kinerja pegawai yang selalu datang tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Selain itu BKPSDM harus memperhatikan dan meningkatkan kinerja pegawainya dalam memberikan pengetahuan yang baik tentang proses pelaksanaan pelayanan, agar PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah mampu dilayani dengan baik. Dengan adanya pegawai yang melayani dan memiliki pengetahuan yang baik maka PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah merasa dilayani dengan baik.

2. Pelayanan PNS Wanita Belum Menikah.

BKPSDM harus mempertahankan pegawai yang dalam melakukan pelayanan tidak adanya kesalahan dalam proses pelayanan. Selain itu BKPSDM harus memperhatikan dan meningkatkan kemampuan pegawainya dalam memberikan informasi yang akurat dalam proses pelaksanaan pelayanan, agar mampu dilayani dengan baik. Dengan adanya pegawai yang melayani dan memiliki informasi yang tepat atau pasti maka PNS Wanita Belum Menikah akan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

3. Profesionalisme PNS Wanita Menikah.

BKPSDM harus mempertahankan pegawai yang mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diinstruksikan. Selain itu BKPSDM harus memperhatikan dan meningkatkan pegawainya dalam melakukan kepengurusan administrasi melakukan pemungutan biaya sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini dikarenakan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah merasa puas dalam melakukan kepengurusan administrasi dengan melakukan pemungutan biaya sesuai dengan ketentuan yang ada.

4. Profesionalisme PNS Belum Menikah.

BKPSDM harus mempertahankan pegawai yang memiliki pengetahuan yang baik pada bidang pekerjaannya. Selain itu BKPSDM harus meningkatkan pegawainya dengan senantiasa selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah dapat dilayani dengan baik dan ramah.

5. Kepuasan PNS Wanita Menikah.

BKPSDM harus mempertahankan pegawai yang memiliki kesopanan dan keramahan dalam pelayanan. Selain itu BKPSDM harus memperhatikan dan meningkatkan adanya kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya pelayanan yang ditetapkan. Dengan adanya kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya pelayanan yang ditetapkan, maka PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang sudah menikah akan merasa puas karena biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan sehingga tidak dikenakan biaya tambahan.

6. Kepuasan PNS Wanita Belum Menikah.

BKPSDM harus mempertahankan pegawai yang selalu memberikan keterbukaan informasi mengenai kejelasan jadwal pelayanan. Selain itu BKPSDM harus memperhatikan dan meningkatkan produk dari pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah. Hal ini dikarenakan PNS wanita pengguna layanan BKPSDM yang belum menikah merasa kurang puas karena pelayanan yang diberikan kurang benar dan tidak sesuai prosedur.

BKPSDM perlu meningkatkan kepuasan PNS terutama dalam hal kenyamanan bagi PNS pengguna layanan di lingkungan Kabupaten Pesawaran. Kenyamanan berhubungan dengan lingkungan, kelengkapan sarana dan prasarana yang tertib dan teratur. Dengan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parkir, toilet tamu, tempat ibadah, ruang konsultasi, ruang laktasi dan lain-lain maka akan

dapat meningkatkan kepuasan PNS pengguna layanan BKPSDM.

Secara akademis, penelitian ini perlu ditindaklanjuti lagi guna melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan PNS dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pesawaran selain faktor pelayanan dan profesionalisme pegawai.