

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari penelitian diperoleh persamaan regresi linier sederhana yang di peroleh $Y = 6,719 + 1,106 X$. ini berarti apabila ada peningkatan nilai lingkungan sebesar 1 poin, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan menjadi sebesar $6,719 + 1,106 (1) = 7,825$ satuan konstanta sebesar 6,719 menyatakan bahwa jika ada peningkatan kinerja (X) atau bernilai nol (0), maka nilai kualitas pelayanan (Y) = konstanta sebesar 6,719 satuan.
2. Nilai t_{hitung} variabel bebas yaitu kinerja dengan kualitas pelayanan sebesar 9.179, nilai t_{hitung} variabel bebas tersebut lebih besar dari nilai t_{tabel} 2,00100 pada α 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat dikatakan bahwa kinerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
3. Nilai koefisien korelasi pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0,798, artinya kinerja terhadap kualitas pelayanan adalah positif dan sangat kuat. Sedangkan koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,637 di mana hal ini menyatakan bahwa besarnya

pengaruh variabel kinerja terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 63,7% sedangkan sisanya 36,3% dipengaruhi oleh variabel – variabel lainnya.

5.2. Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Meskipun pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Sudin Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat masuk dalam kategori “Baik” namun masih ada beberapa sebagian kecil masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Sudin Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat harus memperhatikan faktor yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah kinerja pegawai, maka disarankan agar perlunya memperhatikan dan lebih meningkatkan lagi kinerja pegawai terutama pada aspek inisiatif, hal ini dimaksudkan agar kualitas pelayanan dapat meningkat.
2. Disarankan kepada atasan di Kantor Sudin Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat agar memperhatikan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan di kantor dengan cara meningkatkan seluruh aspek yang terkait dalam hal tersebut di antaranya kedisiplinan, kerja sama dan kepuasan masyarakat.
3. Disarankan kepada pimpinan di Kantor Sudin Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat bahwa kinerja pegawai perlu diperhatikan untuk menghargai dan mengapresiasi kinerja pegawai, seperti pemberian

penghargaan dan ucapan yang baik dapat memotivasi pegawai agar menghasilkan kinerja yang baik dari tujuan Sudin Sumber Daya Air Kota Administrasi Jakarta Pusat dapat tercapai.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR PUSTAKA

- Andrizaman (2019) “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) Di dinas Tenaga Kerja Kota Bandung”
- Bismawati (2019) “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara”
- Bryson, M. J. (2015). Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Certo, C.S. (2016). Pengaruh Motivasi Kinerja Pegawai . Bandung: Penertbit Alfabeta.
- Crosby, P.P. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan. Semarang: PT Universitas Diponegoro.
- Daraba Dkk (2018) “ Kinerja Dinas Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja Di Kota Makassar”
- Dessler, G. (2013). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: PT Gava Media
- Hafizh, E.P. (2020). Menilik Urgensi Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Dan Kinerja Aparatur Kecamatan. Journal Of Public Policy and Management. Vol. 2 Nomor 1.
- Hasibuan, M. (2015). Kualitas Sumber Daya Manusia , Jakarta: PT. Bumi.

- Hollenback,N.(2016). Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Ika. N (2017). Kinerja Pegawai Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Nganjuk. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis. 2549-6018.
- Jiptono,T, F. (2016). Manajemen Dan Strategi.Yogjakarta: Penerbit Andi Offset 2
- Kasmir.(2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Raja
- Kotler,P. (2016). Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan. Jurnal Padang. Peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Kualitas Pelayanan Publik
- Masud, F. (2014).Manajemen Kinerja. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- Mathis, M. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurul. M. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap\Kinerja Pegawai Di Dinas Tenaga Kerja Sosial Kabupaten Saleman.Jurnal Manajemen Bisnis Indonesi. Vol, Nomor 6.
- Siagian,P.R. (2016). Perilaku Organisasi(Edisi ke 10), Jakarta: PT Erlangga
- Satrinegara,M.F. (2019).Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pt Salemba Medika
- Sianipar,H.G.(2017).Manajemen Pelayanan Publik.Jakarta: LAN Sinambela
- Simamora,H. (2016). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: PT Refika
- Schuler,S.R.(2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Sinambela.P.L.(2017).Reformasi Pelayanan Publik.Yogjakarta: Penerbit Bumi

Aksara Stuart,H. (2016). Manajemen Pelayanan Publik. Depok : PT Raja
Grafindo Persada.

Sustrisno,H.(2016).Penilaian Kinerja Dan Pengembangan Karyawan. Jakarta.
Mitra Wacana

Sugiyono.(2016). Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D. Bandung :
PT ALfabet .

Widodo.H. (2016). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta : Penerbit
Salemba Empat.

Wibowo.(2016). Manajemen Kinerja Edisi ke 3. Jakarta: PT Rajawali Pers.3

Zeithmal,. P.A & Berry L. (2018). Delivery Quality Service, New York: The Free
Pres

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A