

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan pengolahan data, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. Ini dapat dibuktikan dengan perhitungan statistik, nilai koefisien determinasi sebesar 0,594 atau 59,4 % dari Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. Sementara sisanya 0,406 atau 40,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel yang mempengaruhi yaitu Kinerja Pegawai sebesar 7,154 dengan $P_{value} = 0,000$. Dengan menggunakan batasa signifikan $\alpha = 0,05$ didapat $t_{tabel (95:21-2)}$ sebesar 2,093 dari hasil tersebut maka kriteria pengujian yaitu t_{hitung} atau $P_{value} < \alpha$ yang artinya H_0 ditolak H_1 diterima. Dengan demikian hipotesis uji t variabel Kinerja Pegawai berpengaruh secara positif signifikan dan dapat diterima arah koefisien regresi positif artinya Kinerja Pegawai memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan di kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai dapat mempengaruhi Kualitas pelayanan yang ada dalam sebuah lembaga atau instansi tertentu. Berbicara mengenai kinerja pegawai, tentu hal yang sangat mendasar adalah bagaimana kinerja dari para pegawai itu sendiri dimana para pegawai maupun karyawan haruslah mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat bahkan diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula.
2. Untuk penelitian selanjutnya hendaknya memperluas lagi variabel lain yang lebih lengkap yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan misalnya semangat kerja, motivasi, kemampuan dan keterampilan pegawai, dan lain-lain.