

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berdasarkan tanggapan responden cenderung tinggi, begitu juga dengan kinerja pegawai cenderung tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok. Artinya jika kualitas pelayanan meningkat, maka akan diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurun maka akan diikuti oleh penurunan kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok. Adapun indikator terkecil yaitu *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan pernyataan terendah yaitu saya selalu dapat menyelesaikan keluhan masyarakat.
2. Disiplin kerja berdasarkan tanggapan responden cenderung sangat tinggi, begitu juga dengan kinerja pegawai cenderung sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok. Artinya jika disiplin kerja meningkat, maka akan diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai. Begitu juga sebaliknya, jika disiplin kerja menurun maka akan diikuti oleh penurunan kinerja pegawai

di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok. Adapun indikator terkecil yaitu kehadiran dengan pernyataan terendah yaitu saya siap dikenakan sanksi apabila datang terlambat.

3. Kualitas pelayanan dan disiplin kerja berdasarkan tanggapan responden cenderung tinggi, begitu juga dengan kinerja pegawai cenderung tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok. Artinya jika kualitas pelayanan dan disiplin kerja meningkat, maka akan diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai. Begitu juga sebaliknya, jika kualitas pelayanan dan disiplin kerja menurun, maka akan diikuti oleh penurunan kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok. Adapun indikator terkecil yaitu Kemampuan (*Capability*) penempatan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada pegawai selalu tepat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan diatas, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Desa Baregbeg sudah cukup baik. Akan tetapi, terdapat indikator yang memiliki nilai terendah yaitu indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) dalam pernyataan saya selalu dapat menyelesaikan keluhan masyarakat. Diperlukan adanya upaya lain yang dapat dilakukan oleh pihak pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan

- Lakbok dalam membantu mengatasi penyelesaian terkait hal-hal apa saja yang dikeluhkan masyarakat. Oleh karena itu, seharusnya Pemerintah Desa menyediakan kotak saran dan penyampaian keluhan dapat disampaikan kepada Pemerintah Desa atau melalui ketua RT/RW kemudian keluhan tersebut di diskusikan dalam forum rapat untuk mencari jalan keluarnya sehingga keluhan masyarakat dapat teratasi dengan baik.
2. Disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok sudah cukup baik. Akan tetapi, terdapat indikator nilai terendah yaitu indikator kehadiran dalam pernyataan saya siap dikenakan sanksi apabila datang terlambat. Oleh karena itu, pegawai Kantor Desa Baregbeg harus lebih meningkatkan lagi tingkat kedisiplinan, dan Kepala Desa sebaiknya melakukan komunikasi dua arah agar dapat diketahui permasalahan yang menyebabkan tingkat kedisiplinan kerja pegawai masih rendah. Seharusnya terdapat mesin absensi *fingerprint* sehingga dapat memantau kedisiplinan pegawai.
  3. Kinerja pegawai yang dimiliki oleh pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok sudah cukup baik. Akan tetapi, terdapat indikator nilai terendah yaitu indikator Kemampuan (*Capability*) dalam pernyataan penempatan pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada pegawai selalu tepat. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok, sebaiknya pegawai meningkatkan kuantitas kerja yang dihasilkan dengan menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah referensi data yang baru apabila menggunakan judul yang sama, memperluas lingkup instansi yang akan dijadikan populasi dan sampel penelitian serta memasukan variabel-variabel lain yang berkaitan dengan kinerja pegawai.