

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Merujuk hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dengan indikator *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty*, dan *Tangibles* (bukti fisik) memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (pelanggan/konsumen) dengan indikator kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan dan faktor emosional, yang nilainya sebesar 0,546. Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan KUA Tanjung Priok Jakarta Utara secara umum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mengikuti Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin tersebut. Para pegawai dianggap memiliki keandalan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dalam hal ini terbukti jawaban responden pada koesioner yang mayoritas menyatakan setuju dan setuju serta menjawab sangat sering dan sering dalam mendapatkan kepuasan pelayanan. Namun dari seluruh indikator, ada indikator dalam variabel kualitas pelayanan yang masih harus diperbaiki yaitu indikator *Tangibles* (bukti fisik) dimana hasil jawaban responden total skornya paling kecil, hal ini berarti masih ada kebutuhan dan keinginan masyarakat yang belum terpenuhi dengan baik.
2. Indikator kualitas pelayanan *Reability* (keandalan) yaitu pada sub butir Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan dan pada butir dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya pegawai membuat rencana program dari setiap aktivitasnya, pada kedua butir tersebut juga diketahui memiliki skor yang rendah dari jawaban para responden. Kualitas pelayanan yang di tunjukan pegawai ini merupakan dampak dari kinerja pegawai yang masih harus ditingkatkan.

3. Kinerja pegawai dengan indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, keandalan, dan sikap memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (pelanggan/konsumen) dengan indikator kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan, yang nilainya sebesar 0,832 nilai tersebut cukup tinggi, terlihat dari beberapa indikator kinerja yang sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu kualitas kerja yang terlihat dari jawaban responden yang sebagian besar menjawab sangat setuju dan setuju, dan terkait dengan kualitas pelayanan diketahui pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan yang bisa memuaskan masyarakat serta pelayanan yang diberikan oleh pegawai telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, hampir semua responden menjawab sangat sering dan sering dalam mendapatkan kepuasan pelayanan, hal itu artinya masyarakat (pelanggan/konsumen) merasakan kepuasan dari kinerja yang diberikan pegawai di KUA Kecamatan Tanjung Priok. Namun berdasarkan hasil penyebaran koesioner masih ada satu indikator kinerja pegawai yaitu sikap yang harus ditingkatkan kembali, dimana hasil jawaban responden total skornya paling rendah. Hal ini berarti masih ada harapan dan keinginan dari masyarakat (pelanggan/konsumen) yang belum dapat terpenuhi dengan baik.
4. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja pegawai yang nilainya sebesar 0,668. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak terhadap kinerja pegawai. Dari jawaban responden pada indikator kualitas pelayanan yaitu *Reability* (keandalan) khususnya pada butir Pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan yang bisa memuaskan masyarakat memiliki point tertinggi dari jawaban responden, hal ini tentunya berdampak pada kinerja pegawai yang semakin baik. Hampir semua responden menyatakan sangat setuju dan setuju menjawab pertanyaan tersebut, itu artinya kinerja pegawai sangat baik dimata masyarakat (pelanggan/konsumen).

B. Impikasi

Suatu penelitian yang telah dilakukan di bidang manajemen maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi dalam bidang manajemen dan juga penelitian-penelitian selanjutnya, sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada hasil penelitian di atas bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang sangat berarti terhadap kepuasan masyarakat (pelanggan/konsumen). Karena itu perlu dilakukan upaya untuk menjaga kepuasan masyarakat (pelanggan/konsumen) dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai standart yang ada dan terus melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan prima.
2. Diketahui bahwa kinerja pegawai juga memberikan kontribusi dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat (pelanggan/konsumen). Untuk itu pegawai harus bekerja lebih baik lagi agar kinerja yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan untuk masyarakat (pelanggan/konsumen).
3. Berdasarkan pada hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak juga terhadap kinerja pegawai. Karena hal tersebut maka kualitas pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang ditetapkan sehingga akan berdampak juga terhadap kinerja pegawai.

Dalam Penyelenggaraan Program Bimbingan Perkawinan faktor-faktor Kualitas Pelayanan dengan indikator indikator *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty*, *Tangibles* (bukti fisik) dan Kinerja Pegawai dengan indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, keandalan, serta sikap pegawai perlu sekali diperhatikan, karena faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (pelanggan/konsumen). Adapun indikator kepuasan masyarakat (pelanggan/konsumen) itu sendiri diantaranya adalah kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan/konsumen).

Dengan Program Bimbingan Calon Pengantin yang baik, maka diharapkan masyarakat (pelanggan/konsumen) nantinya akan dapat menjalani kehidupan rumah tangga keluarga yang Sakinah, Mawadah dan

Warohmah, sehingga tujuan untuk menekan angka perceraian yang tinggi dapat semakin menurun.

C. Saran

Setelah dilakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Pelayanan Bimbingan Perkawinan Calon Pengantin di KUA Tanjung Priok Kota Jakarta Utara, saran yang dapat diberikan berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat (pelanggan/konsumen) sebaiknya kualitas pelayanan dengan indikator *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty*, dan *Tangibles* (bukti fisik) dapat semaksimal mungkin diberikan, agar masyarakat (pelanggan/konsumen) merasa terlayani dengan baik. Terkait dengan variabel kualitas pelayanan khususnya pada indikator *Tangibles* (bukti fisik) maka indikator ini perlu sekali diperbaiki. Diharapkan KUA bisa mempersiapkan segala kebutuhan masyarakat (pelanggan/konsumen) dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Agar ke depan KUA dapat memberikan fasilitas fisik yang nyaman, maka hendaknya Kementerian Agama Pusat dapat menambah anggaran yang diperuntukan untuk sarana dan prasarana di KUA. Dengan sarana dan Prasana yang baik, maka masyarakat (pelanggan/konsumen) yang mengikuti kegiatan Program Bimbingan Perkawinan tersebut dapat merasakan kepuasan yang maksimal.
2. Kinerja pegawai dengan indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, keandalan, serta sikap pegawai yang sudah baik maka harus terus dipertahankan agar masyarakat (pelanggan/konsumen) bisa merasakan kepuasan yang maksimal dari pelayanan yang diberikan. Dimana indikator kepuasan tersebut dapat dilihat dari kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan/konsumen). Khusus indikator Kinerja Pegawai yaitu Sikap Pegawai sebaiknya diperbaiki, hendaknya Pegawai dapat lebih meningkatkan dedikasi dan profesionalisme, dan Pegawai dapat lebih meningkatkan jiwa integritas pribadi yang baik. Pegawai Fasilitator Binwin diharapkan dapat meningkatkan kemampuan kapasitas dan kapabilitas SDM yang tinggi dalam menggunakan teknologi dan pendalaman materi yang sangat profesional di bidangnya. Selain setiap Pegawai fasilitator yang

ditugaskan wajib memiliki sertifikat Bimtek Fasilitator, hendaknya Pegawai Fasilitator juga memiliki Sertifikat mampu mengoperasikan Komputer beserta fasilitas pendukungnya seperti infocus, audio, wifi *connect* serta mampu menggunakan teknologi dan aplikasi-aplikasi programing lainnya. Sehingga masyarakat (pelanggan/konsumen) yang mengikuti kegiatan Program Bimbingan Perkawinan tersebut dapat merasakan kepuasan. Untuk meningkatkan kualitas Program Binwin, selain menggunakan Fasilitator didalam instansi Kementerian Agama sendiri, bisa juga merekrut Pegawai Fasilitator pihak lain yaitu dengan fasilitasi Kementerian Agama melakukan pembuatan MOU dengan Kementerian/Lembaga lainnya, sebagai dasar hukum. Sebagai contoh dengan adanya MOU, maka anggaran Binwin mudah dikumpulkan dari para masyarakat (pelanggan/konsumen) dan sah untuk dibayar, dalam hal ini apabila masyarakat (pelanggan/konsumen) dimintai dana untuk mengikuti Program Binwin maka Kementerian Agama tidak terkena audit. Jika ada MOU oleh salah satu pihak lain dalam mengelola Binwin maka masyarakat (pelanggan/konsumen) dapat dimintai dana berapapun besarnya, sehingga panitia Program Binwin Catin mampu mengundang dan membayar pegawai fasilitator yang lebih handal, berdedikasi dan professional. Kerjasama MOU antar Kementerian Agama dengan Kementerian tenaga kerja juga diperlukan, sehingga kendala bahwa calon-calon pengantin itu tidak bisa hadir karena sulitnya perizinan dari kantor tempat kerja bisa ditindaklanjuti. Kementerian Ketenagakerjaan bisa mewajibkan setiap pekerja untuk wajib mengikuti Program Binwin Catin.

3. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kinerja yang baik juga untuk itu setiap pegawai harus dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan bekerja dengan kinerja yang baik. Upaya untuk menjaga kepuasan masyarakat (pelanggan/konsumen) dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai standart yang ada harus terus ditingkatkan. Pada kualitas pelayanan khususnya indikator *Reliability* (keandalan), pelayanan sesuai jam kerja hendaknya perlu ditingkatkan, tanggung jawab pegawai dalam membuat rencana program dari setiap aktivitasnya juga perlu ditingkatkan. Sedangkan Inovasi dan Kreatifitas pegawai yang sudah sangat baik di KUA Tanjung Priok Jakarta Utara harus terus dipertahankan, agar kualitas pelayanan dan kinerja pegawai KUA tersebut dapat terus terjaga dan bahkan bisa lebih baik lagi sehingga

kepuasan masyarakat (pelanggan/konsumen) dapat tercapai secara maksimal.