

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 2.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara profesionalisme pegawai dan responsivitas pegawai terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan di Disdukcapil Kabupaten Pemalang. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan korelasi *Kendall Tau-c*, Koefisien Konkordansi *Kendall W*, dan Regresi Ordinal dengan bantuan *software SPSS 29.0.1.0 for windows*. Berdasarkan hasil analisis data pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan dengan hasil analisis regresi ordinal sebesar 0,250. Dengan demikian, variabel profesionalisme pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan dengan memberikan pengaruhnya sebesar 25%. Selain itu, hipotesis asosiatif yang menyatakan bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan di Disdukcapil Kabupaten Pemalang dapat diterima. Apabila profesionalisme pegawai meningkat maka juga akan meningkatkan kinerja pelayanan penanganan pengaduan, begitupun sebaliknya.
2. Variabel responsivitas pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan dengan hasil

analisis regresi ordinal sebesar 0,233. Dengan demikian, variabel responsivitas pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan dengan memberikan pengaruhnya sebesar 23,3%. Selain itu, hipotesis asosiatif yang menyatakan bahwa responsivitas pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan di Disdukcapil Kabupaten Pemalang dapat diterima. Apabila responsivitas pegawai meningkat maka juga akan meningkatkan kinerja pelayanan penanganan pengaduan, begitupun sebaliknya.

3. Variabel profesionalisme pegawai dan responsivitas pegawai secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan dengan hasil analisis regresi ordinal sebesar 0,314. Dengan demikian, variabel profesionalisme pegawai dan responsivitas pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan dengan memberikan pengaruhnya sebesar 31,4%. Selain itu, hipotesis asosiatif yang menyatakan bahwa profesionalisme pegawai dan responsivitas pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan di Disdukcapil Kabupaten Pemalang dapat diterima. Apabila profesionalisme pegawai dan responsivitas pegawai meningkat maka juga akan meningkatkan kinerja pelayanan penanganan pengaduan di Disdukcapil Kabupaten Pemalang, begitupun sebaliknya.

## 2.2. Implikasi

Hasil penelitian ini menyatakan jika seluruh hipotesis dalam penelitian ini bisa diterima. Maka dapat dinyatakan bahwa profesionalisme pegawai dan responsivitas pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan di Dins Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Sehingga adanya profesionalisme pegawai dan responsivitas pegawai yang baik dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan akan diikuti dengan kinerja pelayanan yang baik dan tinggi pula. Dari hasil penelitian dan pembahasan ini maka dapat ditarik implikasi berikut ini :

1. Merujuk pada tingkat kinerja pelayanan penanganan pengaduan di Disdukcapil Kabupaten Pemalang yang tergolong tinggi, maka diharapkan tingkat kinerja pelayanan tersebut dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi oleh Disdukcapil Kabupaten Pemalang sebagai penyedia layanan penanganan pengaduan. Walaupun kinerja pelayanan penanganan pengaduan Disdukcapil Kabupaten Pemalang sudah tergolong tinggi, akan tetapi sebagian masyarakat masih belum puas terhadap kinerja pelayanan penanganan pengaduan di mana masyarakat masih mengharapkan pengadaan inovasi pelayanan baru terkait dengan kemudahan akses pelayanan penanganan pengaduan. Oleh karena itu, diharapkan untuk Disdukcapil Kabupaten Pemalang dapat memberikan inovasi-inovasi baru mengenai kemudahan akses pelayanan penanganan pengaduan dengan cara mengoptimalkan kembali akses pengajuan aduan *online* karena pengajuan aduan *online* saat ini masih belum dapat berjalan dengan baik.

2. Merujuk pada tingkat profesionalisme pegawai dalam pelayanan penanganan pengaduan Disdukcapil Kabupaten Pemalang yang tergolong tinggi, maka diharapkan tingkat profesionalisme pegawai tersebut dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi oleh Disdukcapil Kabupaten Pemalang. Adapun upaya-upaya untuk mempertahankan atau lebih meningkatkan lagi tingkat profesionalisme pegawai dalam pelayanan penanganan pengaduan antara lain yaitu pegawai dapat memberikan perlakuan yang sama terhadap semua masyarakat (tidak membedakan satu sama lain), menyediakan layanan pengaduan khusus yang memudahkan akses untuk penyandang disabilitas dan lansia, dan disiplin waktu kerja agar dapat datang dan pulang tepat pada waktunya.
3. Merujuk pada tingkat responsivitas pegawai dalam pelayanan penanganan pengaduan Disdukcapil Kabupaten Pemalang yang tergolong tinggi, maka diharapkan tingkat responsivitas pegawai tersebut dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi oleh Disdukcapil Kabupaten Pemalang. Adapun upaya-upaya untuk mempertahankan atau lebih meningkatkan lagi tingkat responsivitas pegawai dalam pelayanan penanganan pengaduan antara lain yaitu respon cepat pegawai dalam menerima aduan dari masyarakat, ketepatan pelayanan dalam bertindak atau berperilaku sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Disdukcapil Kabupaten Pemalang, dan kecermatan pegawai dalam selalu teliti untuk menanyakan persyaratan dokumen yang dibutuhkan untuk pelayanan penanganan pengaduan.