

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu Cabang Kedokan Bunder. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan korelasi kendall tau-b, *Pseudo R square* dan regresi ordinal. Berdasarkan hasil analisis data pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan dengan nilai 0,534 signifikan tetapi dalam kategori sedang.
2. Berdasarkan hasil analisis kendall tau-b menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan dengan nilai 0,697 signifikan tetapi dalam kategori tinggi.
3. Berdasarkan hasil *Pseudo R square* atau koefisien determinan semu. Ternyata, pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 95,3% - 99,8% sedangkan sisanya 0,2% - 4,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini dapat disimpulkan pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan tinggi.

B. Implikasi

1. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian di atas, maka hal ini menarik sekali untuk dikaji lebih lanjut terkait bagaimana sebenarnya pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di tempat lain oleh peneliti yang lain.
2. Disiplin kerja yang tinggi di kalangan pegawai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena layanan yang diberikan menjadi lebih tepat waktu dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
3. Pegawai dengan kompetensi tinggi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik dalam menjalankan tugas mereka. Artinya pegawai dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi, menjawab pertanyaan pelanggan dengan lebih akurat, dan menangani masalah dengan lebih efektif.
4. Disiplin kerja dan kompetensi pegawai memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Perumdam Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu Cabang Kedokan Bunder. Peningkatan kedua variabel ini dapat membawa manfaat yang besar, seperti peningkatan kepuasan pelanggan, konsistensi pelayanan, efisiensi operasional, dan inovasi dalam pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus mendorong dan meningkatkan disiplin serta kompetensi pegawai untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal.