

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh Motivasi, Kompetensi dan *Self Efficacy* terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Komitmen sebagai variable moderasi (penelitian pada Kantor Urusan Agama Kabupaten Kuningan), maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya semakin tinggi motivasi maka kualitas pelayanan publik pada KUA di Kabupaten Kuningan akan semakin tinggi.
2. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh pegawai KUA di Kabupaten Kuningan maka kualitas pelayanan publik akan semakin tinggi.
3. *Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya semakin tinggi *Self Efficacy* yang dimiliki oleh pegawai KUA pada Kabupaten Kuningan maka kualitas pelayanan publik akan semakin tinggi.
4. Komitmen tidak dapat memoderasi pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya komitmen tidak dapat mempengaruhi pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik KUA di Kabupaten Kuningan.
5. Komitmen dapat memoderasi pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya komitmen dapat mempengaruhi pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik KUA di Kabupaten Kuningan.
6. Komitmen dapat memoderasi pengaruh *Self Efficacy* terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya komitmen dapat memperkuat pengaruh *Self Efficacy* terhadap kualitas pelayanan publik KUA di Kabupaten Kuningan.

7. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya semakin tinggi komitmen pegawai KUA maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat.

5.2. Saran

Dalam ini peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan yang ada didalamnya, sehingga belum bisa dikatakan sepenuhnya sempurna. Namun peneliti berharap setidaknya dengan penelitian ini dapat menjadi gambaran dan memberikan kontribusi kepada peneliti selanjutnya terkait pembahasan serupa. Saran yang diberikan yaitu berdasarkan penyebaran angket setiap variabel penelitian. Maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat diberikan yaitu:

A. Untuk Kantor Urusan Agama

Saran untuk pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di KUA, yaitu:

1. Pernyataan 3 (motivasi)

(Ruang kerja saya dalam kondisi yang nyaman). Hendaknya pegawai diberikan fasilitas sarana prasarana seperti meja kerja dan alat pengolahan data sehingga pegawai yang dapat bekerja dengan lebih optimal. Untuk fasilitas lain dalam rangka menciptakan suasana yang tenang dan nyaman, dapat dilakukan pengecatan dinding dengan warna sejuk, penyediaan AC atau kipas angin.

2. Pernyataan 3 (kompetensi)

(Saya memiliki pengalaman di bidang saya bekerja saat ini). Hendaknya sebuah organisasi memberikan penugasan-penugasan seputar tugas dan fungsi pegawai serta melakukan supervisi sehingga pegawai dapat terus mendapatkan pembinaan dan arahan untuk meningkatkan pemahaman pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pelaksanaan bimbingan

teknis maupun pelatihan-pelatihan yang dapat menunjang tugas dan fungsi layanan KUA juga dapat dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.

3. Pernyataan 3 (*Self Efficacy*)

(Saya dapat menerapkan keterampilan saya pada saat bekerja). Memberikan penugasan-penugasan seputar tugas dan fungsi sesuai kapasitas pegawai dapat dilakukan dalam rangka melatih pegawai menghadapi berbagai permasalahan sehingga pegawai dapat memperoleh pengalaman.

4. Pernyataan 2 (kualitas pelayanan publik)

(Saya percaya diri dengan akurasi data yang saya input). Lakukan audit internal secara berkala untuk mengevaluasi kualitas data dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

5. Pernyataan 1 (komitmen)

(Saya merasa betah bekerja di tempat saya bekerja saat ini). Berikan pegawai fasilitas atau media untuk menyampaikan keluhan atau ketidaknyamanan dalam bekerja maupun di bidang mereka bekerja saat ini.

B. Untuk Peneliti Selanjutnya

1. Meneliti Variabel Lain: Menambahkan variabel moderasi atau mediasi seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, atau dukungan organisasi.
2. Meneliti Konteks yang Berbeda: Melakukan penelitian serupa di KUA dengan karakteristik yang berbeda.