

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Mediasi Kualitas Pelayanan di Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Tuban dengan analisis data menggunakan *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai yang ditunjukkan dengan profesionalitas dalam memberikan informasi dan penyelesaian permasalahan layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada LPSE Kabupaten Tuban. Peningkatan kompetensi dan profesionalisme pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, semakin tinggi disiplin kerja belum tentu secara signifikan akan diikuti dengan kepuasan masyarakat yang semakin tinggi.
3. Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin tinggi kinerja pegawai secara signifikan akan diikuti dengan kualitas pelayanan yang semakin tinggi. Peningkatan kinerja internal secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan

yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan LPSE Kabupaten Tuban.

4. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan semakin tinggi tingkat disiplin kerja pegawai, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan LPSE Kabupaten Tuban semakin tinggi.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, maupun kondisi fisik layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan LPSE Kabupaten Tuban.
6. Kualitas pelayanan mampu memediasi pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dapat bersifat langsung dan tidak langsung.
7. Kualitas pelayanan mampu memediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara disiplin kerja dan kepuasan masyarakat di LPSE Kabupaten Tuban. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai

dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi generalisasi hasil serta kedalaman analisis yang dilakukan. Adapun keterbatasan penelitian ini meliputi hal-hal berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada pengguna layanan pada LPSE Kabupaten Tuban, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara menyeluruh dengan pelayanan pada LPSE kabupaten/kota yang lain.
2. Adanya keterbatasan jumlah pengguna layanan LPSE Kabupaten Tuban menyebabkan sampel dipilih secara *purposive*, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan.
3. Terdapat kendala waktu dalam melakukan pengumpulan data sehingga terjadi subjektifitas ketika responden memberikan jawaban karena kurangnya penjelasan.
4. Variabel yang diteliti pada penelitian ini terbatas pada kinerja pegawai, disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat, sehingga masih terdapat kemungkinan adanya faktor lain yang juga memengaruhi kepuasan masyarakat namun belum dianalisis dalam penelitian ini.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan, terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya:

5.3.1. Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Bagi penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian tidak hanya pada LPSE Kabupaten Tuban, karena di setiap kabupaten/kota juga terdapat LPSE untuk memberikan layanan pengadaan, sehingga hasil penelitian dapat memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode pengumpulan data yang lebih beragam, seperti wawancara mendalam, observasi langsung, atau metode campuran (*mixed methods*), sehingga data yang diperoleh tidak hanya berdasarkan persepsi responden melalui kuesioner, tetapi juga didukung oleh data yang lebih objektif dan mendalam.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kepercayaan pengguna dan kualitas sistem informasi, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan LPSE.

5.3.2. Saran untuk LPSE Kabupaten Tuban

1. Peningkatan kinerja pegawai perlu diprioritaskan pada aspek kepatuhan terhadap jam kerja pelayanan dan pencapaian target pelayanan. LPSE Kabupaten Tuban dapat melakukan pengaturan jadwal dan shift Tim *HelpDesk* secara proporsional agar petugas selalu tersedia selama jam pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan monitoring kehadiran, pembagian tugas berdasarkan beban kerja, serta evaluasi pencapaian target pelayanan

secara berkala untuk memastikan setiap layanan dapat diselesaikan sesuai ketentuan.

2. Peningkatan disiplin kerja perlu memperhatikan pada kelengkapan penggunaan atribut kerja dan ketepatan waktu kehadiran pegawai. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui penguatan sosialisasi ketentuan kerja, penggunaan *checklist* kelengkapan atribut sebelum bertugas, serta monitoring kehadiran secara berkala. Pengaturan *shift* juga perlu dilakukan secara proporsional sehingga tidak terjadi kekosongan petugas dan pelayanan tetap berjalan selama jam pelayanan.
3. Peningkatan kepuasan masyarakat perlu diarahkan pada kemudahan pemenuhan persyaratan dokumen pendaftaran dan kepuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan. LPSE Kabupaten Tuban dapat menyediakan informasi persyaratan yang lebih sederhana, lengkap, dan mudah dipahami, disertai *checklist* dokumen untuk mengurangi kesalahan dalam proses pendaftaran. Selain itu, perlu ditetapkan dan dipantau standar waktu penyelesaian pelayanan serta dilakukan evaluasi terhadap layanan yang mengalami keterlambatan agar waktu penyelesaian pelayanan semakin cepat dan sesuai dengan harapan penyedia.
4. Peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada kenyamanan ruang pelayanan dan kemampuan Tim *HelpDesk* dalam menyelesaikan masalah pelayanan. Perbaikan dapat dilakukan melalui evaluasi dan pemenuhan fasilitas ruang pelayanan, seperti kebersihan, kerapian, tempat duduk, pencahayaan, dan fasilitas pendukung lainnya. Selain itu, kompetensi Tim *HelpDesk* perlu ditingkatkan melalui bimbingan teknis secara berkala.

DAFTAR RUJUKAN

- Akhirin, Z., Wijaya, E., Putra, I.U. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 1529–1538. doi:<https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2>.
- Cooper, Donald R dan Pamela S Schindler., 2014. *Business Research Methods* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Da Costa, J., Madeira Martins, L., Nahak, M. (2024). Influence Of Quality of Human Resources and Quality of Public Service on Customer Satisfaction (Case study in the Directorate of Registry and Notary Services). *Advances in Social Humanities Research*, 2(12), 1376-1391.
- Fatimah, S., Noho, Y., & Tohopi, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jambura Journal Administration and Public*, 4 (1), 41–48.
- Febrianto, W., & Wibawani, S. (2022). The Effect of Service Quality on Community Satisfaction of Public Service Mall Users in Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.31289/jap.v12i1.5826>.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). United Kingdom: Cengage.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>.
- Hasibuan, S. M., Kusmanto, H., & Zulkifli. (2024). Employee Performance, Work Discipline, and Service Quality as Determinants of Customer Satisfaction in Public Services. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(6), 1441–1446.
- Laisak, A. H., Rosli, A., & Sa'adi, N. (2021). The Effect of Service Quality on Customers' Satisfaction of Inter-District Public Bus Companies in the Central Region of Sarawak, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, 13(2), 53. <https://doi.org/10.5539/ijms.v13n2p53>
- Maslukah, I., Martaleni & Muawanah, U. (2023). The Influence of Work Discipline and Ease of Administrativeness on Community Satisfaction Through Service Quality. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (Ijriiss)*, 7(7), 1661-1670. <https://doi.org/10.47772/IJRISS>.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). London: Pearson Education Limited.

- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik
- Purwanza, S. W., et al (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Ramadhan, G. (2018). Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik* 1(15): 1–9.
- Rizanuddin, & Hafni. (2022). The Influence of Discipline and Competence of Employees on the Quality of Public Service. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 10(5), 56-66.
- Romadhona, E., & Sumardjo, M. (2022). The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(2), 131–146. <https://doi.org/10.33701/jtp.v14i2.2497>.
- Rulianti, E., & Nurpibadi, G. (2024). The Effect of Public Service Quality, Work Discipline, and Organizational Culture on Community Satisfaction. *Ilomata International Journal of Social Science*, 5(1), 60–74. <https://doi.org/10.52728/ijss.v5i1.1059>.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukmara. S., Sumiati, N., & Barokah, R.A. (2024). The Influence of Employee Performance on Service Quality. *Almana: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 39–45. <https://doi.org/10.36555/almana.v8i1.2317>.
- Sulila, I. (2021). The Effect of Service Quality and Employees' Performance Towards Community Satisfaction. *Journal of International Conference Proceedings*, 4(2), 599-611. <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i2.1347>.
- Surbakti, N.Y.B. (2021) Analisis Disiplin Kerja Pegawai Dan Lingkungan Kerja Kantor Kepala Desa Banjarsari Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor. Skripsi, Fakultas Sosial dan Hukum. Karo: Universitas Quality Berastagi.
- Syahza, Almas (2021). *Metodologi Penelitian*, (edisi revisi). Pekanbaru; Unri Press.

- Tjiptono. F. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Edisi 1). Yogyakarta. Andi
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 599–611. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui058>
- Wahyono, W., & Zakiyah, N. (2020). Model Exploration for Community Satisfaction with E-KTP Service Quality as Mediation. *Dinamika Pendidikan*, 15(1), 109–121. <https://doi.org/10.15294/dp.v15i1.24892>.
- Yustisianto, J. (2009). Kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Gambir Jakarta Pusat. Thesis, Program Pascasarjana. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>

