

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada rumusan masalah dan faktor Teknologi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai di LPKA Klas II Jakarta dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Teknologi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, seperti informasi kunjungan, kunjungan virtual dan sidang virtual dengan kondisi physical distancing, publikasi kegiatan instansi dengan pemanfaatan media sosial dan aplikasi serta evaluasi pelayanan secara online untuk penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Walaupun Teknologi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan namun diketahui hasil penelitian nilai F-Square bahwa dampak relatif dari Teknologi yang mempengaruhi terhadap Kualitas Pelayanan dapat dikatakan moderat atau sedang dan penelitian terdahulu tidak ada membahas terkaitnya seberapa kuat Teknologi mempengaruhi Kualitas Pelayanan
2. Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan seperti absensi kehadiran, presensi apel pegawai pukul 07.30 WIB setiap hari Senin s/d Jum'at sebelum memulai aktivitas pekerjaan dengan program kerja masing-masing pegawai, tingkat kewaspadaan pegawai saat melakukan pelayanan kunjungan, kepatuhan terhadap peraturan kerja, kepatuhan terhadap standar kerja, dan etos kerja. Walaupun Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan namun diketahui hasil penelitian nilai F-Square bahwa dampak relatif dari Disiplin Kerja yang mempengaruhi terhadap Kualitas Pelayanan dapat dikatakan moderat atau sedang dan penelitian terdahulu tidak ada membahas terkaitnya seberapa kuat Disiplin Kerja mempengaruhi Kualitas Pelayanan.

3. Teknologi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai seperti kualitas kerja yang prima dengan memanfaatkan teknologi pegawai merasa dibantu dan dituntut kerja cepat dan tepat, kuantitas kerja pegawai secara terstruktur, sistematis dan akurat, serta membantu setiap pegawai untuk mandiri dalam menuntaskan pekerjaan dengan bantuan teknologi karena dengan bantuan teknologi komputasi pekerjaan pegawai cepat terselesaikan, informasi yang dibutuhkan pengunjung pun dapat tersampaikan dimana saja dan kapan saja pengunjung ingin mengakses. Walaupun Teknologi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai namun diketahui hasil penelitian nilai F-Square bahwa dampak relatif dari Teknologi yang mempengaruhi terhadap Kinerja Pegawai dapat dikatakan lemah atau kecil dan penelitian terdahulu tidak ada membahas terkaitnya seberapa kuat Teknologi mempengaruhi Kinerja Pegawai.
4. Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai seperti presensi kehadiran pegawai, ketepatan dalam menuntaskan tugas, dan inisiatif serta adaptif dalam setiap aspek kinerja. Dengan adanya aturan pegawai yang menuntut semua pegawai untuk disiplin pada kehadiran, berdampak positif pada hasil kinerja pegawai, begitupula dengan ketepatan dalam menuntaskan tugas dan inisiatif serta adaptif yang tanpa disadari oleh pegawai, dirinya telah melakukan sikap disiplin beriringan dengan hasil kinerja pegawai itu sendiri. Walaupun Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai namun diketahui hasil penelitian nilai F-Square bahwa dampak relatif dari Disiplin Kerja yang mempengaruhi terhadap Kinerja Pegawai dapat dikatakan lemah atau kecil dan penelitian terdahulu tidak ada membahas terkaitnya seberapa kuat Disiplin Kerja mempengaruhi Kinerja Pegawai
5. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai seperti pelayanan terhadap pengunjung khususnya kepada wali atau orang tua, atau pengunjung yang akan mengunjungi Anak Didik, kepada pengunjung prioritas seperti lansia, disabilitas,

ibu hamil, ibu membawa anak dengan diberikan fasilitas ramah anak pada kegiatan layanan kunjungan. Walaupun Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai namun diketahui hasil penelitian nilai F-Square bahwa dampak relatif dari Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi terhadap Kinerja Pegawai dapat dikatakan sangat kuat atau besar dan penelitian terdahulu tidak ada membahas terkaitnya seberapa kuat Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kinerja Pegawai.

6. Teknologi berperan dalam memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai dan Teknologi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai secara tidak langsung atau melalui variabel mediasi seperti penilaian suatu kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam kinerjanya dengan pemanfaatan teknologi berupa evaluasi layanan kunjungan pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain itu, pegawai pada kinerjanya selalu memanfaatkan kecanggihan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung berupa kunjungan virtual, sidang virtual, dan daftar online kunjungan.
7. Disiplin Kerja berperan dalam memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai secara tidak langsung atau melalui variabel mediasi seperti aturan dan tata tertib pegawai yang berlaku membuat seluruh pegawai mematuhi aturan dengan sikap disiplin, sehingga kinerjanya pun berpengaruh positif terhadap sikap disiplin tersebut, dan menjadikan hasil dari kinerjanya berupa pelayanan yang prima dan berkualitas. Hal tersebut juga dapat dilihat dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berarti bahwa Disiplin Kerja berperan dalam memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai secara tidak langsung atau melalui variabel mediasi.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan analisis pada penelitian ini ditemukan ada beberapa indikator bahwa diketahui nilai F-Square berstatus rendah yaitu teknologi yang mempengaruhi terhadap Kualitas Pelayanan dan Teknologi yang mempengaruhi terhadap Kinerja Pegawai maka ada beberapa hal yang penulis sarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai melalui beberapa hal :

1. Pemanfaatan Teknologi perlu ditingkatkan terhadap pelaksanaan tugas pegawai pada LPKA Kelas II Jakarta agar dapat mengurangi beban pegawai yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaanya.
2. Perlunya strategi efektif yang harus dilakukan untuk memberikan efek jera terhadap pegawai yang mengabaikan peraturan terkait dengan kinerja pegawai dalam melakukan kualitas pelayanan pada lingkungan LPKA Kelas II Jakarta.
3. Peningkatan kemampuan pegawai perlu dilaksanakan melalui pembinaan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang pekerjaan pegawai di LPKA Kelas II Jakarta.
4. Perlu adanya ketelitian hasil kerja agar kualitas pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan target kinerja dan SOP serta peraturan yang mendasari kualitas kinerja pegawai pada LPKA Kelas II Jakarta.
5. Perlu adanya peningkatan dalam membimbing dan mengarahkan pegawai ke arah kinerja yang lebih baik dengan memperhatikan ketepatan kerja, dan penggunaan waktu kerja pegawai pada LPKA Kelas II Jakarta.
6. Perlu adanya perputaran atau rotasi suatu pekerjaan lingkungan LPKA Kelas II Jakarta.