



BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN IMPLIKASI

Sebagai penutup tesis ini, akan dikemukakan tiga hal pokok yang disajikan sebagai pemaknaan penelitian secara terpadu, terhadap semua hasil penelitian yang telah diperoleh. Tiga hal pokok tersebut terdiri dari kesimpulan, implikasi dan rekomendasi.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung terhadap mahasiswa rata-rata baik. Hal tersebut ditunjukkan pada hasil perhitungan statistik, korelasi antara variabel kompetensi dan motivasi dengan kualitas pelayanan menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Korelasi antara kualitas pelayanan dengan kedua variabel independennya yaitu kompetensi dan motivasi kuat.

Kompetensi dan motivasi kerja dapat dijadikan prediktor untuk meramalkan kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung. Kemudian dari hasil perhitungan regresi diketahui jika kompetensi dan motivasinya meningkat, maka kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik akan bertambah kualitasnya sebesar 0.705, dan jika pegawai memiliki motivasi kerja, maka kualitas pelayanan akan bertambah sebesar 0.290.

Pengetahuan dengan kualitas pelayanan memiliki nilai korelasi cukup yaitu sebesar 0,590. Walaupun berkorelasi cukup tetapi dengan tingkat signifikan 0,01 dapat dikatakan bahwa pengetahuan berkorelasi positif dan signifikan. Artinya bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan yang tinggi, pengetahuan perlu terus ditingkatkan, karena pengetahuan (*knowledge*) merupakan kemampuan seseorang yang terbentuk dari informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang kajian tersebut yang dapat meningkatkan kinerja. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Mathis dan Jakson, (2001:238) bahwa kompetensi adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu atau tim.

Untuk meningkatkan kinerja dalam hal ini adalah kualitas pelayanan berdasarkan dimensi wawasan konseptual antara lain: kemampuan petugas pelayanan administrasi akadaemik antara lain pemahanan situasi pada saat melayani, kemampuan mengidentifikasi masalah, kemampuan menangani masalah, kemampuan menyelesaikan masalah yang muncul pada saat memberikan pelayanan, kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan, dan kemampuan menjalankan peran dan fungsinya.

B. Implikasi

Studi tentang peningkatan kualitas pelayanan telah banyak dilakukan, namun demikian studi tentang standar kompetensi kualitas pelayanan di institusi pendidikan negeri masih sedikit dilakukan. Rendahnya motivasi kerja, karena alasan klasik yaitu akibat dari rendahnya tingkat kesejahteraan yang tidak sesuai dengan tuntutan institusi terhadap kualitas pelayanan yang optimal dan prima,

sehingga para pegawai dalam menjalankan peran dan fungsinya hanya memenuhi standar minimal.

Penelitian ini menunjukkan arti penting kompetensi dan motivasi kerja dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan akan meningkat apabila ditunjang oleh kompetensi yang memadai, motivasi yang tinggi dan ditunjang pengalaman yang cukup. Maka dengan demikian diharapkan kepada pihak manajemen Politeknik Negeri Bandung untuk terus berupaya meningkatkan kompetensi pegawai administrasi akademik sehingga motivasi kerja pegawai tersebut juga semakin meningkat. Dengan meningkatnya kompetensi dan motivasi kerja bermuara kepada peningkatan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan.

Pimpinan Politeknik Negeri Bandung tidak hanya menuntut kepada pegawainya untuk dapat meningkatkan kinerjanya saja, tetapi melalui tindakan nyata agar pimpinan organisasi itu berusaha untuk menjalin hubungan baik dengan pegawai, memberikan pujian dan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi, memberikan pembinaan terhadap setiap pegawainya dan masih banyak cara yang lainnya sehingga kinerja pegawai dapat meningkat.

C. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dipaparkan di atas, maka pada bagian akhir tesis ini akan diberikan beberapa rekomendasi yang dianggap relevan dengan hasil penelitian ini.

Mengingat masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai, maka diharapkan pimpinan Politeknik Negeri Bandung untuk memperhatikan dan menjaga faktor-faktor lainnya tersebut jika menginginkan peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui peningkatan kinerja pegawai dalam hal ini peningkatan kualitas pelayanan, pimpinan perlu mengadakan pengukuran terhadap kinerja secara terus-menerus dengan melibatkan variabel kompetensi dan motivasi kerja sebagai variabel utama selain variabel-variabel lainnya.

Akhir kata mudah-mudahan hasil penelitian ini bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan seluruh pembaca pada umumnya, baik sebagai calon pimpinan organisasi atau pembaca yang telah memimpin organisasi, terutama bila mereka menginginkan terjadinya peningkatan kinerja para pegawainya.



