BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB IV mengenai Kompetensi Pegawai dan Pelayanan Publik terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sintuak Toboh Gadang, Kabupaten Padang Pariaman, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sintuak Toboh Gadang, Kabupaten Padang Pariaman, ditunjukkan oleh nilai t hitung (4,710) > t tabel (1,668) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Variabel ini merupakan kontributor terbesar terhadap Pelayanan Publik (B = 0,396; Beta = 0,370), sehingga menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian pertama.

2. Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sintuak Toboh Gadang, Kabupaten Padang Pariaman, ditunjukkan oleh nilai t hitung (7,535) > t tabel (1,668) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Variabel ini merupakan kontributor terbesar terhadap Pelayanan Publik (B = 0,571; Beta = 0,591), sehingga menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian kedua.

3. Secara simultan, Kompetensi Pegawai dan Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sintuak Toboh Gadang, Kabupaten Padang Pariaman, ditunjukkan oleh nilai F hitung (125,231) > F tabel (3,138) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Pelayanan Publik sebesar 79,1% (Adjusted R Square = 0,791), sehingga menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian ketiga.

4. Secara keseluruhan, seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini (H1, H2, dan H3) terbukti diterima. Instrumen penelitian pada ketiga variabel juga telah memenuhi kriteria validitas (seluruh item memiliki r hitung > r tabel = 0,3610) dan reliabilitas (Cronbach's Alpha > 0,60 untuk seluruh variabel). Model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi bebas multikolinearitas, bebas heteroskedastisitas, dan bebas autokorelasi, sehingga hasil estimasi dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sintuak Toboh Gadang, Kabupaten Padang Pariaman, secara umum disarankan agar pihak kecamatan terus meningkatkan kompetensi pegawai, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, kemampuan berkomunikasi, maupun sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan secara berkala, pembinaan, kegiatan pengembangan kapasitas aparatur, serta evaluasi terhadap kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Kantor Kecamatan Sintuak Toboh Gadang perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, ramah, mudah diakses, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pimpinan kecamatan juga disarankan untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang diberikan. Evaluasi tidak hanya dilakukan berdasarkan pencapaian administrasi, tetapi juga dengan mempertimbangkan pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penggunaan kotak pengaduan, survei kepuasan masyarakat, maupun media pengaduan digital dapat dikembangkan sebagai sarana untuk memperoleh masukan secara langsung dari masyarakat. Dalam aspek sumber daya manusia, penempatan pegawai sebaiknya disesuaikan dengan kompetensi, latar belakang pendidikan, pengalaman, dan kemampuan yang dimiliki. Pembagian tugas yang sesuai dengan kompetensi akan membantu meningkatkan efektivitas kerja sekaligus mengurangi kesalahan dalam proses pelayanan.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti motivasi kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, fasilitas pelayanan, budaya organisasi, digitalisasi pelayanan, kepuasan masyarakat, dan responsivitas aparatur. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan yang lebih luas dengan membandingkan kualitas pelayanan antar-kecamatan atau menggunakan metode campuran (mixed methods) sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan publik di tingkat kecamatan.