

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini membuktikan secara empiris pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Publik dan Citra Instansi dengan kepuasan publik sebagai variabel mediasi dengan jumlah responden sebanyak 271 orang yang pernah menerima pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang. Setelah melalui tahapan analisis dan pengujian hipotesis didapat kesimpulan yang dirangkum sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Publik.
3. Kepuasan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Publik.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Instansi.
5. Kepuasan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Instansi.
6. Kepuasan publik memediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik.
7. Kepuasan publik memediasi antara Kualitas pelayanan terhadap citra instansi.

#### **5.2. Implikasi Penelitian**

Implikasi praktis pada hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dan masukan bagi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam mengambil kebijakan serta menetapkan keputusan-keputusan

dimasa yang akan mendatang, supaya tingkat Kepercayaan publik dan citra instansi dapat meningkat.

Penelitian ini menemukan bahwa tingkat Kepercayaan Publik masih dalam kategori sedang dan masih jauh dari katagori sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari TCR variabel *Kepercayaan Publik* sebesar 69,26% dimana termasuk dalam kategori sedang. Oleh karena itu diperlukan tindakan-tindakan yang cepat baik berupa kebijakan maupun penetapan peraturan untuk meningkatkan kepercayaan publik, karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan publik.

Untuk meningkatkan Kepuasan Publik dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan publik. Dalam penelitian ini didapatkan indek TCR kepuasan publik pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota padang dikategorikan cukup puas dengan indeks 66,20%.

Selain itu, untuk meningkatkan Citra Instansi perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa Citra instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dikategorikan tidak baik, hal ini dibuktikan dengan angka indeks TCR sebesar 64,17% dimana dapat dikategorikan tidak baik. Selain itu indeks TCR kualias pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang tidak baik dengan indeks sebesar 63,65%. Mempertinggi tingkat kualitas pelayanan juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan citra instansi. Karena dalam penelitian ini ditemukan bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap citra instansi.

### **5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian**

Sebagaimana pada penelitian umumnya, penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan, diantaranya:

1. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, jadi hasil penelitian ini belum tentu berlaku sama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota lainnya dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dan organisasi perangkat daerah lainnya dilingkungan Pemerintah Kota Padang. Oleh sebab itu, disarankan untuk mereplikasi model penelitian ini untuk menguji secara empiris pada organisasi perangkat daerah lainnya yang terkait dalam pelayanan publik.
2. Penelitian ini hanya meneliti kualitas pelayanan, dan kepuasan publik sebagai variabel penentu kepercayaan publik dan citra instansi, sehingga disarankan pada penelitian berikutnya menambahkan variabel citra merek, sebagai variabel penentu kepercayaan publik dan citra instansi.