

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis data, uji hipotesis dan pembahasan, peneliti memperoleh kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji f variabel X1 (Sumber Daya Manusia) dan X2 (Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel Y (kualitas pelayanan) yakni dengan perolehan nilai signifikansi yaitu $0,002 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut, membuktikan bahwa H3 diterima dan Ho ditolak. Menurut Kasanuddin (2011) indikator SDM poin ke tiga Memahami bidangnya adalah kemampuan pegawai/karyawan dalam mengetahui dan menjalankan tanggung jawabnya.
2. Berdasarkan hasil uji t Variabel X1 (Sumber Daya Manusia) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,224 dan tingkat signifikansi 0,007. Variabel X2 (Pemahaman Tugas Pokok dan Fungsi) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,027 dengan tingkat signifikansi 0,704. Menurut (Rezha, 2013) menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
3. Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (*R-Square*) yaitu sebesar 0,0544, sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebesar 14,4%. Untuk 85,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, adapun yang menjadi saran dari peneliti yakni sebagai berikut:

1. Sebaiknya pemahaman tugas pokok dan fungsi semakin ditingkatkan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan cara mengadakan pelatihan, seminar, dan pembinaan ataupun meningkatkan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan perkembangan teknologi. Selain itu perlu adanya peningkatan tingkat pendidikan pegawai ke jenjang yang lebih tinggi, dengan cara mengusulkan kepada kepala daerah untuk memberikan beasiswa kepada pegawai yang dianggap layak menerima.
2. Variabel dalam penelitian ini masih terbatas, sehingga hasil dalam penelitian sangat terbatas dan memiliki hasil dengan periode yang sementara yang dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan hasil penelitian selanjutnya. Dengan itu, dari hasil yang diperoleh ini kiranya dapat menjadi alat yang dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai bahan perbandingan.