

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer (penyebaran kuesioner). Pada penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah statistik regresi linier berganda dengan program SPSS 20.0. Hasil dari penelitian ini memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.
2. Berdasarkan hasil uji t disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu
3. Berdasarkan hasil uji t disimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.
4. Ada pengaruh antara fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Objek penelitian ini adalah 99 responden yaitu masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu, sehingga hasil penelitian ini belum tentu menunjukkan temuan yang sama jika dilakukan pada objek yang berbeda. Agar hasil penelitian lebih dapat digeneralisasi, maka objek penelitian dapat diperluas.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas maka saran-saran yang semoga dapat menjadi masukan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kesimpulan tentang hasil uji pada variabel fasilitas pelayanan, maka hendaknya dilakukan evaluasi untuk selalu meningkatkan persepsi responden terhadap fasilitas pelayanan dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu. Pada penelitian ini perlu ada perbaikan pada skor yang masuk kategori kurang yaitu; tentang terdapat gambar atau tulisan yang berisi pesan-pesan dan dapat menjadi petunjuk bagi masyarakat yang sedang mengurus SKCK, dan tentang adanya fasilitas pendukung seperti wifi, lokasi makan/kantin dan lainnya sehingga perlu dievaluasi untuk dilakukan perbaikan.
2. Berdasarkan kesimpulan tentang hasil uji pada variabel kecepatan pelayanan, maka hendaknya pihak Polres Pringsewu dapat melakukan evaluasi terhadap kecepatan pelayanan yang telah dilakukan apakah sudah efektif dalam menunjang proses pelayanan penerbitan SKCK. Pada penelitian ini perlu ada perbaikan pada skor yang masuk kategori kurang yaitu; Waktu tunggu dalam proses (pendaftaran sampai dengan penyerahan) tidak terlalu lama, kemudian jumlah petugas di masing-masing loket sudah terpenuhi, sehingga pelayanannya cepat, lalu petugas menguasai peralatan kerja yang menunjang pelayanan, sehingga bisa melayani dengan cepat. Serta petugas selalu bertindak cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.
3. Berdasarkan kesimpulan tentang hasil uji pada variabel kompetensi pegawai, maka hendaknya pihak Polres Pringsewu dapat melakukan evaluasi terhadap kompetensi pegawai yang ditugaskan apakah sudah efektif dalam menunjang proses pelayanan penerbitan SKCK. Pada penelitian ini perlu ada perbaikan pada skor yang masuk kategori kurang yaitu; tentang petugas mampu mengoperasikan peralatan berteknologi dalam proses penerbitan SKCK, kemudian petugas mampu berkomunikasi dengan baik (ramah, sopan dan profesional) kepada masyarakat, dan Petugas memiliki integritas yang baik

dalam melayani masyarakat. Sehingga perlu dievaluasi untuk dilakukan perbaikan.

4. Berdasarkan kesimpulan bahwa secara simultan disimpulkan bahwa ada pengaruh antara fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu, maka dalam melakukan evaluasi guna peningkatan terhadap fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai hendaknya dilakukan secara berimbang atau tidak mengedepankan salah satu saja.