

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik sikap yang ditunjukkan pemberi layanan dalam melayani kepentingan masyarakat, maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan akan semakin baik.
2. Variabel kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin berkompeten sumber daya manusia yang ditugaskan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan akan semakin baik.
3. Variabel pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin optimal pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan, maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan akan semakin baik.
4. Variabel sikap, kompetensi sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik dan optimal

5. peningkatan ketiga variabel tersebut maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan akan semakin baik.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan kesimpulan dan hasil yang diperoleh, maka keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup yang digunakan dalam penelitian hanya mencakup penilaian dan tanggapan masyarakat Kecamatan Sungailiat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
2. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, yaitu sikap, kompetensi sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi sehingga terdapat variabel independen lain yang belum mampu dijelaskan yang kemungkinan memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik.
3. Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner yang mengandung kelemahan yaitu kemungkinan tidak tercerminkan keadaan yang sesungguhnya.

5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah peneliti sebutkan diatas, penelitian selanjutnya diharapkan:

1. Memperluas wilayah penelitian yaitu tidak hanya terfokus pada satu objek penelitian saja sehingga hasil penelitian lebih bisa mewakili secara

keseluruhan atau dapat tergeneralisasi, dan juga agar diperoleh hasil penelitian yang lebih baik serta memberikan gambaran yang lebih riil.

2. Dapat meneliti variabel-variabel lain yang belum termasuk ke dalam penelitian ini serta dapat menambah variabel moderasi yang diduga mempunyai pengaruh terhadap menciptakan kualitas pelayanan publik yang berkualitas agar hasil penelitian dapat terdefinisi lebih sempurna.
3. Lebih memperhatikan waktu penelitian yang tepat saat menyebarkan dan mengumpulkan kuesioner sehingga data yang dibutuhkan dapat akurasi yang tepat agar mudah dalam mengolah dan menganalisis data.

