

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai pengaruh komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Hasil penelitian ini diperoleh dari:
 - a. Hasil uji Regresi Linear Berganda dengan uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga **H_a diterima**. Artinya komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.
 - b. Pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki komitmen organisasi yang tinggi. Hal ini dibuktikan dari analisis jawaban responden menggunakan tiga aspek atau indikator komitmen organisasi yang terdiri dari identifikasi, keterlibatan, dan loyalitas.
2. Prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Hasil penelitian ini diperoleh dari:

- a. Hasil uji Regresi Linear Berganda dengan uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga **H_a diterima**. Artinya prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.
 - b. Pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dalam meningkatkan kualitas pelayanan mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik. Hal ini dibuktikan dari analisis jawaban responden menggunakan empat aspek atau indikator prinsip-prinsip *good governance* yang terdiri dari transparansi, responsivitas, efektivitas, dan akuntabilitas.
3. Komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* secara simultan *governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Hasil penelitian ini diperoleh dari:
- a. Hasil uji Regresi Linear Berganda dengan uji f memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga **H_a diterima**. Artinya komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.
 - b. Hasil uji koefisien determinasi memperoleh nilai *R Square* sebesar **0,566** atau **56,6%** yang artinya komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar **56,6%**, sedangkan sisanya sebesar **43,4%** dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara yang bertanggungjawab secara langsung dalam proses pelayanan harus mampu mempertahankan kinerjanya dan meningkatkan pengetahuannya mengenai prosedur pelayanan dan peraturan yang berlaku sehingga pegawai lebih cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan memudahkan masyarakat.
2. Keterbukaan dalam proses pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara harus lebih ditingkatkan sehingga masyarakat dapat melihat dan mengetahui informasi lebih lengkap mengenai prosedur pelayanan, serta segala kegiatan Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.
3. Sarana dan prasarana yang tersedia perlu ditambahkan secara kuantitas sehingga tidak menghambat waktu proses pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan pemeliharaan rutin terhadap jaringan *internet* dan perbaikan *server* sehingga dapat meminimalisir terjadinya *server down* yang dapat menghambat ketepatan waktu pelayanan.