

## **BAB V**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SIM C di Satpas Cibinong Polres Bogor. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SIM C di Satpas Cibinong Polres Bogor, untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dapat diwujudkan jika berorientasi pada kepentingan publik dalam pelaksanaan tugas dan peran serta dari instansi pemerintah sebagai pelayan publik dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan mampu memberikan penilaian yang positif dari masyarakat berupa kepuasan atas pelayanan yang didapatkannya.
2. Hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SIM C di Satpas Cibinong Polres Bogor, agar terciptanya pelayanan publik yang baik dan memuaskan bagi masyarakat tentunya diperlukan kompetensi yang baik dari pihak pelayanan. Karena dibutuhkan kompetensi yang baik dari pegawai serta untuk mendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dan kompetensi pegawai menjadi salah satu penyebab suatu keberhasilan pelayanan.

3. Hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SIM C di Satpas Cibinong Polres Bogor secara silmultan, maka dengan demikian kualitas pelayanan publik dan kompetensi pegawai menjadi faktor yang memiliki peranan penting dalam mencapai kepuasan masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil data jawaban responden dan kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut :

### **1. Saran untuk instansi pemerintah**

Untuk para petugas pelayanan agar lebih meningkatkan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan secara baik dan cepat dalam melayani masyarakat agar mampu mencapai tujuan bersama sesuai dengan yang diharapkan yaitu memberikan kualitas pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Saran selanjutnya, agar para petugas dan pihak Satpas Cibinong Polres Bogor untuk lebih menindak tegas para jasa perantara atau percaloan. Karena tidak sedikit masyarakat yang mengeluhkan biaya pembuatan SIM karena menggunakan jasa calo ini untuk membuat SIM.

### **2. Saran untuk peneliti selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan untuk ilmu pengetahuan dan wawasan serta menjadi informasi tambahan dan bahan referensi pembelajaran selanjutnya dengan variabel yang berbeda. Peneliti menyarankan untuk meneliti atau menambahkan variabel yang memengaruhi kepuasan masyarakat lainnya.