

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman. Hal ini ditunjukkan dari nilai nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($13,776 > 1,984$), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,812. Variabel penerapan prinsip-prinsip *good governance* mampu memberikan kontribusi pada variabel kualitas pelayanan publik sebesar 65,9%. Sedangkan sisanya sebesar 34,1% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini diantaranya seperti kinerja pegawai, kompetensi pegawai, budaya organisasi, profesionalisme kerja pegawai, dan gaya kepemimpinan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. SAMSAT (Sistem Administasi Manunggal Dibawah Satu Atap) merupakan salah satu lembaga pemerintah

yang mengurus segala sesuatu keperluan yang berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor dan pemakaian jalan raya yang merupakan kerja sama antara Kepolisian, Asuransi Kerugian (AK) Jasa Raharja, dan Pemerintah Kabupaten Sleman. Samsat menjadi pusat pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu penerapan prinsip-prinsip *good governance* menjadi penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Bagi Pihak SAMSAT Sleman

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat maka pihak Samsat Sleman disarankan hendaknya melakukan perpanjangan waktu pengambilan plat nomor kendaran mengingat saat ini pengambilan hanya dapat dilakukan pada jam 8 pagi hingga pukul 11.00 Siang. Warga yang menjadi responden tersebut merasa kesulitan dengan waktu yang ditetapkan tersebut karena beranggapan terlalu singkat dan bagi yang bekerja juga merasa kesulitan karena harus meninggalkan pekerjaan untuk mengambil plat nomor kendaraan tersebut.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat kooperatif dalam mengisi setiap kuesioner yang diberikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di SAMSAT Sleman supaya mampu memberikan kritik dan saran terhadap tingkat pelayanan yang

diberikan dan mampu menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya dengan objek maupun metode penelitian yang sama sekaligus dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam hal penerapan prinsip-prinsip *good governance* menjadi penting dalam menciptakan kualitas pelayanan publik Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat).