

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, diketahui bahwa mayoritas responden memilih menjawab Setuju pernyataan yang telah diajukan. Namun masih perlu pembenahan dan pengembangan terkhusus pada aspek efisien dimana fasilitas yang menunjang pelayanan yang masih kurang efisien dan aspek responsif.
2. Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju dari setiap pernyataan yang telah diajukan. Namun masih perlu pembenahan dan pengembangan terkhusus pada aspek *realibility* (keandalan) dan pada aspek *the influence of citizens* (pengaruh warga negara).
3. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dari variabel Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan dapat di tarik kesimpulannya sebagai berikut:
  - a. Penerapan prinsip-prinsip *good goevrnance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut menunjukkan pada hasil regresi linear sederhana yang memiliki t hitung sebesar 19,293 yang lebih besar dari t table sebesar 1,661. Dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik.

- b. Pada interpretasi koefisien korelasi ( $r$  hitung), didapatkan nilai  $r$  hitung sebesar 0,890 yang memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel. Sedangkan pada hasil nilai koefisien determinasi didapatkan hasil sebesar 0,792 atau 79,2%, presentase tersebut diartikan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sedangkan sisanya 0,208 atau 20,8% dapat dipengaruhi oleh sebab dan faktor lain di luar aspek penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*.
- c. Pada uji T yang telah dilakukan didapatkan nilai sebesar 19,293 dari nilai uji T tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ini terdapat pengaruh yang positif dari Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah ada, sehingga dapat disampaikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian, sehingga saran yang diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi instansi terkait yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan untuk memperhatikan faktor-faktor lain seperti fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan yang kurang diperhatikan.
2. Diharapkan bagi instansi terkait yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan diadakannya pealatihan pengembangan *skill* di setiap pegawai.
3. Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan lebih cepat dan tanggap untuk menindaklanjuti kritik dan saran dari masyarakat seperti keluhan masyarakat terkait pelayanan yang kurang lebih baik.
4. Diharapkan fiskus bisa lebih meningkatkan pada efisiensi ketepatan waktu pelayanan dan efisiensi dalam penggunaan fasilitas dan teknologi yang sudah ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan.