

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Kesimpulan penelitian ini dilihat dari hasil penelitian yaitu terbuktinya hipotesis yang diajukan. Berdasarkan hipotesis, terbukti bahwa kualitas pelayanan surat keterangan ijazah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung.

Berdasarkan ketiga rumusan masalah pada penelitian ini, pada poin pertama peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan surat keterangan ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung ini sudah sangat baik. Dilihat dari 9 (sembilan) indikator dengan perhitungan WMS (*Weight Means Score*) rata-rata keseluruhan termasuk pada kategori sangat baik, dengan skor tertinggi pada indikator “biaya/tarif” yang menandakan bahwa pelayanan surat keterangan ijazah di Dinas Pendidikan ini gratis dan bebas pungli, dan skor terendah yaitu pada indikator “waktu penyelesaian” namun masih dalam kategori baik.

Pada poin kedua mengenai kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan surat keterangan ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung ini mendapat kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat sangat baik terhadap penyelenggaraan pelayanan. Dengan perhitungan WMS (*Weight Means Score*) pada 5 (lima) indikator, diperoleh skor tertinggi pada indikator “*tangibles*”, dan skor terendah pada indikator “*responsiveness*” namun masih dalam kategori baik.

Kemudian pada poin ketiga, dilihat dari hasil perhitungan uji hipotesis yang telah dilakukan bahwa kualitas pelayanan surat keterangan ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung memberikan pengaruh yang signifikan dengan arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan.

#### 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan surat keterangan ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung ditentukan sebesar 51,5% oleh kualitas pelayanannya, dan 48,5% lainnya ditentukan oleh faktor lain diluar dari kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini menggambarkan kualitas pelayanan yang sangat baik, dan kepuasan masyarakat yang sangat puas. Jika kualitas pelayanan rendah dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat menjadi landasan bagi lembaga dalam memperbaiki kualitas pelayanan surat keterangan ijazah agar masyarakat merasa puas dan mudah dalam membuat surat keterangan ijazah.

### 5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa rekomendasi yang ingin disampaikan oleh peneliti yakni sebagai berikut:

#### 1) Bagi Lembaga

Rekomendasi bagi lembaga yaitu untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik dalam kondisi ruangan, petugas pelayanan, biaya/tariff, dan fasilitas pelayanan. Kemudian peneliti menyarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada indikator waktu penyelesaian, seperti mengoperasikan dan mengoptimalkan program yang sudah ada yaitu program Sukizah (pelayanan surat keterangan ijazah secara online) agar dapat mempercepat mobilitas informasi dan mengefisienkan waktu masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ijazah. Kemudian menambah sumber daya manusia khusus untuk pelayanan secara online agar lebih terkolola dengan baik. Selain itu, peneliti juga merekomendasikan lembaga untuk lebih mengenalkan sosial media *Instagram* dan *WhatsApp* CS Disdik terutama kepada operator setiap sekolah agar tidak ada miskomunikasi dengan pihak Dinas Pendidikan.

#### 2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Rekomendasi bagi peneliti selanjutnya yaitu dapat menjadikan penelitian ini sebagai pembelajaran kedepannya karena peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan banyak kendala yang mempengaruhi penelitian ini. Peneliti merekomendasikan untuk peneliti selanjutnya jika melakukan penelitian serupa dengan memperluas sampel penelitian yang dapat mewakili agar penelitian menjadi lebih baik lagi. Peneliti juga berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai masukan untuk penelitian kedepannya.