

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis mengenai pengaruh empat arena *good governance* terhadap tingkat kepatuhan standar pelayanan publik pada 31 provinsi di Indonesia, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Arena pejabat politik pada *good governance* tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan standar pelayanan publik.
2. Arena birokrasi pada *good governance* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan standar pelayanan publik. Dengan nilai koefisien yang positif, hal tersebut berarti jika arena birokrasi mengalami kenaikan, maka tingkat kepatuhan standar pelayanan publik juga akan mengalami kenaikan.
3. Arena masyarakat sipil pada *good governance* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan standar pelayanan publik. Dengan nilai koefisien yang negatif, artinya ketika arena masyarakat sipil mengalami kenaikan, tingkat kepatuhan standar pelayanan publiknya akan mengalami penurunan. Hal tersebut juga berlaku untuk kebalikannya, yaitu ketika arena masyarakat sipil mengalami penurunan, maka nilai tingkat kepatuhan standar pelayanan publiknya justru akan meningkat.
4. Arena masyarakat ekonomi pada *good governance* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan standar pelayanan publik. Dengan nilai koefisien yang negatif, artinya, ketika arena masyarakat ekonomi mengalami kenaikan, maka tingkat kepatuhan standar pelayanan publik akan mengalami penurunan. Begitu juga ketika arena masyarakat ekonomi mengalami penurunan, maka nilai tingkat kepatuhan standar pelayanan publiknya akan meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Daerah dan Aparatur Pemerintah Daerah (Pejabat politik)

Pejabat politik dan pimpinan daerah yang dalam hal ini gubernur, agar bisa membuat kebijakan publik yang strategis dan visioner sesuai dengan yang sudah diamanatkan dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. salah satunya dengan menerapkan sistem *check and balance* yang termasuk fungsi pengawasan dengan meningkatkan partisipasi dan transparansi, agar pemerintah lebih responsif terhadap kebutuhan publik. Sedangkan untuk aparatur pemerintah daerah, diharapkan bisa lebih informatif dan terbuka dalam pemberian informasi dan persyaratan pelayanan. Kejelasan tentang persyaratan penting untuk diketahui oleh masyarakat agar tidak menimbulkan kebingungan dengan syarat yang harus dipenuhi untuk bisa dilayani. Selain itu, diperlukan perbaikan pemberian pelayanan khusus, berupa penyediaan antrian dan loket khusus untuk lansia dan difabel, dan penambahan petugas pemandu khusus layanan lansia dan difabel tersebut.

2. Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, untuk peneliti selanjutnya, bisa menggunakan teknik pengumpulan data yang lain seperti wawancara dan observasi, atau mengganti subjek penelitian. Peneliti selanjutnya juga bisa menggunakan indikator dan prinsip lain dari masing-masing variabel ataupun menambahkan variabel lain yang masih berhubungan baik dengan *good governance* ataupun standar kepatuhan pelayanan publik seperti kinerja pemerintah daerah, sistem pengendalian internal, penggunaan teknologi, dan variabel lainnya.