

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Variabel X yakni Penerapan Smart Governance khususnya sebuah layanan aduan bernama Cepat Respon Masyarakat (CRM) Terhadap Variabel Y yakni Peningkatan Kualitas Layanan Aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pengaruh tersebut dapat dikatakan kuat dan positif dengan berdasar pada hasil perhitungan menggunakan beberapa metode pengujian yakni didapatkan angka sebesar 43,3%. Dari angka tersebut, maka hipotesis yang diterima adalah H1 dan H0 akan ditolak.

Dapat disimpulkan pula sesuai dengan teori *New Public Service* atau Pelayanan Publik Baru, bahwa kehadiran Smart Governance atau dalam hal ini yaitu Cepat Respon Masyarakat (CRM) telah berhasil menerapkan 7 prinsip dari teori yang disampaikan oleh Denhardt & Denhardt dan terbukti meningkatkan kualitas layanan aduan milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan 5 tolak ukur yang disampaikan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran terkait Penerapan Smart Governance Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Aduan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yaitu:

1. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan aduannya di DKI Jakarta melalui kehadiran Cepat Respon Masyarakat agar pelayanan publik di DKI

Jakarta khususnya pada layanan aduannya dapat lebih dirasakan dampaknya oleh masyarakat.

2. Masyarakat diharapkan mampu memanfaatkan fasilitas-fasilitas dan semua kanal pada CRM yang telah disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta agar pelayanan publik di DKI Jakarta khususnya pada layanan aduannya dapat berjalan lebih efektif dan optimal.
3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat meneliti CRM dengan menggunakan metode dan perspektif yang berbeda dan menghasilkan temuan beserta kesimpulan yang baru.