BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kompetensi Pegawai (X1) dan Pemanfaatan *Online Single Submission* (X2) terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan publik (Y) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1. Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik. Hal ini juga didukung oleh beberapa hasil penelitian terdahulu seperti pada tabel 2.1.

Hal ini juga dapat dilihat skor sangat tinggi pada dimensi pengetahuan, Pengetahuan yang luas tentang pekerjaan yang dijalani menunjukkan bahwa kompetensi pegawai yang dimiliki DPMPTSP Provinsi Jambi berkualitas baik. Begitu juga dengan dimensi keahlian dan sikap. Selain memiliki pengetahuan yang luas seputar pekerjaan yang dijalani, para pegawai juga memiliki keahlian dibidangnya dan juga sikap profesional yang baik. Kesimpulannya, Kompetensi pegawai yang berkualitas dapat meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik. Dan juga hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa bahwa nilai t hitung dan nilai signifikansi (*p-value*) menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara langsung, Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap efektivitas Kinerja Pelayanan Publik.

2. Pemanfaatan *Online Single Submission* berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik. Hal ini juga didukung oleh beberapa hasil penelitian terdahulu seperti pada tabel 2.1.

Hal ini juga dapat dilihat skor sangat tinggi pada dimensi efisiensi dan kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan oss memiliki efisiensi yang baik dalam penggunaannya sehingga membantu dalam mempercepat proses perizinan dan menumbuhkan kepercayaan yang tinggi dari para pengguna. Begitu juga dengan dimensi keandalan dan bantuan yang mendapat skor tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Pemanfaatan OSS sangat bisa diandalkan dalam membantu proses pekerjaan para pegawai di DPMPTSP Provinsi Jambi. Kesimpulannya, Pemanfaatan OSS dapat membantu meningkatkan efektivitas kinerja para pegawai. Dan juga hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa bahwa nilai t hitung dan nilai signifikansi (p -value) menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara langsung, Pemanfaatan OSS berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik.

3. Kompetensi Pegawai dan Pemanfaatan *Online Single Submission* berpengaruh secara simultan terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan pemanfaatan *Online Single Submission* berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik. Dilihat dari hasil pengujian hipotesis H1 dan H2, berdasarkan uji tersebut, menunjukkan hasil yang positif dan signifikan, yang berarti kompetensi pegawai yang berkualitas

dan pemanfaatan OSS dengan baik berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik

6.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Kompetensi pegawai, sebaiknya perusahaan memberikan pelatihan kepada pegawai agar bisa meningkatkan kemampuan untuk bisa lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan akan meningkatkan produktivitas, serta menambah keahlian dalam memecahkan masalah.
2. Untuk pegawai sebaiknya terus mengikuti pelatihan, baik yang disediakan oleh dinas maupun diluar dinas. Serta terus mengembangkan kemampuan agar dapat terus memberikan dampak dan pengaruh yang positif terhadap DPMPTSP Provinsi Jambi.
3. Pemanfaatan *Online Single Submission*, pegawai DPMPTSP sebaiknya terus belajar dan menambah pegawai ahli di bidang OSS agar ketika menghadapi masalah saat menggunakan OSS, tanggapan dari tim dukungan dapat cepat membantu.
4. Efektivitas kinerja pelayanan publik, pihak DPMPTSP harus lebih mengoptimalkan kompetensi pegawai yang berkualitas diiringi dengan pemanfaatan OSS yang maksimal sehingga dapat meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik,
5. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti lebih mengembangkan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Efektivitas kinerja pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Jambi serta menambah variabel lain yang mendukung sehingga menghasilkan penelitian yang lebih sempurna lagi.