

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektifitas Program E-Retribusi di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 melalui hasil pengujian yang dilakukan oleh peneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektifitas Program E-Retribusi menghasilkan koefisien determinasi sebesar 63,7% yang berarti kualitas pelayanan publik cukup berpengaruh terhadap efektifitas program e-retribusi di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang setidaknya dapat memberi manfaat dan dapat pula dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya untuk Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta dalam mempertahankan serta meningkatkan tingkat kualitas pelayanan public melalui program e-retribusi. Dalam bagian ini, peneliti membagi saran ke dalam dua jenis, yaitu saran akademis dan saran praktis antara lain sebagai berikut

1. Saran akademik yang dapat penulis berikan adalah untuk lebih mendalami lagi mengenai kualitas pelayanan publik dengan cara memperbanyak wawasan dan pengetahuan, sehingga mahasiswa/I dapat mengetahui masalah apa yang sedang berkembang terkait Implementasi

Program, karena kualitas pelayanan publik sangat memberikan dampak secara langsung bagi masyarakat umum. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan perlu dilakukan penelitian pada variabel yang lain untuk dapat mengetahui dengan pasti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas program dalam rangka memperluas wawasan ilmu pengetahuan di masa mendatang.

2. Saran praktis yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan pada hasil penelitian ini adalah kepada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta, kualitas pelayanan publik pada ketepatan sasaran dan tujuan program sudah berjalan dengan baik sesuai dengan yang tercantum pada peraturan pusat maupun peraturan daerah yang terlihat dari kontribusinya dapat mempengaruhi efektifitas program e-retribusi, sehingga kedepannya ketepatan sasaran dan tujuan program ini harus dipertahankan agar menghasilkan hasil yang lebih baik lagi.