

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) dan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif antara Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik SPIP yang diterapkan maka semakin baik pula Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa.
2. Terdapat pengaruh positif antara Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin kompeten sumber daya manusia maka semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa.
3. Terdapat pengaruh positif antara Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan.

B. Implikasi

Dari hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka implikasi yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) yang telah memperoleh skor TCR yang tinggi yaitu sebesar 82,90%, agar tetap dipertahankan dan ditingkatkan.

Beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu:

- a. Perbaikan pada SOP dan uraian tugas bagi para pegawai dan pejabat.
 - b. Keterbukaan dalam proses promosi, remunerasi dan pemindahan pegawai.
 - c. Peningkatan pelaksanaan evaluasi secara terpisah atas kelemahan yang ada pada KPPBC Tipe Pratama Purwokerto.
2. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang memperoleh TCR yang tinggi yaitu sebesar 80,24%, walaupun belum mencapai kondisi ideal yaitu 100% agar perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu:
 - a. Peningkatan pemberian pelatihan kepada pegawai baik menyangkut pemahaman proses bisnis yang ada pada KPPBC Tipe Pratama Purwokerto maupun pemahaman terhadap struktur organisasi dan peraturan perundang-undangan serta pelatihan untuk peningkatan keterampilan pegawai.
 - b. Menambahkan kegiatan *Capacity Building* untuk lebih meningkatkan kapasitas dan sikap kerjasama antar pegawai pada KPPBC Tipe Pratama Purwokerto.
3. Kualitas Pelayanan diberikan pada KPPBC Tipe Pratama Purwokerto memperoleh skor TCR yang tinggi yaitu sebesar 83.91%. walaupun belum mencapai kondisi ideal 100% agar tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan yaitu dengan melengkapi sarana dan prasarana kantor guna menunjang pemberian pelayanan yang lebih baik kepada para pengguna jasa.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih jauh dari sempurna mengingat masih banyak keterbatasan-keterbatasan. Hal tersebut seperti berikut ini:

1. Jumlah sampel yang minimum, dalam penelitian kali ini hanya menggunakan sampel pegawai pada KPPBC Tipe Pratama Purwokerto yang berjumlah 33 orang sebagai responden. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan menggunakan metode pemilihan sampel lain yang lebih tepat.
2. Objek Penelitian hanya pada Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea Cukai yang bertipe pratama sedangkan masih terdapat beberapa tipe kantor yang lain pada DJBC yaitu tipe kantor pelayanan utama, tipe madya pabean dan tipe madya cukai. Penelitian selanjutnya untuk lebih banyak objek dengan tipe kantor yang sama, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan sebagai dasar generalisasi yang kuat.
3. Hanya menggunakan 2 varibel *dependent* yaitu SPIP dan Kompetensi SDM dalam mengukur pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya menggunakan lebih banyak variabel selain SPIP dan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan pada instansi publik seperti kompensasi, kepatuhan dan integritas pegawai dan sebagainya.