

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah kemukakan sebelumnya dan berdasarkan hasil pembahasan mengenai pengaruh pengendalian terhadap kualitas pelayanan angkutan *Speedboat* di kota ternate menunjukkan variabel pengendalian yang ditentukan oleh dimensi menentukan standar dasar pengendalian, mengukur pelaksanaan atau hasil yang dicapai, membandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standar menentukan penyimpangan bila perlu, dan melakukan standar perbaikan. Secara keseluruhan berada pada kriteria kurang baik. Secara krusial variabel pengendalian berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan Angkutan *Speedboat* di Kota Ternate. Dengan demikian hipotesis yang diajukan teruji secara empiris.

#### **5.2. Saran**

##### **5.2.1. Saran Praktis**

1. Dalam proses pelaksanaan pengendalian Dinas Perhubungan Kota Ternate sebaiknya dapat merealisasikan secara merata melaksanakan langkah-langkah pengendalian dengan baik dan benar.
2. Masyarakat Kota Ternate berharap Dinas Perhubungan dapat lebih serius dalam menangani pelayanan angkutan laut secara merata, terutama dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

3. Aparat Dinas Perhubungan Kota Ternate harus lebih responsive terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dalam hal ini adalah kecepatan respon/ tindakan manakala pelanggan melaporkan adanya masalah.
4. Diharapkan aparat Dinas Perhubungan Kota Ternate dapat memberikan pelayanan angkutan laut kepada pemakai jasa angkutan *Speedboat* atau pelanggan, lebih meningkatkan kualitas SDM aparatnya agar dalam melaksanakan pekerjaannya dapat lebih baik guna kemajuan para aparat di masa kini dan masa mendatang.

#### **5.2.2. Saran Akademis**

Kepada peneliti lainnya disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan variabel lain selain pengendalian, sehingga dapat memberikan kontribusi pemikiran terhadap pengembangan Ilmu Pemerintahan khususnya manajemen pemerintahan.

