

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai outsourcing dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan teknis, motivasi kerja, dan sikap positif, serta mengembangkan keterampilan interpersonal yang penting untuk pelayanan publik yang berkualitas.
2. Disiplin kerja di Dinas Perhubungan Kota Surabaya meningkatkan kualitas pelayanan pegawai outsourcing dengan mendorong kehadiran tepat waktu, kepatuhan aturan, tanggung jawab, kerjasama tim, dan menciptakan lingkungan kerja produktif, yang menghasilkan pelayanan yang lebih konsisten dan dapat diandalkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian & pembahasan dan kesimpulan, maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan perlu menerapkan program pelatihan berkelanjutan yang meningkatkan keterampilan teknis sesuai dengan beban kinerja dan interpersonal, mengubah sikap, serta memotivasi pegawai outsourcing. Fokus juga harus diberikan pada retensi karyawan melalui lingkungan kerja

yang memadai. Kerjasama dengan pihak lain untuk pelatihan terkini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

2. Dinas Perhubungan perlu memperkuat budaya disiplin kerja pegawai outsourcing dengan meningkatkan pengawasan di setiap unit, memperkuat sistem penghargaan dan sanksi, serta mendorong partisipasi aktif dalam tim dan kerjasama antar rekan kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan efisien.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel bebas lainnya seperti motivasi kerja yang diduga dapat mempengaruhi besar kecilnya kualitas pelayanan sehingga akan mendapat informasi yang lebih lengkap atas variabel yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai outsourcing pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya.