

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah. Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan antara TQM dan peningkatan kualitas layanan, dengan nilai t hitung 3,223 lebih besar dari nilai t tabel 2,014 dan nilai signifikansi 0,002 kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa penerapan TQM meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jika diterapkan dengan benar, prinsip *Total Quality Management* (TQM), yaitu kepuasan pelanggan, peningkatan proses, dan keterlibatan karyawan, dapat meningkatkan pelayanan masyarakat dan efisiensi operasional. Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa menerapkan prinsip *Total Quality Management* (TQM) dalam sektor layanan publik meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah meningkatkan efisiensi penyediaan layanan administrasi kependudukan, baik dari segi sistem pelayanan, jumlah karyawan yang dipekerjakan, maupun pemanfaatan teknologi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkelanjutan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkulu Tengah harus terus memperbaiki sistem manajemen kualitas total (TQM) dengan berkonsentrasi pada peningkatan kepuasan masyarakat, pengelolaan sumber daya yang lebih baik, dan evaluasi berkala proses pelayanan.

Digitalisasi layanan, pelatihan karyawan, dan pengukuran kinerja berbasis hasil dapat memungkinkan implementasi yang lebih efektif. Oleh karena itu, temuan penelitian ini mendukung gagasan bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Organisasi publik harus terus memperbaiki

proses pelayanan, meningkatkan keterlibatan karyawan, dan mengadopsi budaya perbaikan berkelanjutan untuk mengoptimalkan manfaat.

5.2 Saran

1. Pada Variabel Total *Quality Management* (X): Disarankan agar pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bengkulu Tengah, harus terus meningkatkan penerapan Total *Quality Management* dengan menerapkan budaya perbaikan berkelanjutan, meningkatkan keterlibatan seluruh karyawan dalam pengelolaan kualitas, dan mendorong kepemimpinan yang berorientasi pada kualitas. Selain itu, mereka harus melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa pelaksanaan Total *Quality Management* tetap sesuai dengan tuntutan masyarakat.
2. Pada Variabel Kualitas Pelayanan (Y): Disarankan agar pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bengkulu Tengah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengoptimalkan digitalisasi layanan administrasi kependudukan untuk meningkatkan efisiensi dan mempermudah akses masyarakat; membangun sistem pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat; dan menerapkan sistem pengukuran kinerja berbasis hasil untuk menilai efektivitas layanan dan menemukan area yang memerlukan perbaikan.