

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penting sebagai berikut:

1. Pelatihan karyawan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, dan memiliki hubungan kuat. Dengan kata lain semakin baik pelatihan karyawan maka kualitas pelayanan akan meningkat.
2. Pengembangan karyawan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, dan memiliki hubungan kuat. Dengan kata lain semakin baik pengembangan karyawan maka kualitas pelayanan akan meningkat.
3. Pelatihan dan pengembangan karyawan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, dan memiliki hubungan sangat kuat. Dengan kata lain semakin baik pelatihan dan pengembangan karyawan maka kualitas pelayanan akan meningkat.

5.2 Saran

Sebagai bagian akhir dari penelitian ini, peneliti memberikan beberapa rekomendasi praktis yang ditujukan untuk berbagai pihak, agar hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan Perumda Tirta Anom Kota Banjar. Adapun saran yang dimaksud diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Direktur Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Direktur Perumda Tirta Anom Kota Banjar disarankan untuk terus meningkatkan program pelatihan dan pengembangan karyawan secara terencana, berkelanjutan, dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi serta tuntutan pelayanan kepada masyarakat. Pelatihan tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis pekerjaan, tetapi juga perlu mencakup peningkatan kemampuan komunikasi, pelayanan pelanggan, serta penguasaan teknologi yang mendukung pelayanan air minum. Selain itu, pihak manajemen perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas program pelatihan dan pengembangan yang telah dilaksanakan sehingga dapat diketahui sejauh mana program tersebut memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dengan adanya perencanaan yang matang serta dukungan kebijakan dari pimpinan, diharapkan kompetensi karyawan dapat terus berkembang sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, tepat, dan memuaskan.

2. Bagi Pegawai Perumda Tirta Anom Kota Banjar

Pegawai diharapkan dapat memanfaatkan setiap kesempatan pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh perusahaan sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, serta keterampilan kerja. Karyawan perlu memiliki kesadaran untuk terus belajar dan mengembangkan diri agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pegawai juga diharapkan mampu menerapkan secara optimal materi yang diperoleh dari kegiatan pelatihan dan pengembangan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berkualitas kepada pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada program yang disediakan oleh perusahaan, tetapi juga pada komitmen dan tanggung jawab setiap karyawan dalam meningkatkan kompetensi diri.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, maupun sistem penghargaan karyawan. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, misalnya pendekatan kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*) sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam organisasi pelayanan publik. Dengan

memperluas ruang lingkup penelitian serta menambah jumlah responden atau lokasi penelitian yang berbeda, diharapkan hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta peningkatan kualitas pelayanan pada organisasi pelayanan publik.