

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan hasil penelitian dengan menggunakan bantuan program SPSS 26.0, maka diperoleh hasil bahwa pengaruh kepuasan masyarakat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongsari Kota Depok.

Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil pengujian uji t variabel kepuasan masyarakat terhadap variabel kualitas pelayanan publik yang menghasilkan nilai t-hitung sebesar 12,985 dengan koefisien regresi sebesar 1,108 dan nilai sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Selain itu, diperoleh juga hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) bahwa sebesar 65,7%. Hasil penelitian yang positif ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kepuasan masyarakat maka semakin tinggi juga Tingkat Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongsari Kota Depok.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil. dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongsari Kota Depok. Dengan kata lain, semakin tinggi kepuasan masyarakat maka semakin tinggi juga Tingkat Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongsari Kota Depok

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang setidaknya dapat memberi manfaat dan dapat pula dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya untuk Pemerintah Kota Depok dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menggunakan Aplikasi *Depok Single Window*. Dalam bagian ini, peneliti membagi saran ke dalam dua jenis, yaitu saran akademis dan saran praktis antara lain sebagai berikut

1. Saran akademik yang dapat penulis berikan adalah untuk lebih mendalami lagi mengenai kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan pada aplikasi *Depok Single Window* dengan cara memperbanyak wawasan dan pengetahuan, sehingga mahasiswa/I dapat mengetahui masalah apa yang sedang berkembang terkait pelayanan kesehatan, karena pelayanan kesehatan pada aplikasi *Depok Single Window* sangat memberikan dampak secara langsung bagi masyarakat umum.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan perlu dilakukan penelitian pada variabel yang lain untuk dapat mengetahui dengan pasti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dalam rangka memperluas wawasan ilmu pengetahuan di masa mendatang.

2. Saran praktis yang dapat diberikan oleh penulis berdasarkan pada hasil penelitian ini adalah kepada Pemerintah Kota Depok khususnya pada wilayah Bojongsari, tingkat kepuasan masyarakat sudah menunjukkan hasil yang baik sesuai dengan yang tercantum pada peraturan pusat maupun peraturan daerah yang terlihat dari

kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah dalam aplikasi *Depok Single Window*, sehingga kedepannya kualitas pelayanan kesehatan pada aplikasi *Depok Single Window* ini harus dipertahankan agar menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik lagi

