

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan dan hasil pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan nikah terhadap kepuasan masyarakat pada KUA Kecamatan Tapos Kota Depok dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil korelasi diperoleh hasil sebesar 0,893. Disimpulkan bahwa indikator kualitas layanan, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *responsibility* (tanggung jawab), *accountability* (akuntabilitas) berpengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat.
2. Pengaruh variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 79,7%, sedangkan sisanya 20,3% dipengaruhi oleh variable lain di luar penelitian yang dilakukan oleh penulis. Namun terdapat persentase yang cukup besar yang mempengaruhi kualitas layanan nikah di KUA Kecamatan Tapos Kota Depok. Menurut penulis, variabel lain di luar penelitian yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kinerja pegawai, budaya organisasi, dan pemberian insentif kepada pegawai.
3. Berdasarkan kesimpulan point nomor 1 dan nomor 2 diatas, maka hipotesis penelitian ini diterima, yaitu ada pengaruh kualitas layanan nikah terhadap kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Tapos Kota Depok.
4. Kualitas layanan dalam layanan nikah berada pada kategori baik. Kepuasan masyarakat pada layanan nikah di KUA Kecamatan Tapos Kota Depok termasuk dalam kategori tinggi.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bapak Kepala KUA Kecamatan Tapos Kota Depok yang merupakan pimpinan tertinggi dan panutan bagi jajarannya untuk memajukan dan

meningkatkan *accountability* atau akuntabilitas pegawainya agar pelayanan publik berjalan dengan baik.

2. Bagi pegawai KUA Kecamatan Tapos Kota Depok agar lebih bersikap adil dan merata atau tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan, agar masyarakat semakin puas dan senang dalam memanfaatkan layanan nikah di KUA Kecamatan Tapos Kota Depok.
3. Bagi masyarakat harus terus aktif berpartisipasi memberikan evaluasi serta masukan mengenai kualitas layanan agar instansi terkait dapat mengevaluasi kembali baik kinerja maupun kualitas layanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

