BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagakarsa (Studi pembuatan KTP-el). Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada layanan administrasi pembuatan KTP-el berada dalam kategori baik. Kepuasan masyarakat pada layanan administrasi pembuatan KTP-el di kelurahan Jagakarsa Jakarta Selatan termasuk dalam kategori tinggi
2. Dari hasil korelasi dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Empati menjadi indikator yang memiliki tingkat hubungan paling kuat terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan Tangibel, Reliability, Responsiveness, dan Asurance memiliki tingkat hubungan yang kuat terhadap kepuasan masyarakat
3. Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Jagakarsa Jakarta Selatan dapat diketahui dari hasil pernyataan responden dari tiap-tiap pernyataan secara keseluruhan. Dari hasil uji t indikator parsial antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 6,415 > 1,677 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti Ho ditolak Ha diterima. Kesimpulannya, menunjukan bahwa kualitas

pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil riset yang dilakukan oleh Hariani (2020); Ade Ayu Damayanti dan Astuti Wijaya (2021); Poltak Pardamean Sinarmata, dkk (2020) mereka berkesimpulan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

4. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan F_{hitung} sebesar 42.950 sedangkan derajat kebebasan (df) pembilang 1 dan penyebut 48 diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti berpengaruh secara simultan/memiliki pengaruh secaara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat (Y)

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang tidak dapat dikemukakan di aatas maka terdapat beberapa saran agar penelitian dapat bermanfaat dan berguna

1. Bagi Instansi Pemerintah

   Pihak pemerintah dala hal ini Kantor Kelurahan Jagakarsa Jakarta Selatan, sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana layanan, misalnya dengan memfasilitasi ruang tunggu dengan AC, menambah tempat duduk dan juga menyediakan lahan parker yang luas. Serta pegaawai yang masih terbilang kurang tanggap dikarenakan adanya msyarakat yang tidak sabar dalam mengurus seharusnya dapat

memberikan respon yang baik karena itu sudh merupakan tanggung jawab sebagai birokrasi pemerintahan

2. Bagi masyarakat

   Pihak masyarakat yang masih menggunakan KTP lama dan yang belum memiliki KTP-el, segera melakukan pengurusan KTP-el secara online guna membantu pemerintah dalam mengidentifikasikan dan meregistrasi penduduk secara nasional

3. Bagi penelitian selanjutnya

   Penelitia selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini secara lebih luas dan lebih mendalam, secara mengembangkannya bisa dengan menggunakan populasi yang lebih luas, selain itu penelitian selanjutnya juga dapat menambahlan atau mengganti dengan variabel independent lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat