

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab terdahulu, dapat penulis simpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan Uji F diperoleh f_{hitung} sebesar 21,155 dan f_{tabel} 1,670 atau nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} . Oleh karena $H_o > H_i$ maka H_i diterima yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jatisawit Kecamatan Jatiyoso Kabupaten Karanganyar. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis berbunyi ”diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jatisawit Kecamatan Jatiyoso Kabupaten Karanganyar” dapat dibuktikan dan diterima.
2. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh sebesar 0,410 atau 41,0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 41,0%. terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan sisanya 59,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor selain kualitas pelayanan publik yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

B. Saran

Saran yang dapat penulis kemukakan berdasarkan hasil kesimpulan di atas adalah :

1. Masih dijumpai jika ada keluhan atau ketidak pahaman masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor desa belum mendapatkan tanggapan yang cukup baik, jika kondisi tersebut terus berlanjut, maka akan muncul ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan di kantor desa setempat, sehingga akan berdampak buruk dalam kerjasama antara masyarakat dengan kantor desa. Solusi/saran yang dapat saya berikan yaitu sebaiknya pegawai kantor desa memahami keresahan yang ada di masyarakat, update dengan permasalahan yang ada di masyarakat yang ada kaitannya dengan kantor desa. Jika pegawai kantor desa update dan paham mengenai kondisi yang ada di masyarakat, pegawai baiknya memberikan edukasi/sosialisasi menyeluruh kepada masyarakat, agar masyarakat tidak kebingungan. Ketika pegawai dan masyarakat sudah sama-sama paham, maka pelayanan dapat berjalan dengan baik.
2. Sebagian masyarakat kurang puas terhadap pengarahan yang diberikan oleh petugas pelayanan, akibatnya masyarakat menjadi enggan untuk mencari informasi/menggunakan jasa pelayanan, sehingga tidak menghindari kemungkinan apabila masyarakat melapor keresahan mereka kepada pihak terkait yang statusnya lebih tinggi. Solusinya yaitu pelayan diedukasi agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, apabila setelah diedukasi belum memberikan pelayanan yang maksimal, maka dilakukan penggantian pelayan yang lebih kompeten.