

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji t dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$), didapatkan nilai t tabel sebesar 0,098. Pada tingkat kepercayaan 95% *Core Service* ternyata mempunyai t hitung (0,427) > t tabel (0,098) sehingga H_0 ditolak dan menerima H_a , yang berarti bahwa *Core Service* terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Kampung KB Desa Bandardawung Kecamatan Tawangmangu Kabupaten Karanganyar secara individual. Untuk *Facilitating Service* ternyata dengan tingkat kepercayaan 95% mempunyai t hitung (0,162) > t tabel (0,098), H_0 ditolak dan menerima H_a , berarti faktor *Facilitating Service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Kampung KB Desa Bandardawung Kecamatan Tawangmangu Kabupaten Karanganyar secara individual. Untuk *Supporting Service* ternyata dengan tingkat kepercayaan 95% mempunyai t hitung (1,719) > t tabel (0,098), H_0 ditolak dan menerima H_a , berarti faktor *Supporting Service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Kampung KB Desa Bandardawung Kecamatan Tawangmangu Kabupaten Karanganyar secara individual.

2. Uji F ditunjukkan dengan $F_{hitung} (3.443) > F_{tabel} (3,15)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi koefisien regresi hasil perhitungan signifikan (bisa digunakan sebagai analisis) atau dikatakan bahwa *Core Service*, *Facilitating Service*, *Supporting Service* berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Program Kampung KB Desa Bandardawung Kecamatan Tawangmangu Kabupaten Karanganyar secara bersama-sama.
3. Koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui *Adjusted R squared* adalah 0.691. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa variable Kepuasan benar-benar dijelaskan oleh variabel *Core Service*, *Facilitating Service*, *Supporting Service* sebesar 69,1%. Selebihnya yaitu sebesar 30,9% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.
4. Berdasarkan nilai dari masing-masing variabel diketahui bahwa nilai koefisien untuk variabel X_3 (*Supporting Service*) yaitu 0,485 lebih besar dibandingkan dengan nilai koefisien untuk variabel X_1 (*Core Service*) yaitu 0,105 dan X_2 (*Facilitating Service*) 0,039, Dengan demikian maka variabel *Supporting Service* merupakan variabel yang pengaruhnya paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bandardawung Kecamatan Tawangmangu Kabupaten Karanganyar.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian saran-saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Masih dijumpai Perangkat Desa yang belum menggunakan sarana dan prasarana pendukung seperti komputer sehingga mempercepat pekerjaan.

Perlu diadakan pelatihan komputer untuk perangkat desa dan petugas desa/kader agar lebih mahir menggunakan komputer terutama Ms Word, Ms. Excel dan Email.

2. Beberapa responden merasa dalam memberikan pelayanan masih lambat. Pemerintah desa diharapkan dapat melayani masyarakat dengan ketetapan waktu yang telah ditentukan dengan penyederhanaan birokrasi dan prosedural, serta penyesuaian biaya pelayanan agar kebijakan pelayanan tersebut dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat.
3. Masih dijumpai petugas yang dalam memberikan layanan kurang tanggung jawab. Pemerintah desa perlu melakukan upaya-upaya yang mengarah pada terlaksananya orientasi pelayanan yang ditetapkan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan.