

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kesimpulan penelitian ternyata terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), perhatian (*empathy*), jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangibles*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
2. Kesimpulan penelitian ternyata terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*). Variabel kehandalan (*reliability*) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 5,033. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} 1,986 atau ($5,033 > 1,986$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_{01} ditolak atau H_{a1} tidak ditolak atau diterima.
3. Kesimpulan penelitian ternyata terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu tanggapan (*responsiveness*). Tanggapan (*responsiveness*) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,755. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} 1,986 atau ($2,755 > 1,986$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_{02} ditolak atau H_{a2} tidak ditolak atau diterima.
4. Kesimpulan penelitian ternyata terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu variabel perhatian (*empathy*). Perhatian (*empathy*) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,891. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} 1,986

- atau ($2,891 > 1,986$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_{03} ditolak atau H_{a3} tidak ditolak atau diterima.
5. Kesimpulan penelitian ternyata terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu jaminan (*assurance*). Jaminan (*assurance*) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,579. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} 1,986 atau ($3,579 > 1,986$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_{04} ditolak atau H_{a4} tidak ditolak atau diterima.
 6. Kesimpulan penelitian ternyata terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan baik secara partial variabel bukti fisik (*tangibles*). Bukti Fisik (*tangibles*) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 12,064. Nilai ini lebih besar dari t_{tabel} 1,986 atau ($12,064 > 1,986$). Dengan demikian pengujian menunjukkan H_{05} ditolak atau H_{a5} tidak ditolak atau diterima.
 7. Kesimpulan penelitian ini memperlihatkan bahwa variabel Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar.

B. Saran

1. Karena faktor Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh secara signifikan dan dominan terhadap Kepuasan masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) Kabupaten Blitar, maka hendaknya

selalu dijaga hal-hal itu bukti fisik sehingga masyarakat lebih percaya pada pemerintah.

2. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya (KPTSP) Kabupaten Blitar perlu juga meningkatkan faktor-faktor lain selain bukti fisik, hal ini dikarenakan bahwa kualitas layanan secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

ANGKET

DATA RESPONDEN

Nama Member

:

Umur

: Th Jenis kelamin : L / P

Alamat Rumah

: Jl

Desa RT/ RW :

Kec. Kota

Berikan Tanda Silang (X) pada salah satu jawaban yang sesuai menurut penilaian Saudara, sehubungan dengan kualitas pelayanan KPTSP Kabupaten Blitar.

A. Kehandalan (*reliability*)

1. Bagaimana penilaian anda terhadap ketepatan prosedur pelayanan administrasi KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat Cepat C. Kurang Cepat
B. Cepat D. Tidak Cepat
2. Bagaimana penilaian anda terhadap kecepatan pelayanan KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat Cepat C. Kurang Cepat
B. Cepat D. Tidak Cepat
3. Bagaimana penilaian anda terhadap informasi persyaratan pembuatan perijinan kepada Saudara?
A. Sangat Tepat C. Kurang Tepat
B. Tepat D. Tidak Tepat
4. Bagaimana penilaian anda terhadap kelancaran proses KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
5. Bagaimana penilaian anda terhadap *acceptability* (kemampuserimaan) KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik

B. Daya tanggap (*responsiveness*)

1. Bagaimana penilaian anda terhadap kesiapsediaan, ketanggapan, tindakan cepat pelayanan KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
2. Bagaimana penilaian anda terhadap kecepatan dan kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat Cepat C. Kurang Cepat
B. Cepat D. Tidak Cepat

3. Bagaimana penilaian anda terhadap kejelasan informasi KPTSP Kabupaten Blitar yang disampaikan karyawan secara langsung di Kantor?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
4. Bagaimana penilaian anda terhadap ketersediaan jumlah loket bagi KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
5. Bagaimana penilaian anda tentang jumlah kemampuan petugas yang melayani KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik

C. Empati (*empathy*)

1. Bagaimana penilaian anda terhadap karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pendaftar KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
2. Bagaimana penilaian anda terhadap karyawan dalam memperhatikan keluhan atas pelayanan pada KPTSP Kabupaten Blitar?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
3. Bagaimana penilaian anda tentang pelayanan yang diberikan kepada semua publik tanpa memandang status sosial, agama, suku dan bangsa?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
4. Bagaimana penilaian anda tentang fasilitas yang diberikan oleh KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik

D. Jaminan (*assurance*)

1. Bagaimana penilaian anda terhadap proses yang dilakukan melalui KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
2. Bagaimana penilaian anda terhadap kecepatan dalam melaksanakan proses KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat Cepat C. Kurang Cepat
B. Cepat D. Tidak Cepat

3. Bagaimana penilaian anda terhadap akurasi dalam melaksanakan proses KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
4. Bagaimana penilaian anda terhadap keamanan dalam melaksanakan proses KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kenyamanan dalam melaksanakan proses perijinan KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik

E. Bukti Langsung (*tangibles*)

1. Bagaimana penilaian anda kebersihan dari bangunan Kantor KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat Bersih C. Kurang Bersih
B. Bersih D. Tidak Bersih
2. Bagaimana penilaian anda kenyamanan dari bangunan Kantor KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
3. Bagaimana penilaian anda tampilan keseluruhan pada KPTSP Kabupaten Blitar?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
4. Bagaimana penilaian anda pada penampilan, kerapian dan kebersihan dari para petugas pelayanan di kantor KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
5. Bagaimana penilaian anda terhadap jangkauan pelayanan dari KPTSP Kabupaten Blitar?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik
6. Bagaimana penilaian anda terhadap kelengkapan fasilitas pendaftaran online yang ada pada KPTSP Kabupaten Blitar?
A. Sangat baik C. Kurang Baik
B. Baik D. Tidak Baik

F. Kepuasan Publik

1. Bagaimana penilaian anda tentang tampilan fisik KPTSP Kabupaten Blitar KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat Puas C. Kurang Puas
B. Puas D. Tidak Puas

2. Bagaimana penilaian anda tentang kemudahan transaksi dengan mengurus perijinan di KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat Puas C. Kurang Puas
B. Puas D. Tidak Puas
3. Bagaimana penilaian anda tentang fasilitas KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat Puas C. Kurang Puas
B. Puas D. Tidak Puas
4. Bagaimana penilaian anda tentang keramahtamahan terhadap petugas KPTSP Kabupaten Blitar ?
A. Sangat Puas C. Kurang Puas
B. Puas D. Tidak Puas
5. Bagaimana penilaian anda puas *reward* yang diberikan oleh KPTSP Kabupaten Blitar?
A. Sangat Puas C. Kurang Puas
B. Puas D. Tidak Puas