

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berikut kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat indikator yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik) , *reliability* (Keandalan), *responsiviness* (Daya Tanggap) , *assurance* (Jaminan) , dan *empaty* (Empati) dari ke-lima indikator hal yang bisa membentuk kepuasan masyarakat. Namun di lain Kantor Desa Wates dalam penelitian ini hasil dari indikator empati yang menyatakan bahwa keramahan pegawai rendah, sehingga masyarakat kurang puas dengan hal tersebut.
2. Kinerja pegawai yang terdiri dari pelayanan kondusif, kedisiplinan, tanggung jawab, kecepatan dan ketepatan, keramahan dan kesopanan, hubungan baik, kecekatan, penampilan ke-delapan indikator diatas merupakan utama yang bisa membentuk kepuasan masyarakat. Namun dalam penelitian ini indikator tanggung jawab pegawai dalam hal keamanan berkas dirasa masih kurang, masyarakat ada yang mengeluhkan berkasnya hilang sebelum terproses hal ini terbukti pada nilai presentase rendah terhadap hal tersebut.
3. Kepuasan merupakan suatu respon yang ditunjukkan oleh masyarakat terhadap kinerja dan atau pelayanan Kantor Desa Wates yang diterima kemudian masyarakat akan membandingkan kinerja dengan harapan yang

diinginkannya, jika hasil yang diterima baik maka masyarakat akan merasa puas namun jika tidak akan sebaliknya. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kantor desa wates secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat, namun kinerja pegawai berpengaruh lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan.

B. Saran

Berikut saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kantor Desa Wates disarankan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat pada hal keramahan dan keamanan berkas. Dalam hal ini diharapkan agar bisa meningkatkan kepuasan masyarakat desa wates pengguna layanan.
2. Penelitian sebatas pada kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, sehingga masih banyak faktor yang mempengaruhi sehingga dapat memperluas untuk pengembangan penelitian ini.
3. Untuk meningkatkan penelitian yang lebih luas maka dapat berkembang lebih baik, sehubungan dengan hal ini keterbatasan dalam jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini.