BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Banjar Tanggul, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas seperti ketepatan waktu, efisiensi kerja, dan kedisiplinan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Indikator-indikator kinerja seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, efektivitas, dan kemandirian terbukti memberikan kontribusi yang nyata terhadap persepsi positif masyarakat atas pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan Publik Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Secara Signifikan

Kualitas pelayanan publik yang ditunjukkan melalui dimensi seperti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana, secara statistik juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menandakan bahwa masyarakat

3. Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat

Secara simultan, variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran yang saling melengkapi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan layanan publik. Adanya korelasi positif antara kedua variabel independen ini terhadap variabel dependen menegaskan pentingnya integrasi sumber daya manusia yang berkinerja baik dengan sistem pelayanan publik yang berkualitas.

4. Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Banjar Tanggul Cukup Tinggi

Berdasarkan hasil kuisioner dan tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa secara umum masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Banjar Tanggul. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan seperti kecepatan pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi Kantor Desa Banjar Tanggul, pemerintah daerah, serta pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Meningkatkan Kompetensi Pegawai Melalui Pelatihan dan Evaluasi Berkala

Untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai, pihak pemerintah desa sebaiknya secara rutin memberikan pelatihan teknis dan soft skill, seperti pelatihan etika pelayanan publik, penggunaan teknologi informasi, serta kemampuan komunikasi yang efektif. Evaluasi kinerja secara berkala juga perlu dilakukan agar dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan masing-masing pegawai.

2. Optimalisasi Fasilitas dan Sarana Pelayanan Publik

Beberapa responden menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, papan informasi yang lengkap, serta pelayanan yang lebih cepat. Oleh karena itu, Pemerintah Desa Banjar Tanggul perlu melakukan evaluasi terhadap infrastruktur pelayanan dan meningkatkan kualitas sarana pendukung guna menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih kondusif dan ramah masyarakat.

3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Prosedur Pelayanan

Masyarakat akan merasa lebih puas apabila pelayanan dilakukan secara

terbuka, tidak diskriminatif, dan sesuai dengan prosedur yang jelas. Oleh karena itu, informasi mengenai alur pelayanan, biaya, dan estimasi waktu penyelesaian perlu dipublikasikan secara transparan melalui media cetak maupun digital.

6. Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik

Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik atas layanan publik sangat penting untuk peningkatan mutu pelayanan. Pemerintah desa dapat menyediakan kotak saran, kanal pengaduan online, atau forum musyawarah khusus yang membahas kualitas pelayanan publik secara berkala agar tercipta sinergi antara masyarakat dan pemerintah desa.

7. Mengembangkan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi

Sebagai upaya efisiensi dan peningkatan aksesibilitas layanan, disarankan agar Kantor Desa Banjar Tanggul mulai mengadopsi sistem pelayanan digital seperti e-service atau aplikasi layanan mandiri desa. Hal ini dapat mempercepat proses pelayanan serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi tanpa harus datang langsung ke kantor desa.