

BAB VII

PENUTUP

7.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil. Penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan. Dari hasil penelitian terhadap warga yang melakukan pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk yang berjumlah 59 responden, maka dapat diperoleh bahwa kualitas layanan berada pada kategori cukup. Artinya kualitas layanan di Kecamatan Sololokanjeruk dalam transparansi, partisipasi, responsivitas dan akuntabilitas sudah dinyatakan cukup. Tetapi masih ada beberapa kendala yang terjadi dalam kualitas salah satunya kemudahan mengakses informasi.
2. Kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian terhadap warga yang melakukan pelayanan di Kecamatan Solokanjeruk yang berjumlah 59 responden, maka dapat diperoleh bawa kepuasan masyarakat termasuk pada kategori baik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Solokanjeruk. Artinya kepuasan masyarakat di Kecamatan Solokanjeruk dalam 9 aspek kepuasan masyarakat sudah dinyatakan puas walaupun ada beberapa dimensi yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana masih kurang memadai. Dan data tersebut membuktikan bahwa keluhan yang disampaikan warga benar.

3. Hasil pengujian korelasi menunjukkan bahwa korelasi antara kualitas layanan dengan kepuasan masyarakat menunjukkan angka yang positif dengan derajat yang kuat. Artinya ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan masyarakat. Dan ada hubungan yang signifikan pada kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas layanan berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat.

7.2.Saran

Dari uraian perolehan hasil tersebut, dengan ini peneliti akan memberi beberapa saran, yakni diantaranya:

1. Pelayanan administrasi kependudukan kecamatan agar meningkatkan kualitas petugas pelayanan melalui pendidikan dan Latihan. Karena berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas layanan berada pada kategori cukup yang artinya masih ada kendala pada layanan yang diberikan kepada warga.
2. Sarana dan prasarana pada pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan agar ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya. Karena berdasarkan hasil penelitian ini masih terdapat responden yang menjawab tidak puas pada kepuasan sarana dan prasarana. Yang berarti sarana dan prasarana di Kecamatan Solokanjeruk masih ada kekurangan.
3. Pemerintah kecamatan dan desa agar mengoptimalkan sosialisasi tentang pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat di desa. Karena berdasarkan hasil penelitian ini, masih ada warga yang belum memahami bagaimana alur pelayanan dan persyaratan apa saja yang harus disiapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Agustina, Rizki. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrasi Negara* Vol 7(2) (2019) : 3
[https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/09/Jurnal%20KIKI%20PART%202%20\(09-13-19-02-09-38\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/09/Jurnal%20KIKI%20PART%202%20(09-13-19-02-09-38).pdf)
- Armaniah, Henny dan Amas Sari. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* Vol 2 (2) 2019.
<https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/287152/Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kepuasan-Konsumen-Pada-Bengkel-AHASS-Honda-Tangerang..pdf> Diakses pada tanggal 10 Juli 2022.
- Creswell, John dan David Creswell. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles : SAGE Publications, 2018
- Grigoroudis, Evangelos dan Yannis Siskos. *Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Customer Satisfaction Evaluation*. (London: Spinger Science, 2010)
- Hardiansyah. *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2017
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. *Marketing Management. Essentials of*

Management for Healthcare Professionals. New Jersey : J Pearson Education Limited, 2018

Lestari, Anik Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Timezone Plaza Surabaya). *Buletin Ekonomi* V 11(1) (2019) : 1–86.
<https://core.ac.uk/download/pdf/229141195.pdf>

Marhadika, Sakinata. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya . *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* Vol 2(1). <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/702>

McNabb, David. *Research Methods In Public Administration And Nonprofit Management: Quantitative And Qualitative Approaches* . Newyork: Armonk dan M.E. Sharpe, 2008

Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabar Cendekia, 2019

Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, 2019.

Roopa dan Menta Satya, Rani *Questionnaire Designing for a Survey*. *The Journal of Indian Orthodontic Society*. Vol 46, 2012

Septiani, Eka dan Ferry Siswadhi. *Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Indonesia* Vol 5 (1): 5–7 (2020)

Sorumgard, Sivert and Guttorm Sindre. *Aspects of Process Quality* . *Division of Computer System and Telematics*. (1998).
https://www.researchgate.net/publication/2764037_Aspects_of_Process_Quality

Diakses pada tanggal 11 Juli 2022

Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung : Refika Aditama, 2015

Silalahi, Ulber. *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama, 2018.

Silalahi, Ulber, dan Wirman Syafri. *Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik*. Jatinangor: IPDN Press, 2015.

Tjiptono, Fandy, dan Chandra. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2016

Triantoro, Kurnia. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. *Diponegoro Journal Of Social and Political Of Science* (2015). <https://media.neliti.com/media/publications/187971-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-harga-te.pdf> Diakses pada tanggal 11 Juli 2022.

Peraturan

Peraturan Menteri Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik