

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di Desa Kutapohaci berada pada kriteria cukup baik, dengan memiliki skor sebesar 330,4 dan rentang bar scale berada pada urutan 257-336 dengan kriteria cukup baik.
2. Disiplin kerja di Desa Kutapohaci berada pada kriteria cukup baik, dengan memiliki skor sebesar 297,7 dan rentang bar scale berada pada urutan 257-336 dengan kriteria cukup baik.
3. Kepuasan Masyarakat di Desa Kutapohaci berada pada kriteria cukup baik, dengan memiliki skor sebesar 295,4 dan rentang bar scale berada pada urutan 257-336 dengan kriteria cukup baik.
4. Terdapat korelasi yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dengan disiplin kerja.
5. Terdapat Pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kutapohaci., dengan besarnya pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 43%, maka dengan hasil perngaruh langsung tersebut artinya kualitas pelayanan dapat menjelaskan peranya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Kutapohaci sebesar 43%.
6. Terdapat parsial pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kutapohaci, dengan besarnya pengaruh langsung variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat 32%, maka dengan hasil pengaruh langsung tersebut artinya disiplin kerja dapat

menjelaskan peranya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Kutapohaci sebesar 32%.

7. Terdapat pengaruh simultan kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kutapohaci dan besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kutapohaci yaitu sebesar 77,8%, sedangkan untuk sisanya 22,2% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian sebelumnya, peneliti ingin mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Kutapohaci, perlu ditingkatkan kepedulian dan keramahan masyarakat dalam pelayanan, dengan pelayanan cepat dan tanggap, dengarkan keluhan masyarakat dan menjaga kesabaran terhadap masyarakat.
2. Dalam meningkatkan disiplin kerja di Desa Kutapohaci, perlu ditingkatkan kewaspadaan dalam keamanan yang ditekankan kembali kepada pegawai dengan selalu meningkatkan kinerja saat bekerja yang pastinya untuk kepentingan bersama dan instansi Desa Kutapohaci agar meningkat menjadi baik.
3. Dalam kepuasan masyarakat di Desa Kutapohaci, perlu ditingkatkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan keamanan pelayanan yang didalamnya memiliki fasilitas cukup, maka dari itu perlu ditingkatkan lagi fasilitasnya agar mempengaruhi kepuasan masyarakat yang lebih optimal lagi.
4. Kualitas pelayanan dan disiplin kerja memiliki korelasi kuat, hal ini dapat menjadi perhatian untuk Desa Kutapohaci agar lebih meningkatkan 2 variabel tersebut kepada pegawai, agar dapat mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien.
5. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, perlu memberikan respon yang cepat dan personal, mencari solusi yang tepat dan dengarkan keluhan masyarakat.

6. Dalam meningkatkan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat, perlu diterapkan dengan baik peraturan kerja dan kepala desa harus tegas untuk memberikan sanksi ataupun hukuman kepada pegawai yang melakukan ketidaksiplinan yang dapat mempengaruhi kepuasan terhadap masyarakat.
7. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat, perlu memberikan pelayanan yang baik, kesopanan terhadap masyarakat dan memberikan respon yang cepat terhadap masyarakat.

