

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

1. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting bagi suatu kantor, semakin baik kualitas pelayanan maka masyarakat akan merasa semakin puas. Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah positif sebesar 0,792 dan hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), maka semakin tinggi nilai variabel kepuasan Masyarakat. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Semakin baik pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah maka kepuasan masyarakat akan merasa puas.
2. Fasilitas adalah suatu alat yang penting untuk menunjang berbagai kegiatan yang ada di suatu kantor, dengan adanya fasilitas yang lengkap setiap pekerjaan akan terasa mudah dan cepat terlaksana sehingga masyarakat akan merasa puas. Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. kepuasan selama pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi untuk variabel fasilitas ( $X_2$ ) adalah positif sebesar 0,738 dan hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai variabel fasilitas ( $X_2$ ), maka semakin tinggi nilai variabel kepuasan masyarakat. Fasilitas kantor yang lengkap akan berdampak positif bagi karyawan dan pelanggan. Bagi karyawan, fasilitas kantor yang lengkap akan memberikan dukungan atas kinerjanya, dan masyarakat pengguna jasa dengan fasilitas kantor yang sesuai akan memberikan kenyamanan dan kepuasan selama pelayanan.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas saling berhubungan, karena tanpa adanya pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa tidak puas dan begitu juga apabila tidak terdapat fasilitas yang memadai maka setiap

urusan yang ada di kantr tidak akan selesai dengan tepat waktu. Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Hal ini ditunjukkan dengan besarnya Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah adalah 49,4%, sedangkan sisanya sebesar 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini. Jadi kedua variabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## **B. SARAN**

1. Pimpinan diharapkan selalu memberikan pengarahan kepada bawahannya serta mengirimkan stafnya untuk mengikuti kursus dan ketrampilan yang terkait dengan pelayanan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat semakin tinggi.
2. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui kedisiplinan dalam membrikan pelayanan, memberi kemudahan, kecepatan, hubungan baik antar pelaku kemampuan dan keramahamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.
3. Fasilitas kantor perlu dilengkapi lagi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.
4. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan meriset variable lain yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.