

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah.
2. Hal ini terlihat dengan besarnya nilai sig $0,00 < 0,05$. Besarnya pengaruh terlihat dengan besarnya nilai nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,544, serta diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,296, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Pelayanan Publik terhadap variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 29,6% dalam hal pembuatan KTP-EI di Kantor Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah.
3. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini. Dengan Demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima.

5.2. SARAN

1. Secara menyeluruh kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah sudah berkualitas dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Namun masalah prosedur dan kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan lagi sebab masih terdapat masyarakat yang kurang puas terhadap itu.
2. Kepada peneliti selanjutnya dapat menambah variabel penelitian lainnya di luar variabel yang telah diteliti. Misalnya dengan pengaruh kinerja terhadap kepuasan pelanggan, menjadi pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
3. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah harus ditingkatkan lagi agar dapat memperlancar kegiatan pelayanan

4. Kantor Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah perlu memikirkan untuk memberikan penghargaan (*reward*) bagi pegawai atau aparat pemerintah yang berprestasi agar menjadi motivasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang efektif, cepat, tepat dan akuntabel.