## BAB V KESIMPULAN

## A. Simpulan

Berdasarkan dari analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
- Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
- 3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.
- 4. Budaya organisasi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan secara bersamasama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII.

## A. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut :

- 1. Dalam kaitannya dengan budaya organisasi yang ada di kantor desa labuhan ratu VII budaya organisasi dan kepuasan pelayanan dengan indikator inovasi dan keberanian mengambil resiko, perhatian terhadap detail, orientasi hasil dan orientasi tim. Dan dari indikator tesebut yang paling berpengaruh dari hasil data kuesioner adalah indikator inovasi dan keberanian mengambil resiko dengan cara dan kemampuan masing-masing pegawai sangat penting untuk masyarakat maka di harapkan pegawai harus bersikap ramah, sopansantun terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Seperti pegawai menggunakan bahasa yang baik dan mudah di mengerti oleh masyarakat dan membiasakan tegur, sapa, salam kepada masyarakat yang datang ke kantor desa labuhan ratu VII sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.
- Dalam kaitannya dengan Disiplin Kerja yang paling mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat adalah tanggung jawab karena pegawai kantor desa memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya setempat dengan

adanya disiplin kerja pegawai kantor desa labuhan ratu VII harus lebih bertanggung jawab terhadap jam kerja nya dengan indikator disiplin waktu, tanggung jawab, taat pada peraturan Seperti pegawai datang tepat waktu, tidak meninggalkan kantor desa sebelum jam pulang kerja, dan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. sehingga memudahkan masyarakat mendapat pelayanan administrasi dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

- 3. Diharapkan pegawai kantor desa labuhan ratu VII meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pegawai kantor desa harus cepat tanggap/responsif terhadap masyarakat yang datang ke kantor desa labuhan ratu VII, kualitas pelayanan pegawai terhadap masyarakat sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat, Indikator dalam variable kualitas pelayanan yang paling berpengaruh yaitu responsivess (daya tanggap) dengan adanya respon cepat tanggap terhadap masyarakat maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang baik.
- 4. Diharapkan pegawai kantor desa labuhan ratu VII, untuk selalu bersikap sopan dan santun dilingkungan kantor kelurahan desa labuhan ratu VII, disiplin waktu saat bekerja dan cepat tanggap akan keperluan masyarakat. sehingga dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pegawai kantor desa labuhan ratu VII. Dalam hal ini masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai. Maka dari itu kepuasan pelayanan dianggap sangat mempengaruhi.