BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam inovasi pelayanan online Go-Dokumen (Go-Dok). Hal ini dapat dibuktikan pada kesimpulan yang lebih rinci berikut ini:

1. Berdasarkan analisis distribusi frekuensi dari masing-masing deskripsi variabel dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan adanya inovasi layanan online Go-Dokumen (Go-Dok). Selain itu, sebagian besar masyarakat juga memiliki perspektif bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Purbaratu sudah berkualitas. Sedangkan untuk variabel inovasi pelayanan, sebagian besar masyarakat memiliki perspektif bahwa inovasi layanan online Go-Dokumen (GoDok) berada pada tingkat inovasi yang sedang.
2. Berdasarkan analisis korelasi kendall's tau-b menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan Inovasi Pelayanan (X2) masing-masing memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam inovasi pelayanan online Go-Dokumen (Go-Dok). Meskipun antara X1, X2, dan Y ketika dihubungkan secara sendiri-sendiri signifikan tetapi ketika

dihubungkan secara bersama-sama melalui analisis konkordansi kendall w memiliki hubungan yang sangat rendah.

3. Berdasarkan hasil analisis regresi ordinal menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam inovasi pelayanan online Go-Dokumen (Go-Dok). Dari hasil uji regresi ordinal secara parsial antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) ditemukan persamaan regresi untuk memprediksi nilai Y dari nilai X1 yaitu Y = 12.191 + 0.664X. Untuk hasil uji regresi ordinal secara parsial antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) ditemukan persamaan regresi untuk memprediksi nilai Y dari nilai X2 yaitu Y = 7.426 + 0.519X. sedangkan untuk hasil uji regresi ordinal secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan inovasi pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat ditemukan persamaan regresi untuk memprediksi nilai Y dari nilai X1 dan X2 yaitu Y = 9.468 + 0.500X1 + 0.241X2

B. Implikasi

Merujuk dari hasil penelitian yang dilakukan, beberapa implikasi yang muncul dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakt merasa puas dengan adanya inovasi layanan online Go-Dokumen (Go-Dok). Oleh karena itu, Kecamatan Purbaratu harus mempertahankan kualitas pelayanannya.

2. Inovasi layanan online Go-Dokumen sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan banyak masyarakat yang menggunakan inovasi tersebut. Maka dari itu, inovasi layanan online Go-Dokumen (Go-Dok) harus terus dikembangkan menjadi lebih baik lagi. Inovasi layanan online Go-Dokumen (Go-Dok) saat ini hanya memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai sarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan pembaruan seperti menggunakan website yang sudah terintegrasi atau membuat aplikasi agar pemberian layanan bisa lebih sistematis dan bisa memberikan rasa puas kepada masyarakat.
3. Ketika kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan dihubungkan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang sangat rendah, maka untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Kecamatan Purbaratu harus memperbaiki satu-satu antara kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan tidak bisa memperbaiki keduanya secara bersama-sama.