

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di masa pandemi covid 19 pada Kantor Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya. Pada penelitian ini kesimpulan yang dapat ditarik yaitu :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di masa pandemi covid 19 pada Kantor Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di masa pandemi covid 19 perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya.
2. Berdasarkan hasil analisis elaborasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dikontrol dengan karakteristik responden dengan kelompok usia 22-24 tahun, 25-27 tahun dan 28-31 tahun. Kemudian, dikontrol dengan kelompok jenis kelamin laki laki atau perempuan. Selanjutnya, dikontrol dengan kelompok pekerjaan baik pekerjaan karyawan swasta, pekerjaan buruh, maupun pekerjaan wiraswasta. Namun hasil analisis elaborasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan kategori pekerjaan mahasiswa.

B. Implikasi

Merujuk hasil penelitian dan kesimpulan, maka implikasi penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di masa pandemi covid 19 pada Kantor Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya. Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat dirumuskan implikasi sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di masa pandemi covid 19. Kualitas pelayanan publik harus selalu diperbaharui agar kepuasan masyarakat terus meningkat dalam menerima pelayanan. Dengan adanya hal tersebut, pemberian pelayanan pada Kantor Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan meningkatkan pelayanan akurat dan handal.
2. Adanya pelayanan yang berkualitas di masa pandemi covid 19, membuat masyarakat merasa puas dalam menerima pelayanan publik. Namun tetap perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan seperti:
 - a. Meningkatkan pemberian pelayanan yang akurat dan handal. hal ini perlu ditingkatkan karena terkadang pelayanan yang diberikan masih membutuhkan waktu yang lama akibat beberapa kendala teknis.
 - b. Perlu dilakukan digitalisasi data dalam hal registrasi pelayanan karena terlihat registrasi pelayanan masih dilakukan secara manual.

3. Perlu dikaji lebih lanjut mengenai hubungan variable kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kelompok jenis pekerjaan mahasiswa.

