

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cihideung. Adapun hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan Korelasi Kendall's Tau-b dan Regresi ordinal dengan bantuan SPSS 25. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan:

1. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil analisis Korelasi Kendall's Tau-b antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya adalah sebesar 0,298. Berdasarkan hasil Regresi Ordinal diketahui kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cihideung dengan nilai koefisiensi regresi sebesar 0,401. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cihideung dapat diterima.
2. Variabel kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil analisis Korelasi Kendall's Tau-b antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat di Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya adalah sebesar 0,310.

Berdasarkan hasil Regresi Ordinal diketahui kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cihideung dengan nilai koefisiensi regresi sebesar 0,365. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cihideung dapat diterima.

3. Variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dari hasil uji regresi ordinal diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki koefisien sebesar 17,844 dan koefisien Pseudo R-Square 0,442. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cihideung dapat diterima.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini terdapat adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya, maka dapat dirumuskan implikasinya sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Cihideung. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang merasa belum mendapatkan pelayanan yang sesuai. Oleh karena itu, perlu memperbaiki pelayanan dari sistem pelayanan administrasi.
- b. Adanya tingkat kepuasan masyarakat yang baik ditandai dengan harapan masyarakat yang sesuai dengan kenyataan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya dan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung tanpa perantara.

