

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat sebagai pengguna Program “Anak Ceria *Jipat*” di Kabupaten Purbalingga. Dari penelitian tersebut dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Program “Anak Ceria *Jipat*” di Kabupaten Purbalingga. Artinya ketika perubahan pada kualitas pelayanan maka terjadi pula perubahan pada kepuasan masyarakat pada Program “Anak Ceria *Jipat*” di Kabupaten Purbalingga.
2. Penelitian ini menghasilkan persamaan garis regresi untuk memprediksi nilai kepuasan masyarakat (Y) yang dilihat dari nilai kualitas pelayanan (X). Adapun persamaan tersebut, yaitu  $Y = 6,803 + 0,585X$ .
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berlaku bagi karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan dan tingkat pendidikan. Namun, responden dengan karakteristik pendidikan terakhir Diploma (DI/DII/DIII), pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tidak berlaku. Artinya kepuasan masyarakat pada responden dengan karakteristik pendidikan terakhir Diploma tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, melainkan oleh variabel lain.

## B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dirumuskan implikasi sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan berimplikasi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, dalam pelayanan Program “Anak Ceria *Jipat*” di Kabupaten Purbalingga perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan meningkatkan keandalan, ketanggapan, dan empati serta sarana dan prasarana yang mendukung pemberian pelayanan Program “Anak Ceria *Jipat*” kepada para masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan.
2. Prediksi nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat dari nilai kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan seperti :
  - a. Memperhatikan ketersediaan petugas pelayanan dan menetapkan petugas yang mengurus program tersebut sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih maksimal.
  - b. Waktu pelayanan harus lebih diperhatikan agar tidak terjadi keterlambatan dalam waktu pelayanan.
  - c. Perlunya koordinasi yang lebih baik dan cepat agar tidak terjadi kesalahan pemberian informasi kepada masyarakat saat ada pengajuan dokumen kependudukan yang tidak dapat diproses.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada program “Anak Ceria *Jipat*” di Kabupaten Purbalingga tidak berlaku pada responden yang berpendidikan terakhir diploma, sehingga dapat menjadi bahan kajian selanjutnya dari penelitian ini terutama mengapa kepuasan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kelompok diploma.

