

## BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan data, dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Program Go-Dok mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil dari nilai Kendall's Tau-c antara Kualitas Pelayanan Program Go-Dok dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya nilainya sebesar 0,588 dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$  dengan menunjukkan korelasinya termasuk dalam kategori sedang atau cukup dengan arah yang positif, maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil analisis Regresi Ordinal dilihat dari nilai *Pseudo R Square* pada bagian *Nagelkerke* menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Program Go-Dok mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya sebesar 0,442 atau 44,2%. Maka dari itu  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Program Go-Dok mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya.
2. Kapasitas Aparatur mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil dari nilai Kendall's Tau-

c antara Kapasitas Aparatur dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya nilainya sebesar 0,703 dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$  dengan menunjukkan korelasinya termasuk dalam kategori kuat dengan arah yang positif, maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil analisis Regresi Ordinal dilihat dari nilai *Pseudo R Square* pada bagian *Nagelkerke* menunjukkan bahwa Kapasitas Aparatur mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya sebesar 0,627 atau 62,7%. Maka dari itu  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa Kapasitas Aparatur mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya.

3. Kualitas Pelayanan Program Go-Dok dan Kapasitas Aparatur mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil dari nilai Kendall's Tau W antara Kualitas Pelayanan Program Go-Dok, Kapasitas Aparatur, dan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya nilainya sebesar 0,869 dan nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$  dengan menunjukkan korelasinya termasuk dalam kategori sangat kuat dengan arah yang positif, maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil analisis Regresi Ordinal dilihat dari nilai *Pseudo R Square* pada bagian *Nagelkerke* menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Program Go-Dok dan Kapasitas Aparatur mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi

Kota Tasikmalaya sebesar 0,644 atau 64,4%. Maka dari itu  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Program Go-Dok dan Kapasitas Aparatur mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya.

## **B. Implikasi**

Dengan berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Kualitas Pelayanan Program Go-Dok dan Kapasitas Aparatur mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya termasuk baik atau tinggi. Agar kepuasan masyarakat semakin meningkat, maka terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan maupun dipertahankan, diantaranya:

### **1. Kualitas Pelayanan Program Go-Dok**

Kualitas Pelayanan Program Go-Dok di Kecamatan Mangkubumi termasuk dalam kategori sedang atau cukup. Maka menurut peneliti perlu untuk ditingkatkan agar semakin lebih baik. Kualitas pelayanan bisa diperhatikan lagi guna mempertahankan kepercayaan masyarakat kepada Kecamatan Mangkubumi. Dengan selalu memperbaiki serta memperjelas prosedur pelayanan kepada masyarakat dan pengembangan sumber daya manusia maupun fasilitas-fasilitas di Kecamatan Mangkubumi agar kepuasan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal tercapai.

## 2. Kapasitas Aparatur

Kapasitas Aparatur di Kecamatan Mangkubumi termasuk dalam kategori baik dan kuat. Maka menurut peneliti perlu untuk ditingkatkan lagi agar semakin lebih baik. Kapasitas aparatur di Kecamatan Mangkubumi dari segi kemampuan individu, organisasi ataupun sistem dapat menjalankan fungsi dan mencapai tujuan untuk menyelesaikan tugas memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

