

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa tinggikah tingkat kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh Inovasi Pelayanan pada layanan Lapak Aduan Banyumas, berdasarkan hasil perhitungan dengan 15 item pernyataan yang menjadi alat ukur untuk mengukur dimensi Kepuasan Masyarakat. Nilai rata-rata Inovasi Pelayanan Publik yaitu sebesar 4,06 yang berada pada rentang skala 3,40 – 4,20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa Kepuasan Masyarakat terhadap Inovasi Pelayanan Publik pada Kabupaten Banyumas dalam kategori tinggi. Kemudian bila dilihat dari indikator tiap variabel, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Inovasi Pelaynan Publik

1) *Relative advantages* (Keuntungan Relatif)

Relative advantages (Keuntungan Relatif) layanan Lapak Aduan Banyumas dalam penelitian ini dapat dilihat bagaimana dari Kondisi fasilitas pelayanan Lapak Aduan Banyumas baik dan memadai, Fasilitas pelayanan Lapak Aduan Banyumas membantu menanggulangi masalah masyarakat Kabupaten Banyumas dan Lapak Aduan Banyumas memudahkan masyarakat Banyumas untuk melakukan aduan memiliki skor diantara 3,40 – 4,20. Hal tersebut

mengindikasikan bahwa Relative advantages (Keuntungan Relatif) pada Lapak Aduan Banyumas dalam kategori tinggi.

2) *Compability* (Kesesuaian)

Compability (Kesesuaian) layanan Lapak Aduan Banyumas dalam penelitian ini dapat dilihat dari bagaimana Lapak Aduan Banyumas mendorong partisipasi masyarakat, Lapak Aduan Banyumas sudah sesuai dengan akuntabilitas pelayanan, Lapak Aduan Banyumas sudah sesuai dengan kualitas pelayanan publik dan Lapak Aduan Banyumas meningkatkan kualitas pelayanan publik memiliki skor diantara 3,40 – 4,20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *Compability* (Kesesuaian) pada Lapak Aduan Banyumas dalam kategori tinggi.

3) *Complexity* (Kerumitan)

Complexity (Kerumitan) layanan Lapak Aduan Banyumas dalam penelitian ini dapat dilihat dari bagaimana Lapak Aduan Banyumas tidak memiliki kerumitan dalam penggunaan, Tidak adanya konflik atau hambatan yang ditimbulkan dalam sistem Lapak Aduan Banyumas dan Lapak Aduan Banyumas tidak memperbaiki proses pelayanan memiliki skor diantara 3,40 – 4,20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tidak adanya *Complexity* (Kerumitan) pada Lapak Aduan Banyumas dalam kategori tinggi.

4) *Trialibility* (Kemungkinan Dicoba)

Trialibility (Kemungkinan Dicoba) layanan Lapak Aduan Banyumas dalam penelitian ini dapat dilihat dari bagaimana Kepuasan masyarakat ketika Lapak Aduan Banyumas dalam masa uji coba, Ketertarikan masyarakat untuk mengadukan masalah di Lapak Aduan Banyumas dan Rasa ingin tahu masyarakat untuk menggunakan Lapak Aduan Banyumas memiliki skor diantara 3,40 – 4,20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *Trialibility* (Kemungkinan Dicoba) pada Lapak Aduan Banyumas dalam kategori tinggi.

5) *Observability* (Kemudahan Diamati)

Observability (Kemudahan Diamati) layanan Lapak Aduan Banyumas dalam penelitian ini dapat dilihat dari bagaimana Masyarakat tidak dapat mengamati kinerja Lapak Aduan Banyumas, Terdapat transparansi respon/penyelesaian aduan dan Masyarakat mendapatkan solusi untuk terhadap suatu masalah yang diadukan memiliki skor diantara 3,40 – 4,20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *Observability* (Kemudahan Diamati) pada Lapak Aduan Banyumas dalam kategori tinggi.

B. Implikasi

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

1. Inovasi Pelayanan Publik layanan Lapak Aduan Banyumas secara analisis perhitungan masuk dalam kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat melalui hasil rekapitulasi skor variabel Inovasi Pelayanan yaitu sebesar 3,59 yang berada pada rentang skala 3,40 – 4,20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa Inovasi Pelayanan Publik pada Kabupaten Banyumas dalam kategori baik. Meskipun begitu, masih terdapat item indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata yakni Lapak Aduan Banyumas tidak memiliki kerumitan dalam penggunaan, hal tersebut dapat diantisipasi dengan didaknya penyuluhan penyuluhan mengenai penggunaan layanan Lapak Aduan Banyumas yang diadakan di tiap daerah oleh aparaturn setempat. Sehingga secara masyarakat secara menyeluruh akan memahami dengan baik mengenai penggunaan layanan Lapak Aduan Banyumas.
2. Kepuasan masyarakat pengguna layanan Lapak Aduan Banyumas secara analisis perhitungan masuk dalam kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat melalui hasil rekapitulasi skor variabel Kepuasan Masyarakat Publik yaitu sebesar 4,06% yang berada pada rentang skala 3,40 – 4,20. Hal tersebut mengindikasikan bahwa Masyarakat memiliki kepuasan terhadap Inovasi Pelayanan Publik pada Kabupaten Banyumas. Meskipun begitu, masih terdapat item indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata yakni Konsistensi dalam memproses pengaduan, hal tersebut dapat diantisipasi dengan memberikan pengarahan kepada pegawai mengenai tujuan dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat

melalui layanan Lapak Aduan Banyumas, agar petugas layanan Lapak Aduan Banyumas memiliki komitmen penuh untuk menjaga konsistensinya dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

