

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas dapat disimpulkan sebagai berikut:

6. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil analisis regresi linear berganda dengan nilai  $t_{hitung} 2,218 > t_{tabel} 1,664$ , maka  $H_0$  diterima. Dapat disimpulkan secara parsial terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Hasil ini diperkuat dan didukung oleh nilai sig. lebih kecil dari nilai alpha yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas dapat diterima.
7. Kinerja pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil analisis regresi linear berganda antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas dengan nilai  $t_{hitung} 9,084 > t_{tabel} 1,664$  artinya  $H_a$  diterima. Hasil ini diperkuat dan didukung oleh nilai sig. lebih kecil dari nilai alpha yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas dapat diterima.

8. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas. Hal ini dibuktikan oleh hasil analisis Regresi Linear Berganda antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas dengan nilai  $F_{hitung} 515,864 > nilai f_{tabel} 3,091$  dengan taraf signifikansi 5% dimana sig.  $0,000 < 0,05$  dengan menunjukkan korelasi kuat dengan arah yang positif. Maka  $H_a$  diterima. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang positif

dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas dapat diterima.

Adapun besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 82,6%.

## **B. Implikasi**

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

### **1. Kualitas Pelayanan**

Temuan penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat. Semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka berimplikasi pada buruknya kepuasan masyarakat. Maka hal ini perlu ditingkatkan agar semakin lebih baik, bagaimana? Menurut peneliti kualitas pelayanan dapat ditingkatkan terkait dengan penyelesaian waktu pelayanan sehingga semua pengurusan pelayanan bisa terbit sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dalam program PATEN. Selain itu, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan melakukan sosialisasi secara berkala agar semua lapisan masyarakat paham dengan pelayanan yang mereka butuhkan. Keluhan masyarakat juga harus diatasi dengan baik agar citra pelayanan di Kecamatan Kembaran bisa semakin baik lagi.

Kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Kembaran, dinyatakan cukup baik, namun terindikasi perlu peningkatan pada indikator jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang memiliki persentase paling rendah di antara variabel lainnya. Upaya perbaikan sebaiknya difokuskan pada peningkatan responsivitas pegawai dan jaminan atas seluruh proses dan hasil pelayanan PATEN. Hal ini bertujuan untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa setiap permintaan layanan PATEN mereka akan dijamin dan terpenuhi secara memadai.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan antara lain:

- a) Pada pelayanan PATEN hal-hal perlu ditingkatkan ialah aspek-aspek yang memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada masyarakat terkait dengan kualitas dan kehandalan pelayanan. Hal-hal yang dapat ditingkatkan termasuk klarifikasi prosedur dan kebijakan yang jelas, pelatihan dan pengembangan pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan keahlian mereka, peningkatan transparansi dalam proses pelayanan, serta memastikan bahwa semua standar operasional prosedur (SOP) diikuti dan diterapkan secara konsisten. Selain itu, komunikasi yang efektif dengan masyarakat juga penting untuk memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik tentang apa yang dijamin dan dapat diharapkan dari pelayanan PATEN.
- b) Satu hal lain, meningkatkan pelatihan dan kesadaran pegawai tentang pentingnya empati dalam layanan publik. Hal ini bisa

dilakukan melalui workshop, pelatihan, atau sesi pembekalan yang fokus pada meningkatkan kemampuan interpersonal dan empati. Selain itu, perlu adanya supervisi dan evaluasi rutin terhadap kinerja pegawai untuk memastikan bahwa praktik empati diterapkan secara konsisten dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Peningkatan komunikasi dan pemahaman tentang kebutuhan serta perasaan masyarakat juga menjadi kunci dalam meningkatkan indikator empati dalam layanan PATEN.

## 2. Kinerja Pegawai

Temuan penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini dapat diketahui melalui hasil regresi yang telah dilakukan, berdasarkan hasil uji-t menunjukkan nilai tinggi, maka hal ini perlu dipertahankan. Kinerja pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat, yaitu dalam pelayanan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Karena hasil di lapangan terkait kinerja pegawai yang peneliti temukan sudah cukup baik, maka hal ini perlu dipertahankan, dengan cara terus melakukan perbaikan pada hal yang masih belum baik, melakukan evaluasi secara berkala dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Agar performa kinerja yang diberikan

dapat terus dipertahankan agar masyarakat merasa puas dan sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan.

Kinerja Pegawai PATEN di Kecamatan Kembaran, dinyatakan cukup baik, namun terindikasi perlu peningkatan pada indikator efektivitas dan kemandirian yang memiliki persentase paling rendah di antara variabel lainnya. Upaya perbaikan sebaiknya difokuskan pada peningkatan efektivitas kinerja pegawai dan kemandirian atas seluruh proses dan hasil pelayanan PATEN. Hal ini bertujuan untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa setiap permintaan layanan PATEN mereka akan dijamin dan terpenuhi secara memadai. Upaya-upaya yang dapat dilakukan antara lain:

- a) Dalam membangun kepuasan masyarakat dalam program PATEN melalui kinerja pegawai PATEN dapat dilakukan dengan cara evaluasi menyeluruh terhadap proses kerja dan sistem yang ada untuk mengidentifikasi potensi perbaikan. Diperlukan pula pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dalam memberikan layanan yang efektif. Selain itu, penting untuk mendorong budaya kerja yang berorientasi pada pencapaian hasil dan pelayanan yang berkualitas, serta memberikan insentif dan penghargaan kepada pegawai yang mencapai kinerja yang baik. Supervisi yang lebih intensif dan pemantauan secara teratur juga diperlukan untuk



memastikan implementasi praktik-praktik terbaik dalam pelayanan PATEN.

b) Satu hal lain, kemandirian perlu ditingkat agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan memiliki kemandirian, pegawai dapat lebih responsif dan efisien dalam menangani kebutuhan masyarakat tanpa perlu menunggu arahan atau persetujuan dari atasan. Hal ini dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kecepatan dalam memberikan layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, pegawai yang mandiri cenderung lebih mampu mengatasi masalah dengan cepat dan lebih fleksibel dalam menyesuaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan individu masyarakat, yang juga dapat meningkatkan kepuasan mereka.

3. Tingkat kepuasan masyarakat yang baik dapat dilihat dari sejauh mana harapan mereka terpenuhi oleh pelayanan PATEN di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas, serta dari kesediaan mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan. Jika masyarakat merasa bahwa pelayanan PATEN telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka, dan mereka bersedia kembali untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan, hal itu menunjukkan bahwa mereka puas dengan pelayanan yang diberikan.