

## BAB VI

### P E N U T U P

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan kepuasan disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kantor Camat Pauh dari 9 indikator yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh skor rata-rata sebesar 3,04 dengan tingkat capaian sebesar 60.84%. termasuk dalam kategori baik, sedangkan pelayanan publik di kecamatan Pauh dipeoleh sebesar 2,98 dengan tingkat capaian sebesar 59,57% termasuk dalam kategori cukup. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat kecamatan Pauh terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Pauh sudah baik (puas).
2. Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pauh berdasarkan hasil analisis korelasi diperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) antara kepuasan masyarakat (KM) dengan kualitas pelayanan publik (PB) sebesar 0.965 dengan angka signifikan sebesar 0.000.

Hal ini mempunyai makna bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pauh. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai  $r$  positif, berarti semakin baik kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Camat Pauh, maka kepuasan masyarakat akan semakin tinggi.

## **B. Saran**

Dari uraian-uraian terdahulu serta kesimpulan di atas maka dikemukakan saran yang mungkin ada manfaatnya :

1. Diharapkan kepada para seluruh aparat pemerintah terutama yang langsung berurusan dengan publik, hendaknya dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada warga masyarakat pengguna layanan.
2. Kepada pada pimpinan diharapkan lebih memperhatikan bawahan terutama yang langsung bertatap muka dengan masyarakat, agar dapat melayani masyarakat lebih baik, mensosialisasikan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik pada warga masyarakat, agar masyarakat puas dan merasa diperhatikan oleh pemerintah.
3. Masyarakat diharapkan mampu dalam menganalisis, menyatakan pendapat, berdiskusi, serta mengawasi dan mengontrol setiap kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam kaitannya dengan pelayanan publik terutama dalam pelayanan yang ada di Kantor Camat Pauh.

