

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang diteliti berdasarkan tiga indikator yaitu: Efisien, Responsif dan Non-Partisan. Berdasarkan hasil dari pengujian Tingkat Capaian Responden (TCR) didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan (X) pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang berada pada kategori jawaban “Cukup Baik” dengan persentase sebesar 77,8%.
2. Kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang diteliti berdasarkan empat indikator yaitu: Jaminan, Komunikasi yang disampaikan, Penanganan Keluhan, dan Penyelesaian Masalah. Berdasarkan hasil dari pengujian Tingkat Capaian Responden (TCR) didapatkan hasil bahwa kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang berada pada kategori jawaban "Cukup Baik" dengan persentase sebesar 69,55%.
3. Berdasarkan hasil pengujian statistik inferensial menggunakan teknik korelasi *Kendall's tau-b* melalui aplikasi SPSS Versi 26 diperoleh hasil bahwa antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang memiliki nilai koefisien korelasi sebesar $0,674 > 0,1975$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

6.2 Saran

1. Kantor Camat Kuranji Kota Padang diharapkan untuk memperkuat sistem pelayanan yang cepat tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan meningkatkan pelatihan bagi pegawai dalam komunikasi pelayanan publik, khususnya dalam menangani masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan. Perlu optimalisasi pemanfaatan media digital melalui aplikasi pengaduan atau media sosial untuk mempercepat respon terhadap masukan masyarakat. Kantor Camat Kuranji Kota Padang juga dapat menempatkan petugas khusus di bagian pelayanan untuk membantu masyarakat rentan, seperti lansia, agar dapat lebih diperhatikan dan terbantu dalam proses administrasi.
2. Kantor Camat Kuranji Kota Padang diharapkan untuk memperkuat koordinasi antar pegawai secara konsisten, terutama dalam menangani aduan masyarakat. Kantor Camat Kuranji Kota Padang perlu memastikan bahwa setiap aduan ditindaklanjuti dengan cepat melalui sistem kerja yang terstruktur dan terpantau dengan baik serta, pelatihan dan pembinaan bagi pegawai yang dilakukan secara merata dan berkelanjutan, agar seluruh pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam mengidentifikasi akar permasalahan dan memberikan solusi yang tepat.
3. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menemukan variabel kualitas pelayanan (X) berhubungan dengan variabel kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang. Maka dari itu perlu adanya penelitian lanjut untuk mengetahui variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat pada

Kantor Camat Kuranji Kota Padang, meliputi variabel kinerja pegawai dan gaya kepemimpinan.

