

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Hasil analisis yang ditemukan pada penelitian yang telah penulis lakukan untuk melihat pengaruh *smart government* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dan merupakan hasil dari pengolahan data regresi linear berganda, menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian berdasarkan uji regresi yang telah dilakukan, terdapat pengaruh *smart government* terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dengan koefisien bernilai positif. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya *smart government* ini masyarakat tidak perlu lagi merasakan urusan birokrasi yang rumit. Petugas pelayanan yang melayani masyarakat sudah saling terhubung dan juga terintegrasi dalam memberikan layanan. Hal tersebut merupakan jawaban dari apa yang masyarakat inginkan dalam menerima pelayanan dari pemerintah. Masyarakat dapat merasakan pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.
2. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Berdasarkan respon yang didapatkan, masyarakat Kota Pekanbaru merasakan pelayanan yang lebih cepat dan nyaman ketika melakukan pengurusan administrasi di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana Mal Pelayanan Publik yang sangat mendukung. Selain itu juga masyarakat mendapatkan informasi yang lebih jelas serta alur pelayanan yang jelas. Hal tersebut juga didukung dengan perilaku petugas yang melayani dengan sopan, santun dan juga ramah.
3. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah penulis lakukan, *smart government* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota

Pekanbaru. Dari penelitian ini kita dapat menjelaskan bahwa apabila program *smart government* dijalankan dengan baik oleh pemerintah secara bersamaan dengan kualitas pelayanan yang baik sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sudah sesuai dan telah memenuhi apa yang masyarakat inginkan dan apa yang masyarakat butuhkan dalam pemenuhan pelayanan yang dilakukan.

## 6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Dengan diketahuinya bahwa terdapat pengaruh komunikasi pemerintahan dalam *smart government* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru untuk dapat mempertahankan dan dapat lebih meningkatkan kembali kinerja yang baik dalam melayani masyarakat sehingga nantinya dapat terbentuk pelayanan yang lebih berkualitas.
2. Untuk mengembangkan Ilmu Komunikasi terkait dengan tema penelitian ini, diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan untuk meneliti objek yang sama, yaitu mengenai pengaruh *smart government* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat agar dapat melakukan penelitian diluar faktor yang telah disajikan dalam penelitian ini, dapat seperti subjek kajian yang berbeda atau indikator yang berbeda dari setiap variabelnya, sehingga hasil dari penelitian nantinya akan lebih melingkupi dan beragam.