

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kualitas pelayanan administrasi publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari variabel kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai 20,4% dan sisanya 79,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di penelitian ini.

5.1.2 Kendala yang terjadi disaat melakukan pelayanan administrasi publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar sangat berpengaruh dalam proses pelayanan. Seperti (1) internet dan VPN yang sering mengalami gangguan secara tiba-tiba, (2) proses data kependudukan yang memakan waktu lama, (3) pemadaman listrik, (4) sarana prasarana, (5) pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi masih kurang. Tidak jarang masyarakat harus menunggu lumayan lama untuk mengurus dokumen kependudukannya. Kendala tersebut secara tidak langsung membuat masyarakat kurang nyaman.

5.1.3 Solusi dalam menghadapi kendala yang terjadi disaat melakukan pelayanan administrasi layanan publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar yang dapat diambil yaitu menyediakan teknisi yang ahli dalam bidang jaringan internet dan VPN (*Virtual Private Network* atau jaringan pribadi virtual) , melakukan monitoring pegawai dalam hal mengolah data agar lebih tanggap dan cepat selesai, menyediakan generator atau daya listrik cadangan serta dapat menambah daya listrik agar meningkatkan operasional pelayanan, melakukan

penilaian kelayakan pada sarana prasarana guna mempermudah akomodasi pelayanan, dan menyediakan papan informasi dalam bentuk brosur atau video agar lebih banyak masyarakat mendapatkan informasi.

5.2 Saran

Berdasarkan penarikan kesimpulan dari hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar, peneliti memberikan saran atau masukan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh pegawai yang ada di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar. Beberapa hal persoalan yang perlu menjadi perhatian dalam hal ini adalah :

1. Menegur atau memberi sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan, seperti yang sudah dilampirkan oleh penulis terkait larangan merokok tetapi masih banyak pegawai melanggar aturan tersebut.
2. Melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap optimalisasi pegawai dalam melakukan tugasnya. Untuk memastikan semua aktivitas pegawai sudah berjalan lancar sesuai dengan prosedur yang ada.
3. Melakukan pengecekan pada sarana dan prasarana yang ada secara berkala, karena dengan sarana dan prasana yang memadai dapat membuat aktivitas pelayanan berjalan dengan optimal tanpa adanya kendala.
4. Membuat papan – papan informasi agar mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi.
5. Meningkatkan sosialisasi ataupun edukasi kepada masyarakat terkait pentingnya sebuah data kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *Parameter*, 6(1), 38–49. <https://doi.org/10.37751/parameter.v6i1.160>
- Arlan, A. S., & Aida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Administras*, 7(2), 38–53. <http://dx.doi.org/10.56662/administras.v7i2.184>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Fardani, A. N. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang. *Skripsi*, 1–75.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 1(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Handayani. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN MANGASA KOTA MAKASSAR. *Skripsi*, 1–62.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan*

- Akuntansi*, 5(3), 415.
- KBBI. (n.d.-a). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*.
<https://kbbi.web.id/kualitas>
- KBBI. (n.d.-b). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. <https://kbbi.web.id/puas>
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01).
<https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Parasuraman. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Kualitas Pelayanan*, 4(1), 15–26.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25077/jdpl.4.1.15-26.2022>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22.
<https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sulaiman, Sunarsih, & Zain, D. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i5.1268>
- Syahroni, M. I. (2022). *Prosedur Penelitian*. 2(3), 211–213.
- Wiranata I, Agung A, & Prayoga I. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Quality Product dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti di Holland Bakery Batubulan. *Jurnal EMAS*, 2(3), 133–146. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/1827%0Ahttps://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/download/1827/1480>