

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terhadap Masyarakat Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat, dapat ditarik kesimpulan berikut ini:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Kalisabuk, Kesugihan, Cilacap, karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 4,405 > t \text{ tabel } 1,97912$.
2. Disiplin kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung } 5,009 > t \text{ tabel } 1,97912$.
3. Secara bersama-sama, kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $F \text{ hitung } 25,729 > F \text{ tabel } 3,07$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap sebagai berikut:

1. Untuk Kantor Desa Kalisabuk Kesugihan Cilacap

a. Kualitas Pelayanan

Untuk meningkatkan ketanggapan petugas dalam melayani warga, perlu dilakukan berbagai upaya strategis. Salah satunya adalah dengan mengadakan pelatihan responsif bagi perangkat desa guna melatih pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, evaluasi kinerja berdasarkan kepuasan masyarakat juga sangat penting, yang dapat dilakukan melalui survei atau penyediaan kotak saran untuk menilai seberapa responsif petugas dalam menangani masalah warga. Sebagai langkah konkret, desa dapat menerapkan kebijakan “Fast Response” dalam 24 jam, di mana setiap pengaduan yang masuk harus mendapatkan tanggapan maksimal dalam waktu 1x24 jam, sehingga warga merasa lebih diperhatikan dan pelayanan menjadi lebih efektif.

b. Disiplin Kerja

Untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai, diperlukan penerapan sistem yang ketat dan terstruktur. Salah satu langkah utama adalah penerapan absensi dan evaluasi kinerja, sistem absensi yang ketat serta evaluasi rutin diberlakukan guna memastikan kehadiran dan kinerja pegawai tetap optimal. Selain itu, pemberian reward dan punishment juga penting untuk memotivasi pegawai, dengan memberikan penghargaan bagi mereka yang berprestasi serta sanksi bagi yang tidak disiplin. Agar sistem ini berjalan efektif, monitoring dan pengawasan oleh kepala desa harus dilakukan secara aktif,

memastikan bahwa seluruh perangkat desa menjalankan tugasnya dengan baik serta memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

c. Kepuasan Masyarakat

Untuk meningkatkan kejelasan petugas pelayanan dalam variabel kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul, langkah strategis yang dapat diterapkan adalah memastikan bahwa setiap petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada masyarakat. Petugas perlu dilatih untuk berkomunikasi secara efektif, menggunakan bahasa yang sederhana, dan menghindari istilah teknis yang membingungkan. Selain itu, pastikan petugas dilengkapi dengan panduan layanan dan alur proses yang jelas, seperti brosur, papan informasi, atau media digital, agar masyarakat mengetahui prosedur dan persyaratan secara transparan. Pemasangan identitas atau atribut petugas, seperti papan nama atau tanda jabatan, juga penting agar masyarakat mudah mengenali dan merasa nyaman saat berinteraksi. Monitoring dan penyediaan kotak saran dapat membantu mengevaluasi sejauh mana petugas sudah memberikan pelayanan dengan kejelasan yang diharapkan, sekaligus menjadi bahan peningkatan berkelanjutan.

2. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan disiplin kerja perangkat desa, seperti budaya kerja,

kepemimpinan kepala desa, serta keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Selain itu, metode penelitian dapat diperluas dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif secara bersamaan guna memperoleh analisis yang lebih komprehensif. Peneliti juga dapat melakukan perbandingan dengan desa lain yang memiliki sistem pelayanan berbeda untuk melihat faktor pembeda yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Terakhir, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik desa juga bisa menjadi topik menarik untuk diteliti, mengingat digitalisasi pelayanan dapat meningkatkan responsivitas dan efisiensi kerja perangkat desa.