

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian, peneliti dapat mengambil simpulan atas hasil dari analisa dan interpretasi yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Pada dasarnya, penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan dan tujuan yang telah disusun. Dalam hal ini, jawaban atas permasalahan dan tujuan penelitian dapat peneliti jawab melalui hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulannya yakni:

1. Berdasarkan Uji t dengan hasil t hitung $>$ t tabel, yakni $4,094 > 2,01174$ dan signifikasi $0,000 < 0,05$ maka Hipotesis (H_a) terdapat pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul di terima.
2. Berdasarkan Uji t dengan hasil t hitung $>$ t tabel, yakni $3,725 > t_{tabel}$ $2,01174$ dan signifikasi $0,001 < 0,05$ maka Hipotesis (H_a) terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul diterima.
3. Berdasarkan Uji F dengan hasil F hitung $>$ F tabel, yakni $17,149 > 3,20$ dan signifikasi $< 0,05$, yakni $0,000 < 0,05$ maka Hipotesis (H_a) terdapat pengaruh Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul diterima.

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti menyarankan bagi Pegawai di Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul dalam rangka meningkatkan Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara bersikap disiplin, dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik.

B. IMPLIKASI

1. Jika pegawai memiliki disiplin kerja yang tinggi, maka akan meningkatkan kepuasan Masyarakat
2. Jika kualitas pelayanan baik, maka akan meningkatkan kepuasan Masyarakat
3. Jika pegawai pegawai memiliki disiplin kerja yang tinggi, dan menjaga kualitas pelayanan dengan baik, maka akan meningkatkan kepuasan Masyarakat

Berdasarkan implikasi di atas, tindakan praktis atau rekomendasi untuk melakukan perbaikan yang dapat dilakukan oleh Pegawai Kantor Kepala Desa Kesugihan Kidul guna meningkatkan kepuasan masyarakat yang maksimal adalah sebagai berikut:

a. Aspek Disiplin Kerja

- 1.) Tepat waktu dalam menjalankan tugas

Pegawai diharapkan selalu hadir tepat waktu dan menghindari keterlambatan atau ketidakhadiran tanpa alasan jelas.

- 2.) Menjaga jam pelayanan sesuai ketentuan

Pastikan waktu pelayanan kepada masyarakat dimulai dan diakhiri sesuai jadwal yang telah ditetapkan agar tidak menyulitkan masyarakat yang membutuhkan layanan.

- 3.) Meningkatkan tanggung jawab dan komitmen kerja

Setiap pegawai harus bertanggung jawab atas tugas dan wewenangnya serta menjalankan pekerjaan dengan penuh dedikasi

4.) Menerapkan sistem presensi yang efektif

Untuk mendukung disiplin kerja, pihak kantor desa dapat menerapkan sistem presensi digital atau manual yang dipantau secara berkala.

b. Aspek Kualitas Pelayanan

1.) Memberikan pelayanan dengan ramah dan professional

Pegawai sebaiknya selalu bersikap sopan, sabar, dan ramah saat melayani masyarakat, serta tidak diskriminatif.

2.) Mempercepat proses pelayanan administrasi

Upayakan proses layanan seperti pembuatan surat-surat menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit melalui penyederhanaan alur kerja.

3.) Menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses

Informasi tentang syarat dan prosedur layanan sebaiknya tersedia lengkap, baik dalam bentuk brosur, papan informasi, atau media digital.

4.) Melakukan pelatihan peningkatan kompetensi pegawai

Pegawai sebaiknya mengikuti pelatihan rutin untuk meningkatkan kemampuan teknis maupun soft skill, seperti komunikasi dan manajemen waktu.

Berdasarkan tindakan praktis atau rekomendasi di atas pada akhirnya akan berimplikasi pada kepuasan masyarakat yang maksimal. Jika disiplin kerja pegawai tinggi, maka pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur. Jika kualitas pelayanan dikelola dengan baik, maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang cepat, ramah, transparan, dan mudah diakses. Jika kedua aspek tersebut

(disiplin kerja dan kualitas pelayanan) diterapkan secara bersama-sama, maka akan tercipta citra positif Kantor Kepala Desa di mata masyarakat serta meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain :

1. Realisasi waktu penelitian yang tidak sesuai dengan rencana.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di Kantor Kepala Desa Kesugihan kidul, sehingga hasilnya belum tentu berlaku untuk wilayah atau instansi lain.
3. Keterbatasan variabel yang diteliti

Penelitian ini hanya menitikberatkan analisis pada dua variabel independen utama, yaitu disiplin kerja dan kualitas pelayanan pegawai. Meskipun kedua variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, masih banyak faktor lain yang juga berkontribusi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan publik, seperti profesionalisme petugas, fasilitas pendukung, sistem antrian digital, budaya

organisasi, maupun variable yang lainnya. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum memberikan gambaran yang lengkap mengenai seluruh determinan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur.

Berdasarkan beberapa keterbatasan penelitian yang diuraikan di atas, hal tersebut dapat dijadikan dasar rekomendasi atau saran bagi penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Melakukan planning dan eksekusi penelitian secara matang dengan melakukan manajemen waktu yang baik dan disesuaikan dengan jadwal penelitian.
2. Agar hasil penelitian memiliki cakupan yang lebih luas dan dapat digeneralisasi, disarankan untuk melakukan penelitian di beberapa lokasi atau instansi pemerintahan lainnya sehingga bisa dilakukan perbandingan antar wilayah.
3. Sebagai pengembangan dari penelitian ini, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas ruang lingkup analisis dengan menambahkan variabel-variabel lain yang turut memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kompetensi petugas, ketersediaan sarana prasarana, kemudahan akses layanan, atau tingkat transparansi prosedur. Dengan memperhatikan lebih banyak faktor, hasil penelitian akan menjadi lebih komprehensif dan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih mendalam bagi peningkatan mutu pelayanan publik.

