

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran dari bab sebelumnya, penelitian ini menggunakan data primer dari penyebaran kuesioner sebanyak 100 kuesioner kepada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Menteng. Data yang diperoleh pada penelitian ini diolah dengan menggunakan aplikasi komputer SPSS

26. Maka dengan ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian terkait kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Menteng dengan nilai thitung $63.879 > t_{tabel} 1.984$.
2. Hasil penelitian terkait komunikasi interpersonal berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Menteng dengan nilai thitung $1.664 < t_{tabel} 1.984$.
3. Hasil penelitian terkait kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Meteng dengan nilai fhitung $2324.398 > f_{tabel} 3.089$.

Dari hasil kesimpulan yang telah dijabarkan diatas maka dapat diketahui bahwa apabila tiap kenaikan 1 point untuk X_1 maka akan mempengaruhi nilai Y sebesar 1.131 dan tiap kenaikan 1 point untuk X_2 maka akan mempengaruhi nilai Y sebesar 0.45 poin tetapi apabila tidak ada kenaikan diantara kedua variabel maka nilai dari variabel Y mengalami penurunan sebesar 0.786. Kepuasan masyarakat dapat

meningkat apabila kualitas pelayanan ditingkatkan sebagaimana memang sudah keseharusan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dimana Kantor Kelurahan Menteng merupakan suatu instansi yang bergerak dalam pelayanan jasa. Dan sebagaimana peningkatan kualitas sumber daya manusia diperlukan dimana itu sebagai ujung tombak dari instansi tersebut. Hal tersebut didukung dengan hasil kepuasan masyarakat kearah yang lebih positif dan signifikan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dibuat dengan melihat dari data yang tersedia maka penulis mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Adapun saran yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Aspek yang perlu diperhatikan adalah mampu menjalankan , menerapkan dan mengembangkan kualitas pelayanan ke arah yang lebih baik dibandingkan dengan kualitas pelayanan sebelumnya agar Kelurahan Menteng dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat ke Kelurahan Menteng menjadi baik dan lebih baik lagi. Kelurahan harus mampu memberdayakan pegawai yang ada untuk menjadikannya lebih produktif dan memiliki sifat pelayanan yang bagus guna memberikan kesan positif terhadap masyarakat.
2. Aspek dari komunikasi interpersonal yang saat ini berada di posisi tidak signifikan perlu mendapat perhatian yang perlu ditingkatkan lagi dimana komunikasi juga sebagai salah satu pilar dari terciptanya kepuasan

masyarakat dalam melakukan pelayanan. Peningkatan komunikasi yang perlu dilakukan seperti tata cara pegawai berkomunikasi, menempatkan posisi pegawai sebagaimana yang dibutuhkan masyarakat, merespon dari tiap permasalahan dan pertanyaan yang dimiliki masyarakat serta sikap dan perhatian kepada masyarakat agar tidak ada kesalahan dalam komunikasi.

3. Kantor Kelurahan Menteng perlu melakukan usaha-usaha sebagai upaya mempertahankan dan menaikkan citra pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang mana komunikasi sebagai salah satu kekurangan yang dimiliki Kantor Kelurahan Menteng. Dengan menaikkan skala prioritas komunikasi interpersonal terhadap masyarakat maka diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat itu sendiri.
4. Saran untuk penulis selanjutnya untuk mempertimbangkan faktor-faktor apa saja yang akan menjadi pengaruh kepuasan masyarakat terutama dalam sudut pandang komunikasi interpersonal. Diharapkan Kelurahan Menteng dapat menjaga indikator dalam kepuasan masyarakat pada saat ini hingga masa yang akan datang.