

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, peneliti memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi, dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Masa Covid-19 di Kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor” adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada masa Covid-19 di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada masa Covid-19 di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja pegawai (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada masa Covid-19 di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.
4. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada masa Covid-19 di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data serta kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda dan pernyataan pada kuesioner yang berbeda. Serta diharapkan dapat menggunakan lebih banyak lagi variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai. Misalnya dari variabel disiplin kerja dan prosedur pelayanan.

2. Bagi Pihak Kantor Kecamatan Leuwiliang

Peneliti mengharapkan agar kantor Kecamatan Leuwiliang lebih berusaha untuk meningkatkan pelayanan terutama membangun komunikasi dengan masyarakat atau pengguna layanan pada saat proses memberikan pelayanan karena komunikasi merupakan variabel terbesar yang memberikan pengaruh kepada kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor pada masa Covid-19.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat atau pengguna layanan di kantor Kecamatan Leuwiliang agar mentaati peraturan yang ditetapkan dan cermat dalam mencari informasi tentang pelayanan agar proses pelayanan publik dapat

berjalan lancar dan efektif, tentu saja masyarakat juga harus mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah.