BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelian atau pengolahan data yang penulis lakukan pada Kantor Kecamatan Kaduhejo Pandeglang Banten, maka kesimpulan dapat diuraikan antara lain :

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan sesuai kebutuhan masyarakat menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat.
2. Inovasi pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik inovasi yang diberikan, seperti kemudahan prosedur dan pelayanan yang lebih efektif, maka masyarakat akan semakin merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.
3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Kaduhejo. Peningkatan kualitas pelayanan dapat mendorong meningkatnya profesionalisme pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
4. Inovasi pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Kaduhejo. Adanya inovasi dalam proses pelayanan mendorong pegawai untuk lebih adaptif, kreatif, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

5. Profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo. Pegawai yang memiliki kemampuan, tanggung jawab, loyalitas, dan akuntabilitas yang baik mampu menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.
6. Profesionalisme pegawai memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Kantor Kecamatan Kaduhejo. Artinya, kualitas pelayananan yang baik akan meningkatkan profesionalisme pegawai yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat.
7. Profesionalisme pegawai memediasi pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kaduhejo. Dengan demikian, inovasi pelayanan yang baik dapat meningkatkan profesionalisme pegawai sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

Temuan penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnnya oleh Yuniar Hidayati & Ronal Aprianto (2022), Mochamad Muzaki & Arik Susbiyani (2023), Hilda Amalia & Azizah Indriyani (2024), Nia Ratmelia & Dewi Ruspitasari (2024), Andi Muhammad & Mashur Razak (2022), Nurul Qomariah (2023), Ahmad Nurhidayat & Bahtiar Efendi (2021), Didik Mulyono & Lina Alfiyani (2023). Menuntukan gaya kualitas dan inovasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan profesionalisme pegawai terbukti mampu menjadi variabel mediasi yang pengaruh posistif.

5.2 Saran

Berlandaskan temuan dari penelitian yang sudah dilakukan, menjadikan saran yang bisa dibagikan untuk Kantor Kecamatan Kaduhejo serta kepada peneliti yaitu antara lain:

1. Bagi Kantor Kecamatan Kaduhejo
    a. Kantor Kecamatan Kaduhejo diharapkan terus meningkatnya kualitas pelayanan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian administrasi, keramahan pegawai dan kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat.
    b. Kantor Kecamatan Kaduhejo perlu mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi, seperti penyediaan informasi layanan secara digital, sistem anterian yang lebih efektif, serta kemudahan akses informasi persyaratan administrasi bagi masyarakat.
    c. Peningkatan profesionalisme pegawai perlu dilakukan melalui pelatihan, pembinaan, dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan agar pegawai mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan profesional.
    d. Kantor Kecamatan Kaduhejo perlu melakukan evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengetahui kekurangan pelayanan serta sebagai dasar dalam melakukan perbaikan pelayanan.
2. Bagi penelitian selanjutnya
    a. Penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kompetensi pegawai,

disiplin kerja, fasilias pelayanan, responsivitas, atau kepercayaan masyarakat.