

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Pengaruh bukti fisik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 56,2% sementara sisanya sebesar 43,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
2. Pengaruh kehandalan pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 59% sementara sisanya sebesar 41% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
3. Pengaruh ketanggapan pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 63,2% sementara sisanya sebesar 36,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
4. Pengaruh jaminan pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap

kepuasan masyarakat sebesar 64% sementara sisanya sebesar 36% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

5. Pengaruh empati pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 65,9% sementara sisanya sebesar 34,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
6. Pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap persyaratan sebesar 66,9% sementara sisanya sebesar 33,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
7. Pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 56,3% sementara sisanya sebesar 43,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
8. Pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap waktu penyelesaian sebesar 65,2% sementara sisanya sebesar 34,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
9. Pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap biaya pelayanan sebesar 44,4% sementara sisanya sebesar 55,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

10. Pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 53% sementara sisanya sebesar 47% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
11. Pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kompetensi pelaksana sebesar 50% sementara sisanya sebesar 50% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
12. Pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap perilaku pelaksana sebesar 55,5% sementara sisanya sebesar 44,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
13. Pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 47,5% sementara sisanya sebesar 52,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
14. Pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap sarana dan prasarana sebesar 42,7% sementara sisanya sebesar 57,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.
15. Pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota

Cimahi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 81,6% sementara sisanya sebesar 18,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor Kelurahan Padasuka kota Cimahi terhadap kepuasan masyarakat, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Diharapkan petugas pelayanan dapat melakukan sosialisasi terkait standar operasional prosedur atau langkah-langkah dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) atau pelayanan administrasi lainnya, yang ditempel di papan pengumuman yang dapat dibaca oleh masyarakat yang berkepentingan.
2. Diharapkan petugas pelayanan dapat lebih meningkatkan empati kepada masyarakat dengan bersikap lebih ramah, sopan serta menghargai setiap masyarakat agar dapat lebih memuaskan masyarakat.
3. Dengan melihat hasil kualitas pelayanan berpengaruh 86,1% pada kepuasan masyarakat, untuk itu diharapkan petugas pelayanan dapat lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan terutama dalam kejelasan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, penggunaan peralatan dalam melakukan pelayanan, kesungguhan dalam membantu masyarakat, daya tanggap petugas dalam membantu dan merespon masyarakat, serta kemampuan dalam menjawab pertanyaan masyarakat.

4. Kantor Kelurahan Padasuka Kota Cimahi diharapkan agar memiliki kotak saran atau mesin survey kepuasan masyarakat sebagai kontrol publik dari masyarakat serta sebagai evaluasi bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.