BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pembuatan SKTM terhadap kepuasan masyarakat Desa Mandalamekar yang telah dikemukakan pada bab IV, maka pada bab terakhir ini penulis akan menjabarkan kesimpulan berdasarkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pembuatan SKTM Desa Mandalamekar berdasarkan indikator kualitas pelayanan yaitu, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban belum bisa dikatakan baik terlihat dari interval kualitas pelayanan yang berada pada katagori lemah yaitu sebesar 7203.
2. Kepuasan masyarakat Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung berada dalam katagori lemah yaitu dengan total skor 2185. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum kepuasan masyarakat belum tercapai. Hal tersebut sesuai dengan keadaan dilapangan bahwa ada aparatur yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, serta ada beberapa masyarakat yang memberikan sejumlah uang untuk keperluan administrasi.
3. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SKTM berpengaruh kepada kepuasan masyarakat Desa Mandalemakar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung jika memenuhi indikator kualitas

pelayanan yaitu, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Pengaruhnya hanya sebesar 0,114 saja yang dapat dikatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pembuatan SKTM terhadap kepuasan masyarakat lemah. Adapun kepuasan masyarakat penerima SKTM yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan adalah sebesar 1,29% dan 98,71% dipeharuhi oleh faktor lain diluar penelitan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis mencoba memberikan saran yang mungkin dapat menjadi masukan atau kontribusi bagi aparatur desa pembuat surat keterangan tidak mampu Desa Mandalamekar sebagai berikut:

1. Aparatur desa hendaknya lebih meningkatkan komunikasi dengan masyarakat, mampu bersikap lebih ramah dan segera mengolah data yang sudah diterima karena semakin cepat data diproses maka pembuatan SKTM ini akan cepat selesai, dengan begitu masyarakat akan merasa puas, bisa melakukan salam, senyum, dan sapa.
2. Aparatur bisa lebih cekatan dalam melayani masyarakat, tidak menunda pekerjaan, dan memberikan kenyamanan ketika masyarakat ingin melakakukan pelayanan. Selain itu tidak menerima uang yang diberikan oleh masyarakat. Karena mengingat penerima SKTM ini adalah masyarakat kurang mampu

3. Hendaknya aparatur lebih mengutamakan kepentingan masyarakat, melengkapi sarana pendukung agar masyarakat mudah mengakses informasi. Selalu memperhatikan kecepatan waktu dalam bekerja serta selalu melayani masyarakat dengan baik. Apabila kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik dan masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik maka akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat