

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik simpulan penelitian bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. Koefisien determinasi dari penelitian ini sebesar 62,20%. Sedangkan sisanya sebesar 37,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti sikap pelaksana, komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat, persepsi masyarakat dan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa terciptanya kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara yang progresif terjadi karena pemerintah desa melalui aparat desa mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pemerintah Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara terus melakukan inovasi dalam pelayanan agar masyarakat menjadi lebih puas kemudian terus mengupayakan memperlihatkan sikap yang baik dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat.

2. Dalam upaya menciptakan kepuasan bagi masyarakat maka ada baiknya prosedur dalam pelayanan publik dibuat lebih sederhana sehingga waktu dalam memberikan layanan menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Penting bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini baik dari segi analisis data, variabel katalisator kepuasan masyarakat bahkan melakukan komparasi kepuasan masyarakat dalam menerima layanan publik pada pemerintah desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA. *Jurnal Manajemen*, 20(02), 262-277.
- . (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: DI GORONTALO UTARA). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45-62.
- . (2011) Pelayanan Publik Kompetensi dan Komitmen Aparat Dalam Pelayanan Perizinan Terpadu. PT Pustaka Indonesia Press. Jakarta.
- Anggara Sahya. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia, cv.
- Anisa, S. (2018) 'Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia', p. 123.
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: bina aksara.
- Azwar, Saifuddin. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, A. A. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media. Komputindo
- Basuki, A. and Prawoto, N. (2016) *Analisis Regresi (dalam penelitian ekonomi & bisnis)*. Yogyakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Igirisa, I., Rahman, M., Abdussamad, J., Abdusamad, Z., & Husain, A. K. (2020). *Implementation of Development Policy for Livestock Farming Business in Gorontalo Regency , Gorontalo , Indonesia*. *Sys Rev Pharm* 2020-11(12), 138–142. [https://doi: 10.31838/srp. 2020.12.23](https://doi.org/10.31838/srp.2020.12.23)
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi & Contoh Perhitungannya*. Jakarta. Agung Media
- Pakaya, E. A. *et al.* (2020) ‘Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kota gorontalo’.
- Pasolong Harbani. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.
- Priansa juni Donni. (2017). *Manajemen pelayanan prima*. Bandung: Alfabeta, cv
- Rezha, F. (2013) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)’, *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), pp. 981–990.
- RKP Desa Buluwatu Tahun Anggaran 2021
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media. Komputindo

- Suandi, S. (2019) 'Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur', *Journal PPS UNISTI*, 1(2), pp. 13–22. doi: 10.48093/jiask.v1i2.8.
- Tika Astia (2015) 'Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur Naskah Publikasi Oleh : Tika Astia Program Studi Ilmu Administrasi Negara'.
- Tjiptono Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi.
- Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- Vellayati, widiarum. 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan public dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Yayat, R. (2017) 'Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping', *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, (2), pp. 56–65. Available at: [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULLL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULLL.pdf).