

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Balen, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balen secara umum berada dalam kategori baik, yang ditunjukkan oleh:
 - a. Fasilitas pelayanan yang memadai (*tangibles*)
 - b. Pelayanan sesuai prosedur dan tepat waktu (*reliability*)
 - c. Ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat (*responsiveness*)
 - d. Jaminan pelayanan yang jelas dan bebas pungutan liar (*assurance*)
 - e. Sikap ramah dan tidak diskriminatif (*empathy*)
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Balen berada pada kategori baik hingga sangat baik, yang ditunjukkan oleh:
 - a. Kemudahan persyaratan pelayanan
 - b. Prosedur yang tidak berbelit-belit
 - c. Waktu penyelesaian yang relatif cepat
 - d. Biaya yang sesuai dengan ketentuan
 - e. Kompetensi dan perilaku petugas yang baik
3. Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang berarti:

- a. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat
- b. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Kecamatan Balen

- a. Perlu meningkatkan konsistensi pelayanan, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen
- b. Meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu agar lebih nyaman
- c. Melakukan pelatihan berkala bagi petugas, khususnya dalam pelayanan prima dan komunikasi dengan masyarakat
- d. Memperkuat sistem pengaduan masyarakat, agar lebih mudah diakses dan responsif

2. Bagi Masyarakat

- a. Diharapkan masyarakat dapat:
 - 1) Memenuhi persyaratan administrasi dengan lengkap
 - 2) Memberikan masukan atau kritik yang konstruktif
- b. Berpartisipasi aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk:

- a. Menambahkan variabel lain seperti kepercayaan masyarakat atau transparansi pelayanan
- b. Menggunakan metode analisis yang lebih kompleks seperti:
 - 1) Regresi berganda
 - 2) SEM (*Structural Equation Modeling*)
- c. Memperluas lokasi penelitian agar hasil lebih umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bojonegoro. (2024). *Kabupaten Bojonegoro dalam angka 2024*. BPS.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2018). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2023). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Heeks, R. (2023). *Digital government: Managing public sector reform in the digital era*. Routledge.
- Hidayat. (2024). Evaluasi kesiapan digitalisasi pelayanan publik di daerah. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, 11(2), 140–170.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (2023). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Plume.
- Osborne, S. P. (2020). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Osborne, S. P. (2021). *Service management and marketing in the public sector*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2024). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Pemerintah Kecamatan Balen. (2024). *Profil wilayah dan kependudukan Kecamatan Balen tahun 2024*. Kantor Kecamatan Balen.
- Pramusinto, A. (2022). *Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia*. Gava Media.
- Pratama. (2022). Hambatan birokrasi dalam pelayanan publik di tingkat lokal. *Jurnal Tata Kelola*, 14(3), 215.
- Rahmawati. (2025). *Manajemen data penelitian sosial dengan SPSS*. Pustaka Utama.
- Rahmawati. (2025). *Psikologi pelayanan publik: Mengelola harapan dan persepsi*. Pustaka Utama.

- Rahmawati. (2025). *Transformasi digital dan efisiensi birokrasi di Indonesia*. Pustaka Utama.
- Rawls, J. (2024). *A theory of justice* (Revised ed.). Harvard University Press.
- Rothstein, B. (2021). *The quality of government: Corruption, social trust, and inequality in international perspective*. University of Chicago Press.
- Saputra, & Nugroho. (2021). Analisis faktor kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 120–130.
- Saputra, & Nugroho. (2021). Metodologi penelitian administrasi publik di era digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 145.
- Wulandari. (2023). Kualitas layanan dan loyalitas publik: Studi kasus kecamatan. *Jurnal Ilmu Sosial*, 12(1), 52–92.