

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji Regresi Linier Sederhana dan Uji Partial (t). Hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi $Y = -19,224 + 0,960 X$ atau $Y = 0,960 + -19,224$. Selanjutnya nilai 0,960 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kualitas Pelayanan) menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,960. sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Sedangkan dari hasil perhitungan Uji Partial (t) yaitu t hitung sebesar 14,834 dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,988 dengan taraf Sig. 5%, yang berarti bahwa t hitung lebih besar daripada t tabel maka H1 diterima dan H0 ditolak. H1 atau hipotesis alternatif berbunyi “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.”

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai

Utara dapat dikatakan berpengaruh sangat kuat. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan aplikasi SPSS versi 25, dari 89 responden dihasilkan nilai R Square sebesar 0,717 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinasi sebesar 72% atau bisa disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan berpengaruh sebesar 72% dan 28% disebabkan pengaruh lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti ingin menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, agar dapat meningkatkan pengawasan terhadap kinerja pegawai di Unit Layanan Terpadu (ULT) dengan cara melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Selain itu, diharapkan dapat menambah fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, sistem antrian yang tertata, serta optimalisasi penggunaan media informasi layanan yang sudah tersedia, misalnya dengan menempatkannya di lokasi yang lebih strategis, memperbarui tampilannya agar lebih menarik, atau menyampaikan informasi melalui berbagai saluran (seperti media sosial, papan pengumuman, maupun brosur) sehingga masyarakat lebih mudah memahami alur pelayanan yang ada.
2. Kepada Pegawai Unit Layanan Terpadu (ULT), diharapkan agar lebih memperhatikan kepuasan masyarakat dengan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, bersikap tanggap, ramah, serta profesional dalam

menghadapi pengunjung. Informasi yang diberikan hendaknya jelas, mudah dipahami, dan disampaikan dengan penuh perhatian agar masyarakat merasa dilayani dengan baik. Pelayanan yang memuaskan akan mendorong masyarakat untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga citra instansi semakin meningkat.

3. Kepada masyarakat atau pengguna layanan, diharapkan dapat memberikan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.
4. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan adanya penelitian lebih lanjut terhadap kepuasan pelayanan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara secara lebih mendalam. Mengingat hasil penelitian ini yang menunjukkan nilai koefisien determinansi sebesar 72%, jadi kepuasan masyarakat selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh aspek lain sebesar 28%. Diharapkan terdapat penelitian lanjutan mengenai aspek lain yang mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.