

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kantor desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo terhadap kepuasan masyarakat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan, jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  atau nilai signifikan  $< 0,05$ . Kemudian, hasil  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yakni  $35,957 > 2,75$  maka  $H_a$  diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo. Yang artinya variabel indenpenden secara simultan terhadap variabel dependen mempunyai hubungan yang arah.
2. Penilaian kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang baik dapat dilihat dengan cara berinisiatif dalam melakukan pelayanan publik. Dengan itu, pendekatan dengan masyarakat harus lebih menjaga hubungan atau komunikasi di setiap devisi dalam melakukan pelayanan dan dapat menciptakan daya saing yang cukup baik

dari devisi agar lebih mudah mengetahui pelayanan apa yang di butuhkan masyarakat dan lebih mudah mencari cara mengembangkan dan meningkatkan pelayanan lebih baik dari pada sebelumnya.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mengemukakan saran terhadap kualitas pelayanan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo, yaitu:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hendaknya pelayanan publik di desa ambulu kecamatan sumberasih seharusnya menambah target lagi agar masyarakat lebih merasakan kepuasan oleh pelayanan yang ada di pemerintahan desa.
2. Bagi peneliti selanjutnya, yang tertarik untuk mengadakan penelitian dengan topik yang sama dan tempat penelitian yang berbeda dapat menggunakan hasil pembahasan dari penelitian ini sebagai bahan referensi. Dalam penelitian ini dengan variabel kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi dari penelitian ini dan semakin lengkap.