

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian diatas yang membahas mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo, sesuai dengan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo. Kantor Desa Patalan telah menjalankan tugasnya dengan baik dimana hasil dari dimana hasil dari IKM dapat dikatakan memuaskan. Dari 7 indikator dengan nilai konversi IKM = Σ NRR Tertimbang x 25 maka (Indeks Kepuasan Masyarakat = $3,13 \times 25 = 78,27$) sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan mutu pelayanan yang dinilai memiliki nilai bobot “B” yang berarti “Puas”.

Berdasarkan data dari dua unsur yang mencakup tujuh indikator yang mengarah pada Kepuasan Masyarakat mengenai kualitas pelayanan administrasi di Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, dan Kabupaten Probolinggo menyatakan bahwa menerima skor tinggi pada IKM adalah *equality* yang memiliki skor 3,17 untuk nilai konversinya mendapatkan skor 79,3 dan termasuk pada kategori “Puas” yang memperoleh nilai bobot “B”,

namun indikator yang mendapatkan penilaian terendah adalah *knowledg* dengan skor 3,10 dengan untuk nilai konversi 77.5 dan termasuk pada kategori “Puas” dan juga memperoleh nilai bobot “B”.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang membahas mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo, ada beberapa saran yang penulis simpulkan:

1. Layanan administrasi yang di berikan oleh Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo yang menyediakan kebutuhan pelayanan masyarakat perlu ditingkatkan kembali agar secara efektif menjawab kebutuhan masyarakat dan memenuhi harapan masyarakat.
2. Dalam *knowledge* yang memiliki nilai terendah dalam pelayanan administrasi perlu adanya perbaikan atau peningkatan berupa pengetahuan atau pengalaman dalam melayani masyarakat. Jika penyelenggara pelayanan memiliki pengetahuan atau pengalaman yang luas dalam mengelola layanan, maka pelayanan yang dilakukan akan dikatakan baik atau memuaskan.
3. Penyelenggara pelayanan perlu mempertahankan layanannya yang sudah memperoleh nilai bobot “B” baik/puas pada Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo dalam memberikan pelayanan administrasi supaya layananan tetap berkualitas.