

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai kinerja pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Muruona Kecamatan Ile Ape Kabupaten Lembata, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan administrasi aparat Desa Muruona secara keseluruhan berada pada kategori "baik" dengan skor rata-rata 178-197 dari 245, khususnya unggul pada daya tanggap (197,3) dan empati (197,6). Namun, keandalan masih "kurang baik" (skor 114,3) akibat keterlambatan layanan seperti surat keterangan yang melebihi standar 1 hari.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi termasuk "baik" dengan skor rata-rata 185,8-198,5, didukung oleh prosedur yang relatif jelas dan biaya terjangkau. Meski demikian, sarana prasarana (skor 164) dan penanganan pengaduan masih perlu ditingkatkan untuk mendekati predikat "sangat baik"
3. Pengaruh kinerja pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat
Hasil analisis statistik menunjukkan:
 - a. Uji F: Nilai F-hitung sebesar 24.366,116 > F-tabel dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$), menunjukkan bahwa kinerja pelayanan administrasi berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
 - b. Uji Korelasi: Nilai korelasi Pearson sebesar 0,999 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$), menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif antara kinerja pelayanan administrasi dengan kepuasan masyarakat.
 - c. Uji T: Nilai t-hitung sebesar 156,096 dengan signifikansi 0,000, mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan administrasi berpengaruh sangat nyata terhadap kepuasan masyarakat.
 - d. Koefisien Determinasi (R^2): Nilai R^2 sebesar 0,998 atau **99,8%**, menunjukkan bahwa keragaman kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh faktor kinerja pelayanan administrasi, sedangkan sisanya 0,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

- e. Persamaan Regresi: $Y = 37,380 + 1,000X$, menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan kinerja pelayanan administrasi akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,000 satuan.

Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Muruona Kecamatan Ile Ape Kabupaten Lembata.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan Keandalan Pelayanan (nilai 114,3 - klasifikasi kurang baik):
 - a. Menetapkan dan mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi yang jelas dengan target waktu penyelesaian yang realistis
 - b. Meningkatkan disiplin aparat desa dalam menyelesaikan dokumen tepat waktu sesuai prosedur yang telah ditetapkan (beberapa layanan seperti surat keterangan warisan, penghasilan orang tua, jenis usaha, dan kelakuan baik masih memerlukan 2 hari padahal standarnya 1 hari)
2. Meningkatkan Sarana dan Prasarana (nilai 164 - klasifikasi cukup baik):
 - a. Melengkapi fasilitas pelayanan yang masih kurang memadai, seperti menambah komputer/laptop untuk mempercepat proses administrasi (saat ini hanya tersedia 1 komputer dan 3 laptop untuk 10 aparat)
 - b. Menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman dengan fasilitas pendukung yang memadai