

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian terkait Kepuasan Masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diberikan pelayanan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat dengan menggunakan 9 indikator sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dapat disimpulkan, bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini cukup beragam, mayoritas responden berada pada kelompok umur produktif di kelompok umur 26-31 tahun, yang menunjukkan bahwa mereka memiliki kapasitas fisik dan pemikiran yang baik dalam memberikan jawaban terhadap instrumen penelitian. Dari sisi jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan. Ditinjau dari aspek pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi Diploma, yang mengindikasikan bahwa responden memiliki kemampuan dasar dalam memahami pertanyaan penelitian.
2. Peneliti mendapatkan Nilai kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 89,25 atau mampu di nilai sudah sangat puas berdasarkan indikator penilaian yang telah disesuaikan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Hal ini mencerminkan pula bahwasanya masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang memanfaatkan jasa pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik sudah sangat puas. Indikator waktu penyelesaian merupakan indikator yang paling rendah untuk kepuasan masyarakat pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik hanya sebesar 3,22 tetapi masih ditingkat puas. Indikator biaya pelayanan merupakan indikator yang paling tinggi dan hampir mencapai nilai sempurna untuk kepuasan masyarakat pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik sebesar 3,99.

## 6.2 Saran

Dari temuan penelitian ini dapat diberikan saran seperti berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik responden, penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan proporsi karakteristik yang lebih seimbang, khususnya dalam hal umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Hal ini penting untuk memperoleh gambaran yang lebih merata sehingga hasil penelitian dapat lebih merepresentasikan kondisi populasi secara keseluruhan.
2. Penelitian ini menemukan bahwa masyarakat di Kabupaten Tanjung Jabung Barat memiliki kepuasan terhadap pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik. Dalam hal ini Mal Pelayanan Publik harus dapat mempertahankan ataupun memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Terutama di indikator yang masih dikategorikan puas seperti indikator sistem, mekanisme dan proses pelayanan dan indikator waktu penyelesaian agar bisa ditingkatkan lebih baik lagi.