# BAB V KESIMPULANDANSARAN

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari KecamatanPantaiCermin, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakatpadaPegawaiKantorKepalaDesaKotaPariKecamatanPantaiCermin. Ketika pegawai beroperasi dalam budaya yang menekankan pentingnya kepuasan masyarakat dan nilai-nilai pelayanan yang baik, pegawai lebih cenderung untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, responsif, dan memenuhi harapan masyarakat.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakatpadaPegawaiKantorKepalaDesaKotaPariKecamatanPantaiCermin. Dengan disiplin kerja yang baik, pegawai dapat menghindari keterlambatan, kesalahan, dan ketidaksesuaian dalam pelayanan, yang berkontribusi pada pengalaman positif bagi masyarakat. Kedisiplinan ini juga menunjukkan profesionalisme dan komitmen terhadap pelayanan publik, yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, kurangnya disiplin dapat mengakibatkan masalah dalam pelayanan, seperti keterlambatanataukualitasyangtidakkonsisten,yangakanmenurunkan

88

kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, disiplin kerja yang kuat di Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari berperan penting dalam memastikan pelayanan yang memuaskan dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakatpadaPegawaiKantorKepalaDesaKotaPariKecamatanPantaiCermin. Pelayanan yang berkualitas juga menciptakan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap kantor desa. Masyarakat yang menerima layanan yang efektif dan profesional merasa bahwa kebutuhan mereka diperhatikan dan dipenuhi dengan baik. Sebaliknya, kualitaspelayanan yang buruk dapat mengakibatkan frustrasi dan ketidakpuasan, yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, memastikan bahwa pegawai di Kantor Kepala Desa Kota Pari menyediakan layanan berkualitas tinggi adalah kunci untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi dan membangun hubungan positif antara kantor desa dan komunitas yang dilayaninya.
2. Budaya organisasi, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan PantaiCermin. Ketika budaya organisasi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan bekerja bersama secaraharmonis,pegawaidapatmemberikan layananyangefektif, efisien,dan menyenangkan. Hal ini menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi masyarakat, meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Kepala Desa Kota Pari. Dengan kombinasi ketiga faktor

ini, kantor desa dapat membangun kepercayaan dan hubungan positif dengan komunitas, yang sangat penting untuk keberhasilan pelayanan publik.

## Saran

Dari hasil penelitian tersebut maka peneliti akan memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan untuk dijadikan masukan dan bahanpertimbanganyangbergunabagipihak -pihak yangberkepentingansebagai penyempurnaan penelitian selanjutnya. Beberapa saran tersebut adalah :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, pegawai harus fokus pada beberapa aspek utama: komunikasi yang efektif, pelayanan yang cepat dan ramah, serta transparansi dalam prosedur administrasi. Selain itu, penerapan sistem antrian yang terorganisir dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah akses informasi serta pelayanan online dapat mempercepat proses administrasi. Dengan mendengarkan umpan balik dari masyarakat dan melakukan evaluasi rutin, kantor desa dapat terus memperbaiki kualitaslayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
2. Dalam meningkatkan budaya organisasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, pegawai harus mengembangkan sikap kerja yang proaktif, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Budaya organisasi yang baik dapat dibangun dengan menanamkan nilai-nilai seperti integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap aktivitas pelayanan. Selain itu, menciptakan lingkungankerjayangpositifdanmendukung,dimanasetiappegawaimerasa

dihargai dan termotivasi untuk bekerja dengan baik, akan berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Adanya forum komunikasi antara pegawai dan masyarakat untuk menampung aspirasi serta umpan balik juga akan membantu dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

1. Untuk meningkatkan disiplin kerja yang berdampak pada kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, pegawai harus mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan, memastikan kehadiran tepat waktu, dan menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan tegas akan membantu menjaga konsistensi dan kualitas layanan. Pengawasan yang ketat serta pemberiansanksi bagi pelanggaran disiplin, disertai dengan penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan kinerja baik, akan menciptakan lingkungan kerja yang disiplin.
2. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kepala Desa Kota Pari Kecamatan Pantai Cermin, pegawai harus fokus pada penyediaan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Menerapkan sistem pengaduan dan umpan balik yang efektif dapat membantu memahami kebutuhan dan keluhan masyarakat sehingga dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Pegawai juga perlu menunjukkan sikap proaktif dan solutif dalam menangani permasalahan yang dihadapiwarga, sehingga mereka merasa diperhatikan dan puas dengan layanan yang diberikan.