

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Sosial Rantauprapat terus meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi sosial dengan menjaga standar yang sudah baik serta memperhatikan aspek yang masih dinilai kurang oleh masyarakat. Fokus utama dapat diarahkan pada peningkatan konsistensi pelayanan dan perbaikan komunikasi antar petugas dengan penerima layanan. Hal ini penting agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga, sekaligus mencegah munculnya ketidakpuasan yang dapat memengaruhi citra instansi.
2. Selain itu, perlu dilakukan upaya peningkatan aksesibilitas dan transparansi informasi secara lebih luas dan merata. Penyediaan sarana informasi yang mudah dijangkau, jelas, dan terbuka bagi semua kalangan masyarakat akan membantu mengurangi keluhan terkait keterbatasan akses layanan. Dengan keterbukaan informasi, masyarakat dapat lebih memahami prosedur, hak, dan kewajiban mereka, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lebih efektif serta minim kesalahpahaman.
3. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan jumlah data yang lebih besar dan beragam, agar hasil analisis menjadi lebih representatif. Peneliti juga dapat mencoba membandingkan performa algoritma Naive Bayes dengan metode machine learning lainnya untuk mengetahui model mana yang paling optimal dalam mengklasifikasikan

opini masyarakat. Dengan langkah ini, diharapkan dapat diperoleh hasil penelitian yang semakin akurat dan dapat memberikan kontribusi lebih luas dalam pengembangan strategi pelayanan publik berbasis data di daerah Rantauprapat.

5.2. Saran

1. Saran pertama ditujukan kepada Dinas Sosial Rantauprapat agar terus berkomitmen dalam meningkatkan mutu layanan rehabilitasi sosial, khususnya dengan memperhatikan aspek kualitas pelayanan yang menjadi faktor utama kepuasan masyarakat. Upaya peningkatan kualitas dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan bagi petugas, penguatan etika pelayanan, serta penyediaan fasilitas pendukung yang memadai. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya merasa terbantu secara administratif, tetapi juga memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih manusiawi dan memuaskan.
2. Saran berikutnya adalah agar aksesibilitas dan transparansi informasi dalam pelayanan dapat ditingkatkan lebih optimal. Masyarakat membutuhkan kemudahan dalam memperoleh layanan, baik dari sisi lokasi, prosedur, maupun waktu pelayanan. Selain itu, keterbukaan informasi yang jelas dan akurat akan membantu masyarakat memahami hak serta kewajiban mereka, sehingga dapat mengurangi potensi terjadinya keluhan. Oleh karena itu, penyediaan kanal informasi resmi yang mudah dijangkau, baik secara langsung maupun melalui platform digital, sangat penting untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap instansi.

3. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan dengan jumlah responden yang lebih besar dan cakupan wilayah yang lebih luas, sehingga hasil analisis menjadi lebih representatif. Peneliti juga dapat membandingkan algoritma Naive Bayes dengan metode machine learning lain seperti Decision Tree, Random Forest, atau Support Vector Machine, guna memperoleh gambaran lebih komprehensif mengenai efektivitas model klasifikasi dalam konteks kepuasan masyarakat. Dengan langkah ini, penelitian ke depan tidak hanya dapat memperkaya literatur akademik, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai daerah.