

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penulis menemukan bahwa kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. TTS berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh yang diberikan besarnya 84,6%. Kemudian Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik dengan perolehan mean sebesar 131. Sedangkan untuk jenis indikator yang menjadi prioritas adalah indikator kehandalan dengan perolehan mean sebesar 27,40.

1.2 Implikasi Penelitian

5.2.1 Implikasi Teoritis.

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Hardiansyah, 2011:42) yaitu lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan relevan dan membuktikan bahwa dengan lima dimensi tersebut memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. Namun disamping itu, dari kualitas pelayanan masih terdapat salah satu dimensi yang menjadi prioritas. Seperti halnya penelitian sebelum yang dilakukan oleh Hatati dan Brida (2011) cukup berbeda dengan penelitian ini namun saling mendukung. Penelitian Hatati dan Brida (2011) menjelaskan bahwa lima dimensi tersebut adalah

faktor yang menentukan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun indikator yang menjadi prioritas adalah *empathy* (empati). Begitupun dalam penelitian ini, indikator *reliability* (Kehandalan) menjadi prioritas. Ini berarti bahwa kelima dimensi pengukuran kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang dinamis sehubungan dengan tempat dan lingkungan dimana penilaian kualitas tersebut dilakukan.

2. Penelitian ini juga relevan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Standard Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan.

5.2.2 Implikasi Terapan

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. TTS, perlu menyediakan solusi baru dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat yang berasal dari daerah terpencil. Karena tidak jarang ditemukan masyarakat yang belum memiliki E-KTP beralasan karena lokasi pengurusan yang jauh dari tempat tinggal.
2. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. TTS perlu meningkatkan sikap empati khususnya tidak membeda-

bedakan pengguna layanan. Semua harus diperlakukan sama dan adil.

3. Hasil Penelitian menjadi bahan masukan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat memberikan gambaran lain terkait dengan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan. Selain itu, juga dapat melakukan pertimbangan dalam menentukan karakter dan populasi serta teknik pengambilan sampel yang mungkin bisa berbeda sehingga hasil dari penelitian memberikan gambaran yang jelas.