

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Ketampakan fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rote Ndao.
2. Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rote Ndao.
3. Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rote Ndao.
4. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rote Ndao.
5. Empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rote Ndao.

5.2 Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat menjadi bukti empiris yang mampu menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Rote Ndao serta hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kepentingan akademik yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian kedepannya.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, maka peneliti ingin mengemukakan beberapa hal penting berikut :

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan dan kelemahan data, sebagai berikut :

- a. Pada penelitian ini hanya menggunakan masyarakat yang ada di daerah Kabupaten Rote Ndao, dengan jumlah sampel 42 orang.
- b. Penelitian ini hanya dibatasi oleh 5 variabel independen yaitu ketampakan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.
- c. Penelitian ini hanya dilakukan selama 2 bulan yaitu Mei dan Juni 2024.

2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao

Berdasarkan hasil penelitian telah membuktikan bahwa faktor ketampakan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang sedang mengurus data diri di Kab. Rote Ndao. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rote Ndao diharapkan dapat terus konsisten dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Rote Ndao.