

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini maka peneliti menarik kesimpulan yaitu kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-ktp berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota kupang. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP.

Ketanggapan pegawai terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tingginya tingkat responsivitas, yang tercermin dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat waktu, serta tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, berperan besar dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Pelayanan yang responsif tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga menunjukkan komitmen dan kepedulian aparatur dalam memenuhi harapan masyarakat, sehingga meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan instansi pelayanan publik.

5.2 Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori pelayanan publik, khususnya dalam konteks hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang sejalan dengan teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction theory*). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti kecepatan, kenyamanan, profesionalisme, dan keandalan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini juga memperkuat kerangka teoritis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu determinan utama kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik. Temuan ini mendukung konsep *Servqual (Service Quality)*, di mana antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Secara praktis, implikasi ini dapat mendorong penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi variabel-variabel lain, seperti persepsi masyarakat terhadap keadilan pelayanan, loyalitas, dan kepercayaan dalam konteks pelayanan publik. Penelitian ini juga membuka peluang untuk mengembangkan model pelayanan yang lebih spesifik dalam meningkatkan kualitas layanan di berbagai institusi pemerintah lainnya.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa hal penting sebagai berikut.

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang

Berdasarkan hasil penelitian telah membuktikan bahwa faktor kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang sedang mengurus data diri di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Kupang. Maka di harapkan dapat terus konsisten dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Kupang.

2. Bagi peneliti selanjutnya di sarankan bisa menambahkan variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, dan dapat di gunakan sebagai acuan untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.