

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan di Kecamatan Purwokerto Timur berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Hal tersebut ditunjukkan bahwa keseluruhan nilai signifikan pada indikator kualitas pelayanan  $< 0,5$ . Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Kualitas pelayanan yang masih kurang yaitu pada indikator jaminan yang meliputi keamanan lingkungan dan kepastian biaya pelayananserta kasat matayang meliputi fasilitas pendukung dalam pembuatan e-KTP dan kenyamanan lingkungan.
2. Kepuasan masyarakatdi Kecamatan Purwokerto Timur sudah menunjukkan puas.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan pada hasil kesimpulan, maka dapat diimplikasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP yang sudah baik perlu dipertahankan dan yang masih kurang perlu ditingkatkan.Peningkatan pelayanan pada keamanan lingkungan, kepastian biaya pelayanan, fasilitas dan kenyamanan lingkungan.

2. Kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP perlu dipertahankan. Agar masyarakat dapat terus merasakan kepuasan atas pelayanan yang diterima.

