

## 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 pelayanan serta kasat mata yang meliputi fasilitas pendukung dalam pembuatan e-KTP dan kenyamanan lingkungan.
2. Kepuasan masyarakat di 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.

