

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan, penulis menarik kesimpulan.

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
2. Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
3. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

5.2. Saran

Dari kesimpulan yang diambil dari penelitian ini Rekomendasi diusulkan di samping temuan dan kemungkinan rekomendasi untuk penelitian masa depan, seperti:

1. Bagi Aparatur Negara
 - a. Para aparatur hendaknya memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian, mengutamakan kepentingan masyarakat melalui kualitas pelayanan hal ini berguna untuk meningkatkan empati kepada masyarakat terhadap pembuatan dokumen serta meningkatkan profesionalitas dan kinerja kualitas pelayanan dalam merespon aspirasi masyarakat.

b. Dan untuk menarik perhatian masyarakat, perlu memperhatikan kinerja yang baik untuk diberikan pada konsumen agar memberikan kesan yang baik ketika menggunakan jasa itu kembali.

2. Bagi perguruan tinggi

Diharapkan informasi tersebut dapat digabungkan dan digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Kami merekomendasikan untuk menggunakannya sebagai referensi untuk pengembangan lebih lanjut dari hasil penelitian yang ada, menganalisisnya lebih dalam dan jelas.