

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh positif dan signifikan *tangibles* secara sendiri (parsial) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada masa pandemi Covid -19.
2. Adanya pengaruh positif dan signifikan *reability* secara sendiri (parsial) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada masa pandemi Covid -19.
3. Adanya pengaruh positif dan signifikan *responsiveness* secara par sendiri (parsial) sial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada masa pandemi Covid -19.
4. Adanya pengaruh positif dan signifikan *assurance* secara sendiri (parsial) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada masa pandemi Covid -19.
5. Adanya pengaruh positif dan signifikan *empathy* secara sendiri (parsial) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Candi Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada masa pandemi Covid -19.
6. Ada pengaruh positif dan signifikan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan masyarakat pada

Kantor Kecamatan Candi Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada masa pandemi Covid -19

## 5.2 Saran

Bertolak dari kesimpulan penelitian maka penulis mencoba memberikan masukan atau pertimbangan berupa saran-saran :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo agar dapat di pertahankan dan di tingkatkan lagi dan menjaga protokol kesehatan lebih ketat lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan Kecamatan Candi.
2. Untuk pihak Kantor Kecamatan Candi agar lebih inovatif untuk memberikan penyuluhan dan publikasi dalam pelayanan pengurusan E-KTP, karena belum adanya *pamflet*, *banner*, ataupun *contact person* yang memudahkan masyarakat untuk melaksanakan pengurusan administrasi.