

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil penelitian terhadap masyarakat Kecamatan Pauh Kota Padang dapat dilihat pada variabel komunikasi pelayanan publik berada dalam kategori sangat baik (66%), Artinya dari 96 orang yang memberikan penilaian pada penelitian ini, terdapat 64 orang menyatakan komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan *ie-KTP online* di kantor Kecamatan Pauh Kota Padang sudah dilakukan dengan baik.
2. Dari hasil penelitian terhadap masyarakat Kecamatan Pauh Kota Padang dapat dilihat pada variabel kepuasan masyarakat berada dalam kategori sangat baik (66%), Artinya dari 96 orang yang memberikan penilaian pada penelitian ini, terdapat 64 orang menyatakan puas pada pengurusan *ie-KTP online* di kantor Kecamatan Pauh Kota Padang.
3. Dari hasil penelitian diketahui bahwa komunikasi pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan *E-KTP online* di Kecamatan Pauh Kota Padang. Korelasi antara variabel komunikasi pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat menunjukkan angka sebesar 0,582. Angka ini menunjukkan adanya korelasi yang kuat. Artinya komunikasi pelayanan publik memiliki hubungan yang berarti dengan kepuasan masyarakat. Hasil dari penelitian ini berarti

semakin baik komunikasi pelayanan publik kecamatan Pauh Kota Padang maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

## 5.2 Saran

Berikut saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis uraikan sebelumnya:

1. Hasil penelitian ini terlihat adanya hubungan yang sangat kuat antara kemampuan komunikasi pelayanan publik variabel kepuasan masyarakat dalam membuat *e-KTP online*. Oleh sebab itu sebaiknya perlu adanya peningkatan kemampuan komunikasi petugas Kantor Kecamatan Pauh dalam melayani pembuatan *e-KTP online* baik melalui pelatihan komunikasi pelayanan publik ataupun evaluasi.
2. Untuk penelitian selanjutnya, pada saat penyebaran kuesioner akan lebih mudah jika dibantu oleh warga setempat agar tidak sulit dalam mencari alamat responden yang dituju.

