

## BAB VI PENUTUP

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan pada penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwasannya:

1. Pengaruh Efisiensi (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat Nilai signifikansi secara parsial Pengaruh Kualitas Pelayanan Efisiensi terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar  $0,010 < 0,05$  dan nilai T hitung  $2,643 < 1.66088$ . Maka dapat disimpulkan bahwasannya pengujian hipotesis menjelaskan bahwasannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, secara parsial Efisiensi (X1) berpengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)
2. Pengaruh Responsif (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat Nilai signifikansi Pengaruh Responsif (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T hitung  $5,635 > 1.66088$ . Dapat disimpulkan bahwasannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
3. Pengaruh Non Partisan (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat memiliki nilai signifikansi Pengaruh Non Partisan (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai signifikan  $0,312 > 0,05$  dan nilai T hitung  $1,016 < 1.66088$  yang berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang



berarti bahwasanya tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Efisiensi (X1) Responsif (X2) dan Non Partisan (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $44.187 > 2.70$ . Dapat disimpulkan bahwasannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti secara simultan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

## 6.2.Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dari itu pada penelitian ini menjabarkan beberapa saran yaitu :

1. Disdukcapil Kota Padang diharapkan mampu untuk meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan secara *online*, dengan mempertimbangkan jika terjadinya permasalahan pada jaringan internet dan memiliki alternatif lain jika terjadinya kendala jaringan.
2. Memberikan arahan yang jelas terkait tata cara penggunaan layanan *online* dan syarat yang diperlukan oleh masyarakat, pada saat mengupload data kependudukan.

