

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Dimensi Empati (*Empathy*) merupakan dimensi yang mendapatkan hasil persentase yang paling sedikit yaitu hanya 60,8 persen yang mana angka persentase ini masih dalam kategori “kuat”.
2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan dimensi yang mendapatkan hasil persentase yang paling besar yaitu 74,2 persen. Walaupun dimensi ini mendapatkan hasil persentase yang paling besar namun angka persentasenya belum mencapai kategori “sangat kuat” karena kategori “sangat kuat” persentasenya 81%-100%.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran untuk kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

1. Untuk dimensi yang mendapatkan persentase yang paling sedikit 60,8 persen yaitu Dimensi Empati (*Empathy*), dalam hal ini sebaiknya pihak Kantor Camat Sungai Pinang khususnya para Pegawai/Petugas menunjukkan rasa peduli seperti memiliki inisiatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat seperti mendahulukan masyarakat yang lanjut usia dan tidak memandang status sosial selama melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sungai Pinang.
2. Untuk dimensi yang mendapatkan persentase yang paling besar 74,2 persen yaitu Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), sebaiknya sumber daya manusia yang sudah baik ini tetap perlu ditingkatkan lagi terutama pada pengetahuan dan wawasan bagi para Pegawai/Petugas yang memberikan pelayanan dan juga pada saat memberikan informasi yang

berkaitan dengan pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan di Kantor Camat Sungai Pinang.