

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 80,46 yang berada pada interval 3,06 - 3,53, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Disdukcapil Kota Jambi secara keseluruhan termasuk dalam kategori “baik”.
2. Berdasarkan 9 unsur pelayanan yang diteliti, unsur prasarana dan sarana merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 88 dan berada pada tingkat “baik”. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu terkait unsur biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 34,75 dan berada pada tingkat “tidak baik”.
3. Persyaratan pelayanan Kantor Disdukcapil Kota Jambi memiliki nilai IKM sebesar 86,675 dan berada di tingkat baik.
4. Prosedur pelayanan Kantor Disdukcapil Kota Jambi memiliki nilai IKM sebesar 86,675 dan berada di tingkat baik.
5. Waktu pelayanan Kantor Disdukcapil Kota Jambi memiliki nilai IKM sebesar 86,25 dan berada di tingkat baik.

6. Biaya pelayanan Kantor Disdukcapil Kota Jambi memiliki nilai IKM sebesar 34,75 dan berada di tingkat tidak baik.
7. Produk pelayanan Kantor Disdukcapil Kota Jambi memiliki nilai IKM sebesar 86,875 dan berada di tingkat baik.
8. Kompetensi pelaksana pelayanan Kantor Disdukcapil Kota Jambi memiliki nilai IKM sebesar 87,50 dan berada di tingkat baik.
9. Perilaku pelaksana pelayanan Kantor Disdukcapil Kota Jambi memiliki nilai IKM sebesar 87,50 dan berada di tingkat baik.
10. Penanganan saran dan pengaduan pelayanan Kantor Disdukcapil Kota Jambi memiliki nilai IKM sebesar 87,25 dan berada di tingkat baik.
11. Prasarana dan sarana pelayanan Kantor Disdukcapil Kota Jambi memiliki nilai IKM sebesar 88 dan berada di tingkat baik.

4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis ingin memberikan beberapa saran, diantaranya :

1. Diperlukan adanya penambahan petugas yang bertugas memberikan pengarahan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan, hal ini untuk menghindari kerepotan karena menghadapi masyarakat memiliki tujuan pelayanan yang berbeda.
2. Diperlukan adanya peningkatan server jaringan untuk mendukung jalannya proses pelayanan, hal ini dimaksudkan agar jaringan tidak menghambat jalannya proses pelayanan.