

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dibahas penyusunan mengenai Tingkat Kualitas Layanan JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Penduduk) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Penduduk)

Program JEBOL ANDUK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, secara keseluruhan dapat dikategorikan Sangat Baik dan sangat memuaskan. Hal tersebut sesuai dengan kuesioner yang disebarkan kepada 108 responden berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kualitas layanan JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Program JEBOL ANDUK berdasarkan bukti fisik dikategorikan sangat baik. Hal tersebut berdasarkan jawaban responden dengan nilai bobot sebesar 1.821. Responden merasa kualitas pelayanan sangat memuaskan seperti tampilan fisik petugas dan fasilitas yang tersedia. Nilai *gap* positif menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat telah terlampaui, terutama dalam aspek kerapian petugas dan estetika pelayanan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kualitas layanan JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Program JEBOL ANDUK berdasarkan keandalan dapat dikategorikan baik. Hal tersebut berdasarkan jawaban responden dengan nilai rata-rata sebesar 1.032. Meskipun secara umum responden merasa memuaskan, masih terdapat indikator dengan *gap* negatif yang menunjukkan perlunya peningkatan kemampuan petugas dalam menangani masalah secara tuntas.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas layanan JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Program JEBOL ANDUK berdasarkan daya tanggap dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini berdasarkan jawaban responden dengan nilai bobot sebesar 1.435. Pelayanan dinilai cukup responsif, dengan sebagian besar indikator menunjukkan kesesuaian antara harapan dan persepsi responden, walaupun terdapat sedikit kekurangan dalam kecepatan penanganan keluhan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Kualitas layanan JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Program JEBOL ANDUK berdasarkan jaminan dapat dikategorikan sangat baik. Hal tersebut berdasarkan jawaban responden dengan nilai bobot 1.100. Petugas dianggap mampu memberikan pelayanan yang sesuai prosedur dan membangun kepercayaan masyarakat, terbukti dari *gap* positif pada seluruh indikator.

e. Empati (*Empathy*)

Kualitas layanan Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) berdasarkan empati dapat dikategorikan sangat baik. Hal tersebut berdasarkan jawaban responden dengan nilai bobot sebesar 1.079. Pada dimensi ini memiliki *gap* nol, menunjukkan bahwa petugas memberikan perhatian yang setara kepada semua masyarakat dan bersikap empatik secara konsisten.

4.2 Saran

Meskipun hasil pengolahan data dan jawaban responden menunjukkan secara keseluruhan sangat baik dan memuaskan, namun berdasarkan temuan pada saat observasi terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti :

1. Pelatihan teknis dan soft skills diperlukan secara rutin untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan permasalahan administrasi secara cepat, tepat, dan profesional.
2. Pengembangan mekanisme pelaporan atau pengaduan masyarakat secara langsung di lapangan maupun digital dapat meningkatkan daya tanggap petugas terhadap masalah yang muncul selama pelayanan berlangsung.
3. Terkait fasilitas parkir motor yang kurang baik, alangkah baiknya direnovasi diberi pelindung supaya kendaraan tidak terpapar panas atau hujan. Kemudian untuk pegawai yang belum sepenuhnya menerapkan SOP, harus lebih ditingkatkan sesuai prosedur yang ada.