

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap 100 responden, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Secara umum, kualitas pelayanan Dukcapil Kabupaten Kendal tergolong baik, ditunjukkan oleh nilai rata-rata kinerja yang relatif tinggi pada seluruh dimensi pelayanan, yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*) , Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Secara umum tingkat kinerja pelayanan sudah baik, karena nilai rata-rata kinerja (X) pada seluruh dimensi berada pada angka di atas 4 (skala 1–5). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan sudah memuaskan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kesenjangan (gap) antara kinerja (X) dan harapan (Y).

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, secara umum kualitas pelayanan administrasi kependudukan tergolong baik karena sebagian besar dimensi menunjukkan kesenjangan (gap) yang relatif kecil antara kinerja dan harapan masyarakat. Dimensi Empati memiliki nilai gap rata-rata tertinggi sebesar 0,02, yang berarti pelayanan dalam aspek perhatian dan kepedulian petugas telah memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan masyarakat. Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) menunjukkan rata-rata gap 0,00, sehingga dapat diartikan bahwa kondisi fasilitas, sarana, dan penampilan fisik

pelayanan telah sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa dimensi yang menunjukkan gap negatif, seperti Ketanggapan (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) yang masing-masing memiliki rata-rata gap -0,06, sehingga perlu adanya peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, kesigapan, kompetensi, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat. Dimensi Keandalan (*Reliability*) menjadi dimensi dengan gap terendah yaitu -0,11, sehingga merupakan aspek yang paling membutuhkan perhatian dan perbaikan. Selain itu, indikator dengan kesenjangan terbesar P11 (-0,22), yang menunjukkan bahwa kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat masih belum sepenuhnya memenuhi harapan responden dan perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Sementara itu, berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut pelayanan tersebar dalam empat kuadran yang menggambarkan prioritas perbaikan dan strategi pemeliharaan kinerja. Kuadran A (Prioritas Utama) berisi atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih berada di bawah harapan, sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan segera, terutama terkait kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) mencakup atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, sehingga kualitasnya perlu dipertahankan secara konsisten. Kuadran C (Prioritas Rendah) berisi atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, sehingga bukan menjadi fokus utama perbaikan. Adapun Kuadran D (Berlebihan) menunjukkan atribut

dengan kinerja tinggi tetapi tingkat kepentingannya relatif lebih rendah, sehingga dapat dilakukan evaluasi efisiensi tanpa mengurangi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan sudah berada dalam kategori baik, peningkatan pada aspek kehandalan dan ketanggapan tetap diperlukan agar kesenjangan antara kinerja dan harapan masyarakat dapat semakin diminimalkan.

4.2 Saran

A. Saran Praktis

Memprioritaskan perbaikan pada atribut Kuadran A, khususnya yang berkaitan dengan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, konsistensi petugas dalam menjalankan prosedur, kejelasan informasi pelayanan kepada masyarakat, peningkatan rasa aman dan kepercayaan masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, melalui:

1. Pelatihan pelayanan prima dan etika pelayanan publik.
2. Pelatihan komunikasi efektif.
3. Penguatan disiplin kerja dan pengawasan internal.
4. Mempertahankan kualitas pelayanan pada Kuadran B, terutama pada aspek empati, perhatian, dan sikap membantu petugas kepada masyarakat.
5. Melakukan evaluasi dan survei kepuasan secara berkala, agar instansi dapat memantau perkembangan kualitas pelayanan dan segera melakukan perbaikan apabila terjadi penurunan kinerja.

B. Saran Akademis

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah responden agar hasil penelitian lebih representatif.
2. Peneliti berikutnya dapat mengombinasikan metode SERVQUAL dan IPA dengan metode lain seperti Customer Satisfaction Index (CSI) atau analisis regresi.
3. Penelitian lanjutan dapat lebih fokus pada faktor-faktor penyebab rendahnya dimensi kehandalan dan ketanggapan dalam pelayanan publik.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah responden sebanyak 100 orang meskipun telah memenuhi ketentuan minimal perhitungan sampel, namun masih terbatas dalam merepresentasikan seluruh masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal. Kedua, teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling sehingga kemungkinan terdapat bias dalam pemilihan responden. Ketiga, penelitian ini hanya menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner sehingga belum menggali secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya kesenjangan pada dimensi kehandalan dan ketanggapan. Keempat, metode analisis yang digunakan terbatas pada SERVQUAL dan IPA, sehingga belum menguji hubungan sebab-akibat antar variabel maupun tingkat kepuasan secara menyeluruh.