

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **3.3. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan di atas, dapat di simpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati tergolong sangat baik. Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati mendapat nilai 89,97 dengan kategori mutu pelayanan sangat baik. Unsur yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur persyaratan pelayanan dengan nilai indeks sebesar 97,47 yang masuk dalam kategori mutu pelayanan sangat baik. Hal tersebut dikarenakan mudahnya akses informasi mengenai persyaratan pelayanan yang tersedia pada website *disdukcapil.patikab.go.id* serta layanan pusat informasi pada loket yang membantu dengan baik mengenai pelengkapan dokumen persyaratan serta pengisian formulir pendaftaran sebelum di layani pada loket pelayanan. Sedangkan unsur yang mendapat nilai terendah terletak pada unsur waktu pelayanan dan sarana dan prasarana dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77,00 dengan kategori mutu pelayanan baik. Keterbatasan sarana prasarana yang menunjang masyarakat seperti jumlah kursi sofa belum mampu menampung jumlah masyarakat yang antri di loket tersebut. Selain itu sering bermasalahnya *error* dari aplikasi Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan (SIAK) yang di gunakan dalam melakukan pelayanan menjadi faktor kendala waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini memiliki jauh dari kata sempurna, terdapat sejumlah keterbatasan dalam proses penelitiannya yang berdampak pada hasil penelitian. Berdasarkan pengalaman dari peneliti dalam melakukan penelitian terdapat beberapa keterbatasan seperti:

1. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini hanya 100 responden yang tentunya masih kurang menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Waktu pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan pada bulan Desember yakni pada 18 Desember 2023 s/d 29 Desember 2023. Tentunya dengan waktu belum cukup lama untuk dalam proses pengambilan data yang mungkin mempengaruhi hasil data dalam penelitian ini.
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan oleh responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena perbedaan pemikiran dan pemahaman yang berbeda tiap responden dalam mencermati kuesioner. selain itu kondisi ketersediaan waktu responden dan faktor kejujuran dalam melakukan pengisian pendapat oleh responden dalam menjawab kuesioner.
4. Penelitian menggunakan analisis pada 9 variabel secara mandiri, dimana tidak menghubungkan antar variabel. Tentunya analisis yang disajikan kurang komprehensif.

### **3.4. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati. Maka peneliti memiliki saran yang di rekomendasikan sebagai berikut:

1. Perlunya melakukan peningkatan terkait waktu penyelesaian dan sarana prasarana pelayanan yang menjadi unsur terendah dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini.
2. Perlunya perbaikan dan monitoring berkala terhadap aplikasi pada Sistem Informasi Administasi Kependudukan yang menjadi faktor kendala yang mempengaruhi kurangnya kecepatan waktu penyelesaian pelayanan.
3. Perlu penambahan terhadap sarana dan prasarana berupa kursi tunggu untuk masyarakat yang melakukan antrian. Karena masih banyak masyarakat yang berdiri dalam melakukan antrian. Selain itu tidak tersedianya alat tulis berupa bolpoin dan clipboard menjadikan masyarakat kesusahan dalam mengisi dalam mengisi lembar formulir pendaftaran.
4. Perlunya untuk mempertahankan kinerja pada unsur-unsur penting pelayanan yang sudah baik seperti kemudahan persyaratan, Prosedur pelayanan, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.