

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 SIMPULAN

6.1.1. Dari hasil analisis data responden, terdapat kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan persepsi manajemen dinas Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto. Harapan pengguna jasa layanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab.Mojokerto menginginkan adanya peningkatan sarana dan prasarana penunjang seperti ruang tunggu, parkir kendaraan, dan tempat ibadah, serta adanya sosialisasi waktu pembuatan akte lebih intensif disertai biaya yang perlu disediakan pemohon. Adapun persepsi penyedia jasa layanan kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab. Mojokerto tentang layanan yang dibutuhkan adalah penerapan manajemen pelayanan prima melalui upaya intensif meminimalisasi birokrasi dalam hal konsultasi petugas lini terdepan dan Kepala Dinas, dan sosialisasi waktu pembuatan dan biaya pengurusan akta lebih intensif kepada para masyarakat pengguna layanan.

6.1.2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilihat dari lima dimensi SERVQUAL yaitu Tampilan fisik (*tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), dan Empati, yang dirasakan masyarakat atas layanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab. Mojokerto sudah memuaskan. Hal ini dikarenakan lebih dari setengah responden secara keseluruhan menyatakan sangat puas dengan layanan yang mereka terima. Masih terdapat kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan yang diterima oleh pengguna layanan namun nilai kesenjangan tidak terlalu besar, hal ini menandakan bahwa pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah cukup baik.

6.1.3. Dimensi Pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan layanan tertinggi yaitu Dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Hal ini diwujudkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam bentuk tindakan sebagai berikut.

- Untuk dimensi *realibility* atau kehandalan, sudah ada prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat, pegawai kantor mampu menyelesaikan permohonan layanan akta sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- Untuk dimensi *responsiveness* atau daya tanggap ditunjukkan oleh respon pegawai kantor yang segera menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pemohon, kejelasan informasi persyaratan pengurusan akta yang diberikan oleh pegawai kepada pemohon.
- Untuk dimensi *Assurance* atau jaminan kepastian, terlihat dari bagaimana pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk memberikan kepada pemohon layanan akta, sikap ramah dan sopan dalam pemberian pelayanan dan biaya pelayanan sesuai dengan peraturan resmi yang berlaku.

Dimensi Pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan layanan yang rendah yaitu Dimensi *Tangible* (fasilitas fisik) dan *Empathy* (empati).

6.2 SARAN

Berdasarkan simpulan di atas, saran-saran yang dapat diberikan terhadap Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut.

Pertama, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu mengintensifkan sosialisai biaya pembuatan akta-akta serta waktu pembuatan melalui mekanisme penyebaran brosur serta penjelasan tertulis karena umumnya pemohon tidak memperhatikan pengumuman yang telah disediakan.

Kedua, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto harus berupaya untuk tetap mempertahankan faktor-faktor yang berada pada dimensi *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Assurance* (jaminan kepastian).

Ketiga, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Dimensi *Tangible* (fasilitas fisik) dan *Empathy* (empati).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto hendaknya memberikan perhatian khusus untuk faktor-faktor antara lain kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu layanan, fasilitas umum yang memadai, serta kepedulian terhadap keluhan personal pengguna layanan.

