



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tahun 2018 maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tahun 2018 sebesar 85,17 dengan kategori B (baik). Indikator yang memiliki IKM tertinggi yaitu indikator persyaratan dengan IKM sebesar 3,32 dan dengan konversi IKM sebesar 89,73. Sedangkan indikator yang memiliki IKM terendah yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu dengan IKM sebesar 2,97 dan IKM konversi sebesar 80,35. Tingkat pendidikan dan status ekonomi sosial responden tidak memiliki pengaruh terhadap nilai IKM yang dihasilkan.
2. Determinan atau faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan di Dispendukcapil. Kesenjangan (gap) tertinggi terdapat pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan. Artinya kinerja dari indikator tersebut belum sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi prioritas utama perbaikan. Selain itu perbaikan juga perlu dilakukan pada indikator waktu dan sarana prasarana.
3. Strategi perbaikan pelayanan yang tepat untuk meningkatkan pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo adalah
 - a. Menambah personil yang kompeten dan berseragam khusus (seperti memakai rompi bertuliskan "Tanya Kami Jika Anda Mengalami Kesulitan") sebagai validator berkas
 - b. Menambah kursi dalam rangka mengantisipasi (pada momen puncak seperti pendaftaran TNI/Polri atau CPNS) yang sifatnya tidak mahal tetapi fungsional (bangku kayu panjang, kursi plastik yang bisa dirapikan jika sudah tidak digunakan)



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

- c. Menambah personil dan frekuensi/jam operasional dan jumlah petugas kebersihan yang mobile setiap saat sesuai jadwal yang telah dimodifikasi (misal setiap 2/3 jam sekali membersihkan lantai di seluruh ruang pelayanan)
- d. Dispensudkapil perlu meningkatkan kecepatan waktu pelayanan dan penyelesaian dokumen dengan menambah jumlah petugas loket di jam tertentu (saat ramai pengunjung).
- e. Membuat ruang konsultasi secara manual maupun online.

6.2 SARAN

Saran yang dapat diberikan untuk hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dispensudkapil yaitu

1. Menambah/membentuk petugas layanan pemohon/*customer service* beserta atributnya seperti meja dan seragam/kostum khusus yang mempunyai keahlian *customer handling complain*, untuk membantu dan mengarahkan jika ada pemohon yang mengalami kesulitan.
2. Menambah frekuensi/jam operasional dan jumlah petugas kebersihan yang mobile setiap saat sesuai jadwal yang telah dimodifikasi (misal setiap 2/3 jam sekali membersihkan lantai di seluruh ruang pelayanan)
3. Menambah kursi dalam rangka mengantisipasi (pada momen puncak seperti pendaftaran TNI/Polri atau CPNS) yang sifatnya tidak mahal tetapi fungsional (bangku kayu panjang, kursi plastik yang bisa dirapikan jika sudah tidak digunakan)
4. Melakukan sosialisasi ke media sosial dan elektronik untuk jenis pelayanan tertentu bisa dihandle di tingkat kecamatan
5. Merevitalisasi ruang pelayanan utama dan ruang pelayanan tambahan dengan lebih bagus dan nyaman
6. Toilet di Gedung sebelah kanan sebaiknya direhab agar lebih ramah buat pemohon.
7. Memecah antrian dengan cara menambah outlet pelayanan kependudukan di mall atau pusat perbelanjaan di Kabupaten Sidoarjo.
8. Membuat media untuk transparansi ketersediaan/stok blanko KTP-EI secara *real time* untuk mengantisipasi kekecewaan pemohon.