BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain Customer Value (PGCV), maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. **Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA).**

   Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa secara umum pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata tingkat kinerja sebesar 4,07, rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,15, dan tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 98,0%. Berdasarkan pemetaan Diagram Kartesius, dimensi Tangibles dan Reliability berada pada Kuadran I (Concentrate Here), sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Dimensi Responsiveness berada pada Kuadran II (Keep Up the Good Work) sehingga kinerjanya perlu dipertahankan. Dimensi Empathy berada pada Kuadran III (Low Priority), sedangkan dimensi Assurance berada pada Kuadran IV (Possible Overkill), yang menunjukkan bahwa kinerja pada dimensi tersebut telah memenuhi bahkan melampaui tingkat kepentingan masyarakat.

2. **Atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan analisis IPA dan PGCV.**

Hasil analisis IPA dan PGCV menunjukkan bahwa kedua metode menghasilkan prioritas perbaikan yang saling menguatkan. Berdasarkan analisis IPA, atribut yang berada pada Kuadran I merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya belum memenuhi harapan masyarakat. Selanjutnya, analisis PGCV menunjukkan bahwa dimensi Tangibles memiliki potensi peningkatan nilai pelayanan tertinggi, diikuti oleh Reliability, Empathy, Responsiveness, dan Assurance. Integrasi kedua metode menunjukkan bahwa prioritas utama perbaikan pelayanan diarahkan pada peningkatan kemudahan akses menuju lokasi pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian dokumen, kemudahan alur pelayanan, mekanisme penyampaian pengaduan, kejelasan dan kesesuaian persyaratan pelayanan, akses pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus, serta peningkatan keramahan, kedisiplinan, dan perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat. Perbaikan pada atribut-atribut tersebut diperkirakan memberikan kontribusi terbesar terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung adalah sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung

Dimensi	Indikator Prioritas (Kuadran I / PGCV Tinggi)	Rekomendasi Tindakan (Action Plan)
Tangibles	Kemudahan akses menuju lokasi pelayanan	1. Memasang papan petunjuk arah (*signage*) yang jelas dan mudah dibaca dari jalan utama. 2. Berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan setempat terkait perbaikan akses jalan masuk.

Dimensi	Indikator Prioritas (Kuadran I / PGCV Tinggi)	Rekomendasi Tindakan (Action Plan)
		3. Menyediakan layanan jemput dokumen (*pick-up service*) khusus bagi lansia dan penyandang disabilitas.
Tangibles	Ketersediaan fasilitas pendukung & Kebersihan ruangan	1. Melakukan perawatan (*maintenance*) AC, kursi tunggu, dan toilet secara berkala. 2. Menambah kapasitas tempat duduk di ruang tunggu mengingat tingginya volume pemohon. 3. Meningkatkan frekuensi petugas kebersihan dan menyediakan tempat sampah terpisah.
Reliability	Kecepatan pelayanan & Ketepatan waktu penyelesaian	1. Menambah jumlah petugas di loket pelayanan pada jam-jam sibuk (Senin dan hari setelah libur nasional). 2. Mengoptimalkan sistem antrean digital untuk mengurangi penumpukan massa. 3. Melakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala untuk memangkas alur birokrasi yang tidak perlu.
Responsiveness	Kemudahan menyampaikan pengaduan atau keluhan	1. Menyediakan kanal pengaduan digital yang lebih mudah diakses, seperti nomor WhatsApp resmi atau pemindaian *QR Code* di ruang tunggu. 2. Menyediakan kotak saran fisik yang strategis dan menjamin kerahasiaan pengadu. 3. Menetapkan batas waktu maksimal (SLA) tindak lanjut pengaduan.
Assurance	Kejelasan dan kesesuaian persyaratan	1. Memperbarui papan informasi persyaratan di ruang tunggu agar lebih mudah dipahami (menggunakan bahasa sederhana dan ikon visual). 2. Mencetak brosur/pamflet persyaratan yang bisa dibawa pulang oleh masyarakat. 3. Mengunggah informasi persyaratan di *website* resmi Disdukcapil agar masyarakat dapat mengecek sebelum

Dimensi	Indikator Prioritas (Kuadran I / PGCV Tinggi)	Rekomendasi Tindakan (Action Plan)
		datang ke kantor.
Empathy	Keramahan petugas & Akses bagi masyarakat berkebutuhan khusus	1. Mengadakan pelatihan *Service Excellence* (pelayanan prima) secara rutin bagi seluruh petugas pelayanan. 2. Menyediakan jalur khusus (*ramp*) atau pendampingan khusus bagi penyandang disabilitas dan ibu hamil.

Sumber: Data Olahan Penelitian (2026)

2. Bagi Pemerintah Kabupaten Sijunjung

Pemerintah Kabupaten Sijunjung diharapkan terus mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode evaluasi kepuasan pelayanan lainnya, seperti Customer Satisfaction Index (CSI), SERVQUAL, atau metode pengambilan keputusan multikriteria, sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dengan metode IPA dan PGCV. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada instansi pelayanan publik lainnya atau pada wilayah yang berbeda agar diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan publik.