

# BAB VI

## PENUTUP

### 6.1. KESIMPULAN

**B**erdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dominasi karakteristik responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Magetan adalah :

No.	Karakteristik	Survei Kepuasan Masyarakat		Survei Kepuasan Pegawai	
		Uraian	Persentase	Uraian	Persentase
1.	Usia	30-39 Th	42,78%	>49 Tahun	45,83%
2.	Jenis Kelamin	Laki – laki	64,05%	Laki – laki	54,17%
3.	Pendidikan Terakhir	SMA	71,65%	S-1	60,00%
4.	Pekerjaan Utama	Pegawai Swasta	50,13%	>20 Tahun	28,57%

2. Indeks Kepuasan Pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2019 meliputi kepuasan masyarakat dan kepuasan pegawai yaitu :

No.	Survei Kepuasan Pelanggan	Nilai	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	3,37	84,21	B	Baik
2	Nilai Indeks Kepuasan Pegawai	3,22	80,62	B	Baik

3. Berdasarkan hasil pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat:
- Unsur tertinggi yang mendapat penilaian sangat baik yaitu unsur Biaya/Tarif Pelayanan sebesar 3,98.
  - Unsur terendah, tidak ada yang mendapatkan penilaian kurang baik namun demikian Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,22 merupakan nilai terendah jika dibandingkan dengan unsur lainnya.
4. Berdasarkan hasil pengolahan data hasil Survei Kepuasan Pegawai, terdapat:
- Unsur tertinggi yang mendapat penilaian sangat baik yaitu Manfaat SOP sebesar 3,60.
  - Unsur terendah namun mendapatkan penilaian Kurang baik yaitu Penerapan Zona Integritas (2,96), Penghargaan / Penilaian Pegawai (3,04), Ketersediaan Fasilitas / Sarana dan Prasarana (2,96), Pemeliharaan / Perbaikan Sarana dan Prasarana (2,84).

## 6.2. SARAN

Saran untuk perbaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan agar menjadi lebih baik dapat dilakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Unsur – unsur yang mendapatkan nilai rendah perlu untuk dilakukan perbaikan misalkan :
  - Meningkatkan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
  - Meningkatkan Sarana dan Prasarana pelayanan
  - Memberikan petunjuk arah yang jelas dan diletakkan pada tempat strategis sehingga pelanggan mengetahui keberadaan sarana prasarana penunjang pelayanan misalkan koperasi/fotocopy.
  - Menyediakan dan mensosialisasikan sarana pengaduan, saran dan masukan.
2. Saran – saran yang disampaikan responden sebaiknya ditinjau dan tindak lanjuti.
3. Survei Kepuasan sebaiknya dilakukan secara berkala setiap tahun untuk melihat konsistensi perbaikan dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan kepada pelanggan.
4. Informasi terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif.