

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian pada masing-masing variabel dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis deskriptif, bahwa kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap berada pada kriteria cukup baik.
2. Dari hasil analisis deskriptif, bahwa kepuasan pemohon di UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap berada pada kriteria tinggi/baik.
3. Kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemohon. Artinya bahwa dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatnya kepuasan pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di UPTD Yandukcapi Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap merupakan tolak ukur yang sangat penting berkenaan dengan mewujudkan kepuasan pengguna jasa layanan kependudukan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan berusaha untuk mengembangkan kompetensi pegawai dan meningkatkan kredibilitas dalam melayani, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang dimana kondisi saat ini memiliki kriteria cukup baik.
2. Kepuasan pemohon merupakan keluaran (*outcome*) layanan kependudukan. Dengan demikian kepuasan pemohon merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan. Indikator kepuasan yang paling rendah saat ini adalah terkait dengan biaya yaitu berusaha agar pemohon tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan layanan sehingga

penulis usulkan untuk melakukan penyusunan standar pelayanan minimal (SPM) dan pelayanan secara online.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penulis menyadari keterbatasan dari penelitian ini oleh karena itu bagi pihak lain yang tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai masalah kualitas pelayanan kepuasan pengguna jasa layanan kependudukan, baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif, alangkah baiknya jika meneliti lebih detail dan lebih meluas sehingga dapat dijadikan bahan perbandingan penelitian ke depannya.