

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung adalah sebesar 70,36. hasil tersebut didapatkan dari perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{Jumlah Nilai Rata-rata tertimbang} \times 25 \\ &= 2,82 \times 25 \\ &= 70,36 \end{aligned}$$

2. Unsur-unsur pelayanan yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkecil pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1
Unit Pelayanan Berkinerja Kurang Baik

| No | Unsur IKM | NRR per Unsur | Mutu Pelayanan |
|----|---------------------|---------------|----------------|
| 1 | Kecepatan Pelayanan | 2,46 | C |
| 2 | Keamanan Pelayanan | 2,49 | C |

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2009

Dalam hal ini peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur-unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Unsur-unsur yang perlu mendapatkan perhatian untuk di tingkatkan, yaitu :

1. Kecepatan Pelayanan
2. Keamanan Pelayanan

5.2 Saran

Berdasarkan hasil perhitungan, bahwa terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai rendah (cukup) yang perlu mendapatkan perhatian :

1. Dalam rangka memperbaiki kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, perlu diupayakan :
 - Pelatihan kepada para petugas yang bertugas agar dapat lebih cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
 - Penerapan sistem serta pemanfaatan teknologi informasi yang sudah tersedia
 - Penambahan jumlah petugas yang bertugas, sehingga semua kebutuhan masyarakat yang bertambah dikarenakan adanya program pelayanan gratis dapat dipenuhi seluruhnya.
2. Dalam rangka memperbaiki keamanan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat , perlu diupayakan :
 - Pelatihan dan penambahan kewaspadaan petugas yang bertugas agar keamanan pelayanan dapat lebih terjaga

- Penambahan unit keamanan yang bertugas di dinas sehingga tidak lagi terjadi kasus kehilangan formulir serta barang-barang berharga tidak terjadi kembali.