

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan pelajar atas pelayanan Ketapel 17 di Kabupaten Kebumen dengan menggunakan sepuluh indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelajar atas pelayanan tersebut yaitu 3,11 dengan nilai konversi 77,75 dan mutu pelayanan dengan bobot “B” yang berarti kinerja unit pelayanan “Baik/Puas”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa para pelajar SMA/SMK Sederajat puas atas pelayanan Ketapel 17 di Kabupaten Kebumen.

Berdasarkan indikator kepuasan pelajar atas pelayanan Ketapel 17 di Kabupaten Kebumen didapatkan indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan pelajar tertinggi yang masuk dalam kategori sangat puas yaitu indikator persyaratan pelayanan. Indikator tersebut memiliki NRR sebesar 3,25 dengan nilai konversi 81,32 dan tingkat kinerja dalam kategori “Sangat Baik/ Sangat Puas”. Sedangkan indikator yang mempunyai nilai relatif rendah jika dibandingkan indikator yang lain dimana nilainya kurang dari 3,00 yaitu indikator waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Indikator waktu penyelesaian memiliki NRR sebesar 2,80 dengan nilai konversi 70,00 dan tingkat kinerja dalam kategori “Baik/Puas”. Kemudian indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki NRR sebesar 2,78 dengan nilai konversi 69,38 dan tingkat kinerja dalam kategori “Baik/Puas”

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas mengenai indeks kepuasan pelajar atas pelayanan Ketapel 17 di Kabupaten Kebumen, maka implikasi dalam penelitian ini yaitu :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat mempertahankan indikator persyaratan pelayanan. Indikator tersebut merupakan indikator dengan nilai terbaik. Para siswa merasa sangat puas terhadap persyaratan pelayanan Ketapel 17. Untuk itu kejelasan, keterbukaan serta efisiensi persyaratan perlu dipertahankan agar para siswa terus merasa sangata puas terhadap persyaratan pelayanan Ketapel 17.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat melakukan peningkatan kinerja dalam pelayanan Ketapel 17 pada indikator yang mendapatkan nilai relative rendah. Pada penelitian ini indikator yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah dimana indikator tersebut memiliki nilai kepuasan kurang dari 3,00 yaitu indikator waktu penyelesaian serta indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan. Strategi yang dapat ditempuh bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu dengan melakukan penyebaran informasi melalui *standing banner* dan media sosial sehingga para siswa dapat secara luas mengetahui informasi fasilitas untuk melakukan pengaduan, saran dan masukan. Selain itu perlu disediakan *QR Code* yang dapat langsung mengubungkan ke halaman untuk melakukan pengaduan, saran dan masukan sehingga para

pelajar dapat lebih mudah mengaksesnya. Kemudian strategi yang dapat ditempuh bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen pada indikator waktu penyelesaian yaitu berkordinasi dengan pihak sekolah untuk membagi siswa kedalam beberapa kelompok yang secara bergantian akan masuk dalam ruang pelayanan sehingga para siswa tidak mengantri terlalu lama di ruang pelayanan. Para siswa yang tidak berada di ruang pelayanan dapat melakukan aktivitas sebagaimana mestinya.

