

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan temuan data dilapangan yang telah dijelaskan dan dipaparkan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini dapat diuraikan serta disimpulkan mengenai hasil dari analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo, diperoleh nilai IKM tiap unsur diantaranya unsur persyaratan sejumlah 80,00 yang berada pada tingkat baik, unsur sistem mekanisme prosedur sejumlah 82,50 yang berada pada tingkat baik, unsur waktu penyelesaian sejumlah 72,50 yang berada pada tingkat baik, unsur pemahaman SIPRAJA sejumlah 67,50 yang berada pada tingkat kurang baik, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan sejumlah 85,00 yang berada pada tingkat baik, unsur kompetensi pelaksana sejumlah 80,00 yang berada pada tingkat baik, unsur perilaku pelaksana sejumlah 75,00 yang berada pada tingkat kurang baik, unsur penanganan saran dan masukan sejumlah 75,00 yang berada pada tingkat kurang baik, dan yang terakhir ialah unsur sarana prasarana sejumlah 85,00 yang berada pada tingkat baik.

2. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks 77,00 yang berada pada interval 76,61 – 88,30, sehingga kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo berada pada tingkat “B”. Hal ini memperlihatkan bahwasanya kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2025 termasuk dalam kategori baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, maka peneliti memberikan saran kepada Kantor Desa Wage Kabupaten Sidoarjo diantaranya sebagai berikut:

1. Unsur pemahaman masyarakat terhadap SIPRAJA merupakan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM terendah dibanding yang lain. Meskipun banyaknya tantangan dari masyarakat yang menolak digitalisasi, Kantor Desa harus tetap mengajak masyarakat yang masih muda untuk belajar digitalisasi dengan melakukan sosialisasi tentang inovasi digital secara rutin.
2. Perilaku pelaksana terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan diupayakan untuk diperbaiki lagi dengan memberi teguran/ evaluasi setiap minggunya lewat kotak saran dan masukan yang tersedia.
3. Kantor Desa Wage perlu menerima saran dan masukan baik dari kotak saran secara fisik maupun di media sosial sebagai bahan evaluasi kedepannya untuk menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.