

## **BAB V. PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan di BPP Nanggalo mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BPP Nanggalo kecamatan nanggalo Kota Padang diperoleh beberapa kesimpulan bahwa, hasil Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) BPP Nanggalo Kecamatan Nanggalo Kota Padang pada Tahun 2024 mempunyai nilai IKM Konversi sebesar 80,30 yang berarti secara keseluruhan kinerja unit pelayanan memberikan kinerja baik (B). Adapun untuk masing-masing ruang lingkup pelayanan yaitu : (1) persyaratan pelayanan berada pada kategori baik, (2) prosedur pelayanan berada pada kategori baik, (3) Waktu pelayanan pada kategori sangat, (4) biaya/tarif pelayanan pada kategori sangat baik, (5) produk layanan pada kategori baik, (6) kompetensi pelaksana pelayanan pada kategori baik, (7) perilaku pelaksana Pelayanan baik, (8) penanganan pengaduan pelayanan pada katagori sangat baik , dan 9) sarana dan prasarana pada kategori kurang baik.

### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut: pelayanan yang diberikan oleh BPP Nanggalo atau instansi terkait dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya masyarakat Nanggalo dengan disediakan fasilitas ruang tunggu dan sebaiknya disediakan petugas khusus yang melayani masyarakat yang berkunjung ke BPP Nanggalo.